

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Din private døgnpleje

November 2022



  
**evidentia**

*bedre til at gøre godt*

## 1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

### 1.1 Overordnet vurdering

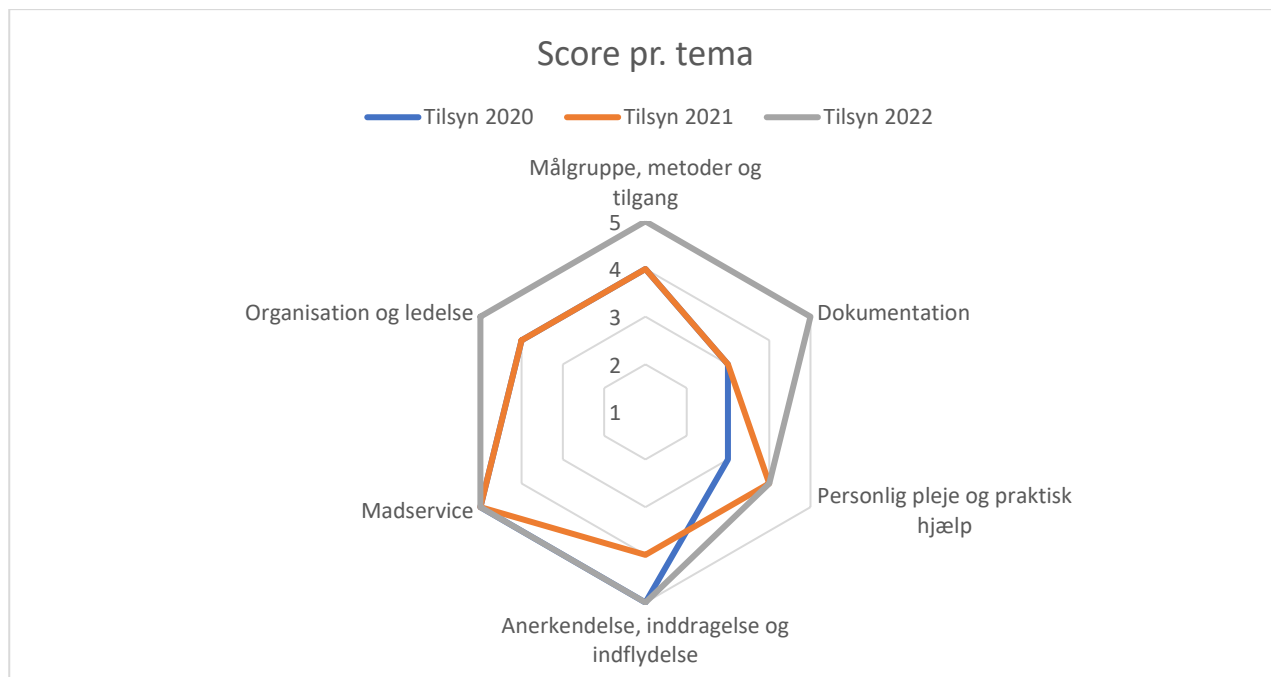
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Din private døgnpleje. Det er vores vurdering, at leverandøren generelt er et velfungerende tilbud, som på i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Borgerne er i høj grad tilfredse med den hjælp og service de modtager fra faste medarbejdere.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynet.

### 1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det, hvilken score leverandøren har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer, at leverandøren lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



