

Tilsynsrapport
Ballerup Kommune
Center for Social og Sundhed
Privat leverandør
Din Private Døgnpleje

Uanmeldt tilsyn
December 2018

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
4.0	Tilsynets formål	16
4.1	Indhold og metode	16
4.2	Vurderingsskala	17
5.0	Præsentation af BDO	18
6.0	Høringssvar	19

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

FORMALIA

Leverandørens navn og adresse
Din private døgnpleje, Skovvej 76, 2750 Ballerup
Leder
Mette Pernild
Dato for tilsynsbesøg
Den 14. december 2018
Datagrundlag
<p>Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos 8 borgere. Tilsynet har interviewet 7 borgere, idet en borger ikke ønskede at deltage.</p> <p>Tilsynet har desuden gennemført gruppeinterview med medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2 social- og sundhedshjælpere• 1 ufaglært medarbejder <p>Borgere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterierne:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2 borgere med hjælp til praktisk støtte• 2 borgere med hjælp til personlig pleje morgen• 2 borgere med hjælp til personlig pleje morgen, middag og aften• 2 borgere med hjælp til komplekse problemstillinger og behov for hjælp af 2 medarbejdere <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Senior Manager og sygeplejerske Jane Makholm Nielsen, Senior Konsulent og sygeplejerske

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Ballerup Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos Din Private Døgncpleje.

På baggrund af det indsamlede datamateriale, og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at det overordnede indtryk af Din Private Døgncpleje er, at der er tale om en leverandør med

Tilfredsstillende forhold

Vurderingen gives, idet forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige. Tilsynet har konstateret mangler, men vurderer, at disse vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det er tilsynets vurdering, at Din Private Døgncpleje har fulgt op på forrige tilsyn, men fortsat har områder, der kan styrkes.

Tilsynet vurderer, at Din Private Døgncpleje er i proces med implementeringen af Nexus og FSIII. Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingspotentiale i forhold til anvendelsen af omsorgssystemet.

Der er generelt udarbejdet døgncrytmeplaner i de undersøgte journaler, det er dog tilsynet vurdering, at der fortsat er mangler i forhold til, at alle døgncrytmeplaner er individuelle, tilpas detaljeret og handleansvisende beskrevet. Dertil er det tilsynet vurdering, at beskrivelser af hjælpen til praktisk støtte, sundhedsfremmende og forebyggende indsatser samt borgernes ressourcer med fordel kan udvikles.

Tilsynet vurderer, at instrukser på delegerede Sundhedslovsindsatser samt på hygiejneområdet fremstår med mangler, og ikke er helt færdigudarbejdede.

Det er tilsynets vurdering, at der i et tilfælde mangler sammenhæng mellem den bevilgede hjælp, den leverede hjælp og borgerens tilstand.

Tilsynet observerer, at borgernes boliger fremstår renholdte og ryddelige.

Borgerne oplever, at der generelt er sammenhæng mellem den hjælp, de har behov for, og den hjælp der tilbydes. Ligeledes oplever borgerne, at der er kontinuitet i leveringen af hjælpen, og at der sjældent forekommer ændringer i leveringen.

Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen til personlig pleje, og er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte.

Borgerne beskriver, at de er trygge ved hjælpen, og at der tages hånd om de bekymringer, de giver udtryk for. En borger oplyser dog, at han de sidste to dage ikke har fået udleveret sin morgenmedicin ifølge forskrifterne.

