

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af praktisk hjælp
Top Fritvalg

Uanmeldt tilsyn
August 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider finder en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og adresse: Top Fritvalg, Lindevej 2 4200 Slagelse
Leder: Direktør Pia Larsen
Antal besøgte borgere: To
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. august 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Direktør og koordinator/planlægger
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med direktør og koordinator• Tilsynsbesøg hos to borgere• Gruppeinterview er ikke gennemført• Gennemgang af dokumentation for to borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Top Fritvalg, privat leverandør af hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Den praktiske hjælp ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og den praktiske hjælp leveres med en høj faglig kvalitet.

Tilsynet vurderer, at leverandøren kan redegøre for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefaling i forhold til kompetenceudvikling og ligeledes for det tværfaglige samarbejde, som bidrager til kvalitetsarbejdet og til en fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at leverandøren ikke i tilstrækkelig grad har adgang til borgernes dokumentation i Kalundborg Kommune.	Tilsynet anbefaler, at leverandøren tager kontakt til Kalundborg Kommune med henblik på en snarlig løsning.
Tilsynet bemærker, at en borger er bevilget midlertidig hjælp, som ikke er fulgt op.	Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer opfølgning på borgere, som har en midlertidig bevilling.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Top Fritvalg er en afdeling i Top Partners, som leverer praktisk hjælp til hjemmeplejebrugere i flere kommuner, og som aktuelt har få borgere i Kalundborg Kommune med én fast medarbejder tilknyttet. Medarbejder er ikke til stede på tilsynsdagen, og det aftales, at medarbejder ringes op to dage senere.</p> <p>Planlægger/koordinator er startet i marts i år, og det oplyses, at der er igangsat en oprydningssproces, som skal sikre sammenhæng mellem bevilling, ydelse og tid samt opdaterede beskrivelser i dokumentationen. Planlægger/koordinator oplyser, at hun endnu ikke har adgang til borgernes dokumentation i Kalundborg Kommune, hvilket betyder, at det er vanskeligt at følge op på nye borgere, ligesom samarbejdet med hjemmeplejen vanskeliggøres. Leverandøren har været i dialog med Kalundborg Kommune omkring en løsning, og det oplyses endvidere, at leverandøren har deltaget i et fælles leverandørmøde i Kalundborg Kommune, som var en positiv oplevelse.</p> <p>Der arbejdes med hverdagsrehabilitering, og borgerne medinddrages om muligt i opgaveløsning.</p>

Direktøren oplyser, at de ikke så sjældent oplever begrænset eller manglende rengøringsartikler i hjemmene, hvilket vanskeliggør rengøringsopgaven, men at de nu får egne rengøringsmidler, som hjælperne kan tage med ud, og som borgerne har mulighed for at købe.