### 1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Tilsynet anbefaler, at 'Din private døgnpleje' sikrer forventningsafstemning mellem borger, medarbejdere og eventuelt pårørende om at komme i bad, som ønsket og visiteret.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Evidentia anbefalede i 2021, at der er fokus på at sikre, at dokumentationen har den fornødne kvalitet, så vikarer og afløsere kan få indblik i de rutiner, som er væsentlige for borgerne. Ligeledes at der er fokus på at sikre en faglig sammenhæng, så de faglige mål for indsatserne er tydelige for medarbejderne. Ledelsen oplyser, at der er fokus på fælles forståelse på plejegruppemøderne. Der er afsat tid til at afløsere kan læse op på dokumentationen.</p> <p>Evidentia anbefalede, at de ugentlige møder med hjemmesygeplejen fastholdes, så der er mulighed for systematisk faglig sparring frem for, at det kun er det akutte man forholder sig til. Ledelsen oplyser, at de ugentlige møder er genoptaget. Visitationen deltager hver anden uge eller via telefon.</p> <p>Evidentia anbefalede, at den faglige refleksion systematiseres og faciliteres i en systematisk struktur, som sikrer fokus på kvalitet og fælles faglige beslutninger. Ledelsen oplyser, at plejegruppemøderne nu struktureres af en koordinator. Der udarbejdes en dagsorden, hvor akutte opgaver prioriteres. Plejepersonalet mødes hver anden uge, mens rengøringspersonale mødes hver 4. uge. På møderne er der mulighed for faglig sparring, som også kan sikre fælles forståelse af fx beskrivelser i døgnrytmeplanen. Der afholdes et opfølgende møde med aftenvagterne, hvorefter eventuelle ændringer dokumenteres.</p> <p>Evidentia anbefalede, at medarbejderne understøttes i at reflektere over grænsen mellem at være professionel, personlig og privat i mødet med borgerne. Det oplyses at dette emne ofte drøftes i refleksionsgrupperne og på plejegruppemøder. Særligt i øjeblikket oplever ledelsen, at det er nødvendigt at minde medarbejderne om grænserne for, hvad man kan tale med borgerne om. Det er vigtigt for ledelsen, at medarbejderne ikke gør borgerne bekymrede over medarbejdernes personlige problemer.</p>

## 2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med metoder og tilgange, som er relevante i forhold til målgruppen.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de tilgår borgerne fleksibelt og individuel med udgangspunkt i den viden, som ligger i døgnrytmeplanen samt oplysninger om livshistorie mv. Som regel kommer medarbejderne hos faste borgere, som de kender godt og derfor kan aflæse eventuelle ændringer hos.</p> <p>Ifølge medarbejderne arbejder de rehabiliterende med fokus på at sikre, at borgerne anvender og vedligeholder deres funktionsniveau. Nogle gange kræver det mere motivation end andre gange, men ved at de kender borgerne godt, ved de også hvordan de bedst motiverer.</p> <p>Medarbejderne redegør med relevante eksempler for, hvordan de arbejder med forebyggelse fx af urinvejsinfektioner.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde <b>Den gode opstart</b> oplyser ledelse og medarbejdere, at der så vidt muligt er en dialog og/eller et besøg i hjemmet inden opstart. Her gennemgår koordinatoren mange forskellige praktiske forhold med borgeren og spørger ind til ønsker og vaner. Det prioriteres, at det er faste medarbejdere over hele døgnnet, som er matchet ud fra en faglig vurdering af behov. Der er mulighed for stor fleksibilitet og individuelle hensyn, fx i forhold til hvornår borgeren gerne vil i seng. Ligeledes er det vigtigt at der tages hensyn til en eventuel ægtefælle.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 5
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation. Tilsynet bemærker særligt generelt velbeskrevne døgnrytmeplaner og et forbedret fagligt sprog i dokumentationen. Tilsynet gennemgår dokumentation hos tre borgere sammen med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at kontorets personale altid involveres i dokumentationen, når samarbejde er tværgående og fx indebærer kontakt med sygeplejen. Medarbejderne fortæller, at de ikke anvender vikarbureauer og kun trækker på et internt vikarkorps. Alle vikarer får en mundtlig introduktion, inden de tager ud til borgerne og skal logge på døgnrytmeplanerne i Nexus.</p> <p>Hos en borger ses under observation, at medarbejderen har dokumenteret om borgerens ødematøse ben og medarbejderens efterfølgende kontakt til akutsygeplejersken. Tilsynet finder, at der er oprettet en opgave mellem 'Din private døgnpleje' og sygeplejen. Det ses, at der har været en hurtig reaktionstid fra medarbejderens observationer og til akutsygeplejerskens besøg og iværksættelse af relevant behandling hos borger. Der er relevant dokumentation om blebevilling. Døgnrytmeplanen er detaljeret beskrevet og stemmer overens med de forhold, som tilsynet fik indblik i under besøget. Ved besøget erfarer tilsynet, at medarbejder kan redegøre for de tiltag og overvejelser hun gør sig i forhold til nødvendig og præcis dokumentation, hvilket stemmer overens med de data tilsynet finder i Nexus.</p> <p>Hos en anden borger ses tilsvarende en detaljeret døgnrytmeplan med relevante oplysninger for medarbejderne. Borger fortæller om gentagne rosen udbrud, som hun er i behandling for. Borger fortæller, at hun tidligere har haft tilbagevendende UVI'er, men at det ikke har været tilfældet siden hun opstartede i penicillin behandling for rosen. Borger fortæller om et tidligere fald og tilsynet finder en faldudredning med relevante data fra d. 20/8 2022. Borger får mange tabletter dagligt. I dokumentationen ses det, at sygeplejen doserer medicinen og borger selv administrerer medicinen som beskrevet.</p> <p>En tredje borger ses korte notater under observationer. Notaterne er relevante, men afspejler ikke nødvendigvis ændringer hos borgeren. Medarbejderen beskriver, at de indimellem laver korte faglige noter, som ikke nødvendigvis er et lovkrav under SEL-ydelser, men som en relevant status og information</p>	