Alle borgere giver udtryk for, at de har en god og respektfuld kommunikation med medarbejderne. En pårørende beskriver udfordringer i forhold til den interne kommunikation hos leverandøren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan beskrive, hvorledes hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte skal udføres. Ligeledes kan de fagligt beskrive, hvorledes de arbejder i forbindelse med den hverdagsrehabiliterende indsats samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive arbejds gange ved ændringer i borgernes tilstand.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for retningslinjer i forbindelse med medicinadministration, samt hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation med borgerne.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Din Private Døgndøgnpleje fortsat arbejder målrettet i forhold til at implementere Nexus/FSIII.
Dertil, at der implementeres arbejds gange, der sikrer, at døgnrytmeplanerne oprettes, samt at der sker løbende evaluering og opdatering af disse. Ligeledes, at døgnrytmeplanerne er handlevejledende i forbindelse med hjælpen til praktisk støtte, og indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer og den rehabiliterende indsats samt sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.
2. Tilsynet anbefaler, at 'Din Private Døgndøgnpleje' fortsat har fokus på at udarbejde vejledninger og instrukser, så materialet er opdateret og matcher opgaveløsningen.
3. Tilsynet anbefaler, at 'Din Private Døgndøgnpleje' sikrer, at borgernes aflysninger af besøg bliver formidlet videre til medarbejderne.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne får den nødvendige viden i forhold til anvendelse af værnemidler i forbindelse med nedre hygiejne, og hvor der er risiko for at få vådt arbejdstøj.
5. Tilsynet anbefaler, at 'Din Private Døgndøgnpleje' til enhver tid sikrer, at der er overensstemmelse mellem den visiterede ydelse og den hjælp, der faktisk leveres.
6. Tilsynet anbefaler, at 'Din Private Døgndøgnpleje' i forbindelse med konkret borger sikrer levering til tiden, således at borger kan komme i dagcenter.

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Aktuel status og opfølgning på foregående tilsyn				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Ledelse	X			<p>Tilsynet gennemgår anbefalinger fra sidste tilsyn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Tilsynet anbefaler, at 'Din private døgnpleje' fortsat arbejdet målretter med at få udarbejdet udførlige og anvendelige døgnrytmeplaner. I den forbindelse anbefales det, at nuværende arbejds-metoder revurderes, herunder om en ændret til-gang til dokumentationsarbejdet kan benyttes, så-ledes at processen fremskyndes og optimeres.</i> <i>Tilsynet anbefaler, at medarbejdernes undervises, vejledes og oplæres i udarbejdelse af døgnrytme-planerne. Dette med henblik på, at disse fremstår handlevejledende, individuelle, med et rehabilite-rende sigte samt er beskrevet gennem hele døg-net. I den sammenhæng kan ledelsen udarbejde et støtteredskab, som medarbejderne kan orientere sig i, når de arbejder med dokumentet.</i> <p>Ledelsen oplyser, at Din Private Døgnpleje har imple-menteret Nexus og FSIII, og at processen startede i april 2018.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Ballerups Kommune ikke har gi-vet adgang til Nexus/FSIII, således at alle medarbejdere har mulighed for at dokumenterer i omsorgssystemet. Pt. er det kun medarbejdere på kontoret, som har mu-lighed for at tilgå omsorgssystemet.</p> <p>Det er planen, at medarbejderne vil få adgang til at læse i dokumentationen via en mobil app. Ledelsen op-lyser, at Din Private Døgnpleje ikke har modtaget den mobile app fra kommunen.</p> <p>I forhold til udarbejdelsen af døgnrytmeplanen oplyses det, at der er udarbejdet et dokument, således at med-arbejderne kan skrive nye døgnrytmeplaner ned på pa-pir. Døgnrytmeplanen gennemgås herefter med daglig leder eller teamkoordinator. Her har medarbejderne mulighed for faglig sparring og sidemandsoplæring i for-hold til udarbejdelse af døgnrytmeplanen.</p> <p>Døgnrytmeplanerne skal være individuelle, handleanvi-sende samt beskrive borgernes ressourcer og det rehabi-literende arbejde. Det er daglig leder eller teamkoordi-nator, som skriver døgnrytmeplanen ind i omsorgssyste-met.</p>

