



Tilsynsrapport Kalundborg Kommune

Myndighed og Omsorg

Fritvalgsområdet - Privat leverandør af praktisk hjælp

Top Partners

Top Fritvalg

Anmeldt tilsyn



Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for 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 Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Else Marie Seehusen

Manager

Mobil: 41 89 01 79

Mail: ems@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Oplysninger

1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Navn og adresse: Top Fritvalg, Lindevej 2 4200 Slagelse

Leder: Pia Larsen

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der er visiteret til praktisk hjælp efter Serviceloven SEL

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. august 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Direktør/leder og med sundhedsfaglig koordinator.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos to borgere
- Telefoninterview med en medarbejder
- Gennemgang af dokumentation for to borgere

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør, Top Partners/Top Fritvalg. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt to borgere til interview og gennemgang af dokumentation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er tilfredse med hjælpen. Dog er der vurderet enkelte mangler inden for temaet Dokumentation.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau, og medarbejderen kan på relevant vis redegøre for tilrettelæggelse og udførelse af opgaverne og for samarbejdet med kontoret. Den praktiske hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og borgerne er meget tilfredse med hjælpen.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejderens fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderen reflekterer over, hvordan der arbejdes med kerneopgaven, herunder hvordan borgerne medinddrages i hjælpen.

Vurderingen er, at dokumentationen overordnet lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentationen i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionsvurdering, dog ses der i journalføringen enkelte mangler, som vil kunne afhjælpes med en mindre indsats.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, blandt andet er der fokus på afholdelse af personalemøder med fagligt indhold, så medarbejderne tilegner sig faglige kompetencer.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At der i to journaler mangler udfyldelse af generelle oplysninger.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at leder i samarbejde med Visitationen sikrer, at dokumentationen indeholder relevante beskrivelser om borgerne.

2.3 Aktuelle vilkår

Top Fritvalg er en afdeling i Top Partners, som leverer praktisk hjælp til hjemmeplejeborgere i flere kommuner, herunder til borgere i Kalundborg Kommune, med én fast medarbejder tilknyttet. Ledelsen redegør for, at der ikke er sket væsentlige ændringer i organiseringen og arbejdsgangene siden det seneste tilsyn. Leverandøren har adgang til Nexus, hvor nye borgere fremgår. Samtlige borgere bliver kontaktet telefonisk ved opstart, hvor borgernes behov og ønsker drøftes.

Nye medarbejdere introduceres