til kollegaer. Døgnrytmeplanen er velbeskrevet i et fagligt sprog og stemmer overens med borgerens udsagn.	
<b>Tema 3. Personlig pleje og praktisk hjælp</b>	<b>Score 4</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne modtager den pleje og bistand, som de har behov for. Borgerne giver generelt udtryk for en meget høj tilfredshed med den pleje og hjælp de får.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere er der dagligt fælles triagering. Som noget nyt skal det foregå på storskærm frem for tavle.</p> <p>I forhold til det særlige fokusområde <b>Velfærdsteknologi</b> oplyser ledelse og medarbejdere, at der ikke anvendes noget. Ved behov for hjælpemidler søges der om det og der er ikke problemer i at få det nødvendige.</p> <p>Tilsynet observerer ved et besøg hos borger, at medarbejderen banker på døren og låser sig ind. Borger vækkes med et 'godmorgen' og medarbejderen går i køkkenet for at tilberede morgenmad. Borger går selv i gang med sine vanlige morgenrutiner og klarer det meste selv. Borger er svært påvirket af KOL og har svært ved at tale med medarbejderen og tilsynet. Borger opstarter selv en maske med inhalation og er tydeligvis vant til selv at håndtere situationen ved åndenød. Tilsynet observerer, at medarbejderen guider borgeren til en rolig vejtrækning.</p> <p>Borger observeres med ødemer i underekstremiteter og har kompressionsforbinding på. Borger udtrykker, at det strammer meget omkring benene. Medarbejderen fortæller, at hun observerede ødemerne og kontaktede egen læge, hvorefter en akutsygeplejerske kom ud til borgeren og opstartede kompressionsforbinding som behandling i tillæg til vanddrivende medicin.</p> <p>Borger får hjælp til rengøring hver 14. dag og har efter samtaler fået medarbejderne til at tørre af med fugtig klud og at løfte tingene, så der ikke hvirvler med støv, fordi det er generende for borgerens KOL. Medarbejder reder sengen og hjælper borger med vasketøj. Borger er tilfreds med den rengøring og hjælp til oprydning han modtager. Borger udtrykker, at 'Din private døgnpleje' er gode til at ringe med besked, hvis der er ændringer. Normalt overholder de aftalte tider for den tildelte hjælp. Borger udtrykker, at det har været ukompliceret for ham at få de nødvendige hjælpemidler, fx dørlås og rollator.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun efter et fald får hjælp til morgenpleje og behandling af en hudlidelse. Efter faldet fik borger en rollator, en uderollator og en stok, som hun er meget glad for. Derudover får borger også hjælp til bad en gang om ugen. Hun har en fast hjælper, som hjælper med at finde mad og lave frokost. Borger er meget glad for den rengøringshjælp hun får, som hun oplever fleksibel. Borger oplever 'Din private døgnpleje' som villige til at tilpasse tidspunkter efter hendes hverdagsaktiviteter. Borger oplever sig tryk ved medarbejdernes faglige kompetencer.</p> <p>En borger udtrykker, at det er meget forskellige der kommer og hjælper, men de er søde alle sammen. Hun får hjælp til at blive vasket om morgenen, men beskriver, at hun ikke har været i bad i over seks måneder, selvom hun udtrykker ønske om det. Borgeren får vasket hår, når hun er ved frisør ca. hver 6. uge. Den pårørende udtrykker, at moren generelt får den hjælp, hun har behov for, men der er lang ventetid og manglende afklaring angående muligheden for at komme i bad. Pårørende fortæller, at der er et afløb i gulvet på badeværelset, så badet godt kan varetages der. Pårørende fortæller, at der anvendes både lift, transportkørestol, hospitalsseng og bækkenstol i hjemmet. Tilsynet anbefaler, at 'Din private døgnpleje' sikrer forventningsafstemning mellem borger, medarbejdere og eventuelt pårørende om at komme i bad, som ønsket og visiteret.</p>	
<b>Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</b>	<b>Score 5</b>
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt bliver hørt, respekteret og anerkendt.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på, at borgerne skal opleve sig mødt med ro og overskud. For at</p>	