			<p>Hver fjerde uge samles medarbejderne og teamkoordinator for at gennemgå og ajourføre døgnrytmeplanerne. Ledelsen oplyser, at medarbejderne ikke har mulighed for at læse døgnrytmeplanerne ude hos borgerne, da der er en oplevelse af, at døgnrytmeplanerne ikke må printes og lægges ude i hjemmene. Ledelsen fortæller, at de faste medarbejdere kender borgerne og deres døgnrytmeplan. Vikarer bliver informeret om borgerne af daglig leder eller teamkoordinator.</p> <p>I forhold til den daglige dokumentation foregår det ved, at medarbejderne dokumenterer på papir i en mappe på kontoret. Ledelsen oplyser, at daglig leder eller teamkoordinator skriver dette ind i omsorgssystemet inden for 24 timer.</p> <p>3. <i>Tilsynet anbefaler, at 'Din private døgnpleje' har fokus på, at medarbejderne har behov for støtte og viden til at kunne iværksætte en målrettet sundhedsfremmende og forebyggende indsats i plejen.</i></p> <p>Ledelsen oplyser, at Din Private Døgnpleje har opnoreret med to ekstra teamkoordinatorer.</p> <p>Medarbejderne har mulighed for at ringe til teamkoordinator ved behov for sparring, eller hvis der er ændringer i borgers tilstand.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Din Private Døgnpleje ikke har indført Triage.</p> <p>Medarbejderen udfylder et skema med henblik på, at alle relevante områder/emner ift. UTH bliver beskrevet. Medarbejderen giver skemaet til Teamkoordinatoren, som dels har en drøftelse med den enkelte medarbejder og dels indberetter denne.</p>
--	--	--	---

Det skriftlige grundlag i henhold til vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1				
Der foreligger en skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der ses aktuell ydelsestildeling på alle borgere.
Observation		X		<p>I forhold til syv ud af otte borgerne er der sammenhæng mellem den bevilgede hjælp, den leverede hjælp og borgernes tilstand.</p> <p>Det fremgår hos en borger, at borger skal have hjælp til at blive vendt tre gange om natten. Ifølge borger og pårørende bliver ydelsen leveret 2 gange i løbet af natten. Borger og pårørende giver udtryk for, at der ikke er behov for det tredje besøg.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i borgers mapper i boligen ligger registreringskema, hvor medarbejderne skal signere for indsatsen ved hvert besøg. Der er generelt registreret korrekt. I et enkelt tilfælde mangler flere dage og tidspunkter at blive registreret.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i en borgers døgnrytmeplan er beskrevet, at medicin skal låses ud. Ifølge pårørende</p>

			<p>varetager vedkommende alle opgaver i forbindelse med medicin til borger.</p> <p>Der foreligger ingen ydelse på medicinadministration.</p>
Borger		X	<p>Borgerne oplever, at der generelt er sammenhæng mellem den hjælp, de har behov for, og den hjælp der tilbydes.</p> <p>Borgere giver udtryk for, at de bliver kontaktet ved ændringer i leverancen, det opleves dog meget sjældent, at der forekommer ændringer.</p> <p>Flere borgere påpeger, at der er kontinuitet i leveringen af hjælpen, og det gør, at medarbejderne altid ved, hvilken indsats der skal leveres i hjemmet.</p> <p>En borger fortæller positivt, at hjælpen blev opstartet samtidig med, at borger blev udskrevet fra et midlertidigt ophold. Hjælpen er fint afstemt og tilrettelagt således, at borger kan nå at passe sin ambulante træning.</p> <p>En borger oplyser dog, at der gennem en periode har været lidt problemer med at få hjælpen leveret til rette tidspunkt. Borger går på daghjem to gange om ugen og har oplevet at må aflyse besøget i daghjemmet, idet medarbejderen ikke kom tidligt nok, og borger derfor ikke kunne nå at være klar til chaufføren kom. Borger fortæller dertil, at leveringen af hjælpen kan være presset, og at der ikke altid er tid til at få spist ordentlig morgenmad, før borger bliver afhentet. Borger pointerer dog, at det er blevet bedre den seneste tid.</p> <p>En pårørende beskriver udfordringer i forhold til aflysninger af besøg. Når borger og pårørende skal ud af huset, ringer pårørende til kontoret og aflyser besøg. Pårørende fortæller, at disse oplysninger ikke når frem til medarbejderne, idet det er oplevet, at medarbejderne alligevel er kommet i hjemmet. Dette har medført, at alarmen i huset er blevet aktiveret.</p>
Medarbejdere	X		<p>Medarbejderne er bekendte med borgernes ydelser og daglige indsatser, dette beskrives på medarbejdernes kørelister.</p> <p>Alle medarbejdere kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med ændringer i borgernes tilstand.</p> <p>Medarbejderne ringer til teamkoordinatorerne, hvis de observerer ændringer i borgernes tilstand eller har brug for anden sparring. Der afholdes ikke møder, hvor der er gennemgang af borgerne og deres aktuelle problemstillinger.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der lægges ekstra besøg ind hos borgerne, hvis det vurderes nødvendigt. Ligeledes kontaktes hjemmesygeplejen ved behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer på papir i mappe på kontoret. Hvis informationerne er vigtige, kontakter medarbejderne teamkoordinatorerne med det samme.</p> <p>Medarbejder, som udelukkende udfører praktisk hjælp, fortæller, at hendes opgave også er at observere borgernes tilstand, og at hun ringer til teamkoordinator, hvis der er ændring i borgers tilstand.</p>