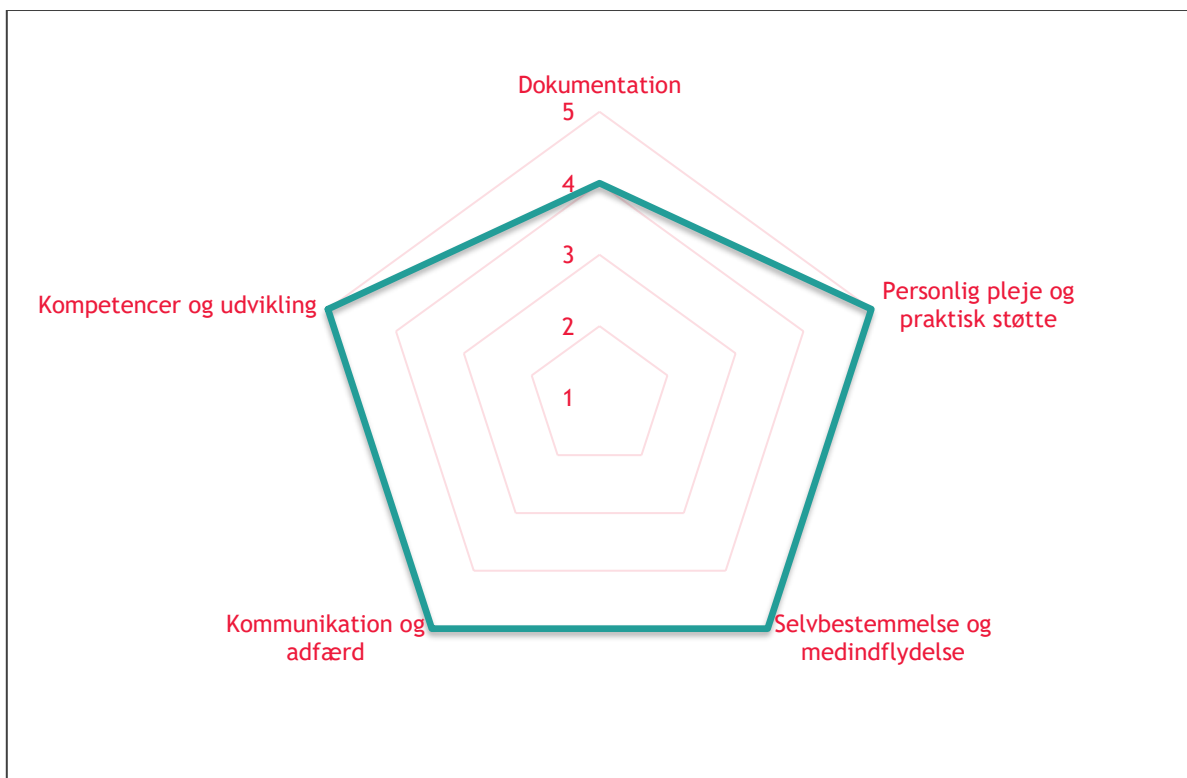
Opfølgning fra sidste tilsyn

Som opfølgning på sidste års tilsyn redegør direktøren for, at der løbende afholdes kurser og undervisning i forskellige faglige temaer, fx demens, og der er planer om undervisning i psykiatri. Temaer drøftes og besluttes i samarbejde med medarbejderne på personalemøde.

2.4 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. Dokumentationen lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, idet der foreligger konkret plan for opgaven hos borgere på kørelisten. Dokumentation i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionsevnevurdering og tilstande, dog er en borger bevilget midlertidig hjælp, som ikke er fulgt op. Hos den ene borger er der oprettet generelle oplysninger om borgers helhedssituation, hvor disse oplysninger ses i fagligt notat på den anden borger. I firmaets system er alle borgere lagt ind med stamoplysninger, og hvilke ydelser der skal leveres til borgerne. Koordinator oplyser, at hun ikke har adgang til Nexus og i akutte situationer kontaktes myndigheden, som skriver et observationsnotat i Nexus.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og borgerne oplever, at de får den praktiske støtte, de har behov for, og en borger udtrykker, at hjælpen har stor betydning. Hjælpen leveres som aftalt, og ved forsinkelser eller aflysning bliver borgerne efter aftale kontaktet. Borgerne ønsker at klare mest muligt selv, og den ene borger flytter møbler og deltager aktivt under rengøringen. Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil. Medarbejder, som løser opgaven i Kalundborg Kommune, var optaget på tilsynsdagen og er efterfølgende ikke truffet på telefonen.</p>
<p>Tema 3: Selvbestemmelse og indflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer at leverandørende i meget høj grad lever op til indikatorerne. Begge borgere er særdeles tilfredse og oplever i høj grad at have indflydelse og være medinddraget i opgaveløsningen. Begge oplever, at medarbejder er meget fleksibel, opgaverne justeres løbende efter behov, og den ene borger har i samarbejde med medarbejder selv haft indflydelse på, hvordan opgaven tilrettelægges og fordeles. Koordinator oplyser, at hos hukommelsessvækkede borgere kontaktes de pårørende, som bidrager med viden om borgers vaner og ønsker, inden hjælpen opstartes.</p>
<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejder, og en borger udtrykker, at det er et frisk pust ude fra, som borger værdsætter. Begge borgere oplever, at medarbejder er engageret og spørger ind til borgernes habitus og planlagte gøremål. Begge borgere sætter pris på, at medarbejder ofte har tid til en hurtig kop kaffe, som ofte bruges til planlægning af næste besøg og til fx at orientere om, hvis der ved næste besøg kommer en afløser.</p>

<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Direktør oplyser, at Top Partners leverer en bred vifte af ydelser inden for social- og sundhedsområdet, og at der på denne baggrund er ansat tværfaglige kompetencer, fx medarbejdere med pædagogiske og psykiatriske kompetencer. De tværfaglige kompetencer inddrages ved behov på fritvalgsområdet, og de har også været inddraget hos borgere i Kalundborg Kommune.</p> <p>Direktør oplyser, at de drøfter behovet for kompetenceudvikling på personale-møder, og at der løbende planlægges undervisning i faglige temaer.</p>
---	---

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 m.m.