understøtte dette, tager man fx altid jakken af, når man kommer ind - også når det kun er korte besøg. Medarbejderne lægger ligeledes vægt på at være fleksible og tilpasse sig borgernes behov.

Medarbejderne lægger vægt på at få beskrevet borgernes **livshistorie**. Den bruges bl.a. til at give indgangsvinkler til en samtale. Det kan også betyde, at man hurtigere kan skabe en god relation til en borger, man ikke kommer hos så ofte. Borgeren oplever ikke medarbejderne som fremmede, når de kender borgerens interesser eller familierelationer mv.

Det observeres hos en borger, at medarbejder og borgeren taler roligt sammen om borgerens svingende funktionsniveau i forhold til respirationen. Medarbejderen guider borgeren, så han undgår at hyperventilere. Medarbejderen understøtter borgerens ønske om at købe en 'gulv-cykel', så han selv kan 'gøre noget' for at komme af med væskeophobninger i benene.

En anden borger fortæller, at hun oplever medarbejderne "*passer på mig*". Borger fortæller, at medarbejderne også er opmærksomme på fx hævelser og hvis hun føler sig lidt sløj en dag. Medarbejderne dokumenterer små ændringer i dokumentationssystemet og husker at spørge til borgerens velbefindende de efterfølgende dage. Borgeren fortæller, at medarbejderne altid er meget venlige og søde og gerne give tid til at tale med beboeren.

En tredje borger fortæller på samme vis, at omgangstonen er god og at medarbejderen behandler hende godt.

Hos en fjerde borger observerer tilsynet en fin dialog og at medarbejderen løbende spørger ind til borgers ønsker, fx til valg af pålæg og aftensmad. Borgeren giver udtryk for, at det er meget vigtigt for hende, at medarbejderne overholder de hygiejniske principper og bærer mundbind. Dette er alle medarbejdere søde til at overholde. Borgeren oplever generelt at have stor medbestemmelse og at medarbejderne respekterer hende og de valg hun træffer. Borgeren er som det eneste irriteret over, at hjælperne i weekenderne ikke altid tager nøgle med, så de kan låse sig ind om morgenen. Særligt de dage, hvor hun har sovet dårligt, er dette et problem.

Pårørende supplerer med, at 'Din private døgnpleje' ikke altid er så hurtig til at handle på forandringer som sker omkring borger. Der er alligevel en god tone i samarbejdet med både pårørende og borgeren er glad for de fleste medarbejdere.