Mål 2				
Der foreligger relevante instrukser				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Tilsynet får fremvist proceduremappe indeholdende de udarbejdede instrukser. Generelt er instrukserne under udarbejdelse, og flere er ikke færdigudarbejdet eller ajourførte.</p> <p>Tilsynet orienterer sig primært i de instrukser, som relaterer sig til udførelsen af plejen og de delegerede indsatser.</p> <p>Der foreligger instrukser i forhold til hygiejne og medicin håndtering.</p> <p>I instruks for medicin håndtering bemærker tilsynet, at der blandt andet mangler beskrivelse af arbejdsgang, hvis medarbejder observerer uoverensstemmelse mellem medicinlisten og den doserede medicin. Ligeledes mangler der beskrivelser af, at medarbejder skal sikre, at doseringsæsker indeholder borgers navn og cpr-nummer.</p> <p>Der foreligger ikke instruks i forhold til skærpede hygiejniske forholdsregler. Daglig leder oplyser, at medarbejderne får mundtlig information i de konkrete situationer.</p> <p>Dertil mangler instrukser i forhold til støttestrømper og øjendrypning med viskøse øjendråber.</p>
Ledelse		X		<p>Ledelsen oplyser, at der foreligger mappe med kvalitetsstandarder, således at medarbejderne selv kan orientere sig i disse. Ligeså informerer ledelsen, at der er ansat en kvalitets- og udviklings sygeplejerske, som er ved at reviderer og udarbejde de interne og faglige instrukser.</p> <p>Medarbejderne informeres ved ændringer af nye instrukser. Dette gøres i en informationsbog, på personalemøder og andre samlinger.</p> <p>I forhold til de manglende instrukser på delegerede sygeplejeydelser beskriver leder, at medarbejderne har kompetencerne til opgaverne via deres uddannelse. Teamkoordinatoren tager med nye medarbejder ud til borgere og instruerer i opgaven.</p>
Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvor instruksmapper forefindes. De oplever, at instrukserne er forståelige og detaljerede. De henviser til instruks for medicinudlevering og dødsfald.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at teamkoordinator giver mundtlig information, hvis der er skærpede hygiejniske forholdsregler hos en borger. Ligeledes sikrer teamkoordinator, at medarbejderne får de nødvendige værnemidler med ud til borgerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de dagligt er forpligtet til at informerer sig om nyt i informationsbogen på kontoret.</p>

Personlig pleje

Mål 3				
Der foreligger en samlet plan for pleje- og omsorgsindsatsen				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der er udarbejdet døgnrytmeplaner i fem ud af seks journaler.</p> <p>Fire døgnrytmeplaner beskriver flot den leverede indsats gennem hele døgnet. Beskrivelsen i døgnrytmeplanerne er individuelle og handlevejledende og giver et grundigt billede af den indsats, der skal leveres hos borgerne gennem hele døgnet.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at de delegerede sundhedslovsindsatser bliver beskrevet i døgnrytmeplanerne, således at medarbejderne er bevidste om, hvornår denne indsats skal leveres.</p> <p>Ligeledes er der i forhold til borger, som har ydelsen klippekort, beskrevet, hvorledes klippekortindsatsen skal leveres.</p> <p>Hos en borger er døgnrytmeplanerne mindre velbeskrevet. Borger får ydelukkende hjælp om morgenen. Der er der kun beskrevet i feltet medarbejderindsats, hvor også borgers indsats er beskrevet. Der fremgår ikke beskrivelser i forhold til særlig opmærksomhed.</p> <p>En døgnrytmeplan er ikke udarbejdet, der foreligger en døgnrytmeplan i borgers journal, som er udarbejdet på det midlertidige ophold. Tilsynet bliver oplyst af leverandøren, at denne er udarbejdet. Det er dog ikke muligt at fremvise denne i journalen eller på anden måde at dokumenterer dette.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er generelt opdatere og ajourførte inden for de sidste tre måneder, dog ses to døgnrytmeplaner for dag og en for nat af ældre dato.</p>
Borger	X			<p>Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>En borger beskriver, at medarbejderne er meget omhyggelige og meget opmærksomme på at få tørret mellem tærne og i andre hudfolder. Dette var problemet med tidligere leverandør, og borger havde derfor ofte svamp og andre komplikationer.</p> <p>En borger oplyser, at medarbejder er god til at lytte og høre om borgers sundhedsmæssige udfordringer. Det er en stor styrke, at det er den samme medarbejder, som kommer i hjemmet, det er kun weekenderne, at det er lidt udfordret.</p> <p>En borger oplyser, at han er overordentlig tilfreds med hjælpen, medarbejder er meget hensynsfuld og god til at levere hjælpen på den måde, som borger ønsker det.</p> <p>En borger beskriver at få hjælp til at blive vendt om natten, og at dette foregår så nænsomt, at borger næsten ikke vågner i forbindelse med det.</p> <p>En borger fortæller, at hjælpen leveres ligesom borger ønsker det.</p>

Medarbejdere		X		<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes hjælpen til personlig pleje skal udføres.</p> <p>De fremhæver vigtigheden af individuelle hensyn samt tilpasning af hjælpen i forhold til borgers aktuelle tilstand.</p> <p>Medarbejderne har ikke adgang til at læse døgnrytmeplanen, men oplever ikke, at dette er et problem, da de kommer fast hos borgerne.</p> <p>De fortæller dog, at døgnrytmeplanen er anvendelig og vigtig, når der er vikarer, eller de selv skal ud til borgere, de ikke kender så godt.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er bekendte med at skulle anvende plastforklæde i forbindelse med nedre hygiejne og arbejdsopgaver, hvor der er risiko for at få vådt arbejdstøj.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har håndsprit med.</p>
--------------	--	---	--	--

Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 4				
Der er redegjort for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der foreligger generelt døgnrytmeplaner med velbeskrevne beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i relation til hudpleje, fx at huden skal smøres med barrierecreme og i et andet tilfælde, at hudfolder skal vaskes og tørres godt for at forebygge svamp.</p> <p>Ligeså er det beskrevet i to døgnrytmeplaner, at der skal tilbydes bleskift ved hvert besøg samt at væske skal stilles frem, så borger selv kan forsyne sig mellem leverandørens besøg.</p> <p>I forhold til to døgnrytmeplaner, hvor borger kun modtager hjælp til rengøring, er der ikke beskrevet indsatser i forhold til sundhedsfremme og forebyggelse. Tilsynet finder i det ene tilfælde, at det ville være relevant at beskrive indsatser målrettet den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Fx bemærkes det, at borger er meget dårligt seende, og der derfor sandsynligvis vil være en række områder, som vil være relevante at forebygge hos borgeren.</p>
Observation	X			Der er taget hånd om alle observerbare risici.
Borger	X			<p>Borgerne beskriver, at de er trygge ved at modtage hjælpen, og der tages hånd om de bekymringer, de giver udtryk for.</p> <p>En borger giver udtryk for at være i sorg og beskriver, at medarbejderne er omsorgsfulde, lyttende og opmunrende.</p>

				En pårørende fortæller, at vedkommende har gjort opmærksom på vigtigheden af, at borger kommer regelmæssigt på toilettet, og at medarbejderne har handlet ansvarsfuldt og professionelt på dette.
Medarbejdere	X			Tilsynet bemærker, at medarbejderne fagligt kan beskrive sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. En medarbejder beskriver, hvorledes urinvejsinfektioner forebygges ved blandt andet at sikre omhyggelig hygiejne, hyppigt toiletbesøg og bleskift, samt at borgeren drikker rigeligt. Medarbejderne beskriver, hvorledes der under hedeølgen i sommer var særlig opmærksomhed på tøjvalg, samt at borgerne fik rigeligt at drikke. Ligeledes beskriver medarbejderne, hvorledes de forebygger, at borgerne falder eller får trygsår.