#### Tema 5. Madservice

Score 5

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring forberedelse af måltiderne for de borgere, hvor 'Din private døgnpleje' er involveret.

Medarbejderne lægger vægt på at maden skal se indbydende ud, men det er tilpasset den enkelte borgers præferencer. Hos nogle borgere ved de af erfaring, at de kan lægge lidt ekstra grønt eller frugt ved maden, hos andre må der ikke være pynt af nogen art. Det vigtigste er at anretningen skal give borgerne lyst til at spise. Ved tegn på forandringer kan sygepleje eller diætist inddrages.

Tilsynet observerer hos en borger, at medarbejderen spørger, hvad han ønsker sig morgenmad, hvorefter hun tilbereder måltidet. Medarbejderen smører frokost og der kommer en medarbejder igen til aften og varmer maden. Borger udtrykker tilfredshed med den hjælp han får omkring måltiderne. Borger bærer selv service ud i køkkenet efter måltiderne, men medarbejderne hjælper på de dage hvor det kniber med kræfterne.

En anden borger fortæller, at hun får mad fra Intervarer og 'Det danske Madhus'. Det er ordninger borgeren er glad for og hun har vænnet sig til at bruge mikroovn.

En tredje borger fortæller, at hun får hjælp til morgenmaden, hvor medarbejderne koger havregrød til hende. Det er hun glad for og ønsker ikke forandringer i den ordning.

Pårørende fortæller, at borger får hjælp til morgenmåltidet. Pårørende handler ind og borger varmer selv



<p>maden. Borger vasker selv op efter måltiderne. Familien er tilfredse med den løsning der er omkring måltiderne.</p>	
<b>Tema 6. Organisation og ledelse</b>	<b>Score 5</b>
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en kompetent ledelse, som relevant understøtter den daglige drift af tilbuddet.</p> <p>Ifølge ledelsen er der sket en vis udskiftning i personalet, men der har været godt med ansøgninger til de ledige stillinger. Dog er det svært at rekruttere til aften og nattevagt. Der er flere på vej på uddannelse, som ledelsen gerne vil fastholde.</p> <p>Ledelsen har meget fokus på at sikre stabiliteten hos den enkelte borger. Når der er behov for afløsere, søger man at finde en afløser som tidligere har været i hjemmet og der afsættes tid til at læse op på døgnrytmeplanen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de har stort fokus på sygefravær. I forhold til at <b>fastholde medarbejderne</b> har de nu tilbudt en pensionsordning med sundhedsforsikring, som giver medarbejderne mulighed for at få hjælp til sig selv og børn under 24 år. De har ligeledes særlig opmærksomhed på, at medarbejderne leverer den kvalitet virksomheden ønsker. Ledelsen påpeger ligeledes, at der i refleksionsgrupperne er fokus på trivsel og fælles refleksion.</p> <p>I relation til fokusområdet <b>sikkerhed for medarbejderne</b> har ledelsen oprettet en direkte medarbejderadgang til hovednummeret, så de ikke skal stå i kø. Medarbejderne sendes to personer til de borgere, hvor der kan være risiko at medarbejderne kan opleve sig utrygge.</p> <p>Ledelsen er skiftevis bagvagt hver dag fra kl. 15.00 til næste dags morgen kl. 7.00. I weekender er der også en koordinator på kontoret, som sørger for at det fungerer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt internt samarbejde og at ledelsen er lyttende og forsøger at få tingene til at fungere så hensigtsmæssigt som muligt. de nævner som eksempel, at ledelsen er opmærksom på, at når man har nye medarbejdere med ude i oplæring, så må tiden ikke være for presset.</p>	

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 31/10 2022
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder Mette Prenild og souschef Heidi Fischer
Tre medarbejdere
Besøg hos tre borgere, telefonisk interview med to borgere og én pårørende
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Tina Risager, sygeplejerske, lektor, cand.mag.
Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)