Praktisk støtte

Mål 5				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		Beskrivelsen af den praktiske hjælp i døgnrytmeplanerne er af lidt blandet kvalitet, idet der ikke konsekvent er beskrevet handlinger i forbindelse med denne ydelse/indsats. I to døgnrytmeplaner er der en udførlig beskrivelse af den måde, rengøringen skal leveres på. I en tredje døgnrytmeplan er der en beskrivelse af den daglige praktiske indsats, men det fremgår dog ikke, hvordan rengøringen hver 14. dag skal leveres. I de øvrige døgnrytmeplaner er der mindre detaljerede beskrivelser eller slet ingen beskrivelser af den praktiske indsats hos borgeren.
Observation		X		Boligerne fremstår generelt renholdte og ryddelige. En bolig fremstår umiddelbart lidt rodet, og det observeres, at borgers overtøj ligger smidt på gulvet, og der står en del gammelt service fremme i stuen. Borger oplyser, at han ikke har været udenfor boligen siden dagen før tilsynet. Borger er ikke selv i stand til at klare oprydning, og det fremgår af døgnrytmeplanen, at borger skal hjælpes med daglig oprydning og rengøring.
Borger	X			Borgerne er tilfredse med rengøringen. En borger påpeger dog, at nogle medarbejdere lugter meget af røg, og det kan være meget generende, idet røglugten hænger længe i hjemmet efter medarbejderen er gået. En anden borger betaler selv for ekstra rengøring, således at medarbejderne kan nå mere i boligen. Borgeren er tilfreds med kvaliteten.
Medarbejdere	X			Medarbejderne kan redegøre for indsatser i forbindelse med den praktiske hjælp.

Mål 6				
Der arbejdes med hverdagsrehabilitering i relation til den enkelte borger				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Døgnrytmeplanerne indeholder generelt beskrivelser af, hvorledes borgernes ressourcer medinddrages i plejen.</p> <p>Der ses blandt andet beskrivelser af, hvorledes en borger selv klarer badet, hvis medarbejder rækker borger diverse remedier.</p> <p>I en døgnrytmeplan finder tilsynet, at der er lidt modsatrettet beskrivelser, idet det beskrives under borgers indsats, at borgeren delvist selv kan vaske sig foroven og selv klare tandbørstning, rede hår og smøre creme på kroppen. Under medarbejderens indsats beskrives, at medarbejderen udfører indsatsen, uden medinddragelse af borgerens ressourcer. Borgeren oplyser til tilsynet, at borger ikke udfører opgaven, idet borger ikke kan stå uden at holde fast i sin rollator. Tilsynet bemærker, at der er badebænk i badeværelset, og at denne med lethed kan flyttes foran håndvasken, således at der kan arbejdes rehabiliterende med borgeren.</p> <p>I en anden døgnrytmeplan er borgers medinddragelse i forbindelse med personlig pleje i ansigtet og tandbørstning beskrevet. Tilsynet bemærker, at det ikke er beskrevet, hvordan borger medinddrages i forbindelse med påklædningen.</p>
Borger	X			<p>Borgerne oplyser, at de er interesseret i at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>En borger fortæller, at hun føler, at det går meget langsomt fremad efter, at hun er blevet opereret i skulderen. Borger går til træning i kommunalt regi. Borgeren oplever, at medarbejderen gør tingene for hende og er meget skånsomme og forstående over for borgers begrænsninger. Der finder ikke en dissideret målrettet indsats sted, hvor borger langsomt anvender sine ressourcer mere i takt med, at tilstanden bedres. Borger pointerer, at hun ikke føler, at der har været ret meget fremgang i hendes funktionsniveau.</p> <p>En anden borger fortæller, at hun siger til medarbejderne, hvad hun selv kan og magter på dagen, da dette kan variere meget.</p> <p>En tredje borger fortæller, at han selv tager sengetøjet af, når det skal vaskes samt lægger nyt frem, således at medarbejderne kan lægge det på. Borger har lavet en aftale med medarbejder om, at han støver af ovenpå reolerne, da medarbejder ikke kan nå derop.</p>
Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan fagligt beskrive, hvorledes de arbejder i forbindelse med den hverdagsrehabiliterende indsats. Det handler om at lade borgerne gøre mest muligt selv og ikke overtage opgaveløsningen.</p> <p>Det er vigtigt, at spørge borgerne om, hvordan de ønsker opgaver skal løses, samt hvad de selv ønsker at gøre. Ligeledes er det vigtigt at motivere og give tid.</p> <p>Medarbejder beskriver, hvorledes borger selv reder sit hår foran, og at medarbejder reder resten.</p>

				En medarbejder fortæller, at hun skal med borger til træning, således at hun kan medinddrage dette i hverdagsrehabiliteringen.
--	--	--	--	--

Medicinindtagelse

Mål 7				
Borgeren modtager den visiterede hjælp til medicinindtagelse				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			To ud af otte borgere får hjælp til medicinindtagelse. Der er medicinskema i borgernes mapper, og medicinindsatsen er beskrevet i døgnrytmeplanen.
Observation	X			Tilsynet bemærker, at medicinen er givet korrekt på tilsynstidspunktet. Der observeres, at der er navn og cpr nr. på doseringsæskerne. Ligeså, at øjendråber er opbevaret i køleskab og anført anbrudsdato. Tilsynet observerer, at hjemmesygeplejen ikke har udarbejdet handlingsanvisninger på de delegerede sundhedslovsindsatser. Tilsynet finder, at leverandøren bør rette henvendelse til hjemmesygeplejen, idet der kan være forhold i forbindelse med indsatsen, som leverandøren skal være opmærksom på.
Borger		X		Borgerne, som får hjælp til medicinindtag, er generelt trygge ved indsatsen En borger oplyser dog, at han de sidste to dage ikke har fået udleveret sin morgenmedicin ifølge forskrifterne. Borger skal have to tabletter cirka ½ time før morgenmåltidet, og dette er ikke blevet efterlevet. Ledelsen er orienteret om hændelsen og vil undersøge forløbet nærmere.
Medarbejdere	X			Medarbejderne kan redegøre for retningslinjer i forbindelse med medicinadministration. Direkte adspurgt kan medarbejderne redegøre for, at anbrudsdato på øjendråber skal noteres på medicinflasken. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgang i tilfælde af uoverensstemmelse mellem medicinliste og den doserede medicin.

Kommunikation og respekt

Mål 8				
Borgeren oplever respektfuld kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			Tilsynet møder ikke medarbejdere i borgernes boliger. Daglig leder og teamkoordinatorer ringer til borgerne i forbindelse med accept af deltagelse i tilsynet. Der observeres en respektfuld og anerkendende kommunikation.

Borger	X			<p>Alle borgere giver udtryk for, at de har en god dialog med medarbejderne. Medarbejderne beskrives som søde, omgængelige og imødekommende, samt af de taler i en respektfuld tone.</p> <p>En borger påpeger, at medarbejderne leverer hjælpen på en meget værdig og respektfuld måde.</p>
Medarbejdere	X			<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation med borgerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation er at spørge ind til borger, være lyttende og tålmodig. Det er vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte borger samt opmuntre, rose og anerkende borgeren.</p>

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Ballerup Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførelsen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt på Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

Målepunkter

- Sundhedsfaglig dokumentation
- Krav og forpligtelser til leverandør af personlig hjælp
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Hjælp til medicinindtagelse
- Rehabilitering
- Kommunikation

4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

HØRINGSSVAR

Tak for den tilsendte rapport.

Vi har kun en bemærkning eller rettere en konkretisering.

på side 7 det sidste afsnit under punktet "ledelse".

Arbejdsgangen omkring UTH er følgende:

Medarbejderen udfylder et skema, vi har udarbejdet med henblik at alle relevante områder/ emner ift. UTH bliver beskrevet. Medarbejderen giver skemaet til Teamkoordinatoren, der dels har en drøftelse med den enkelte medarbejder og dels indberetter denne.

Baggrunden for denne arbejdsgang er, at der dels skal være en læring i hvordan skemaet udfyldes men specielt ift. hvorledes hændelsen kan undgås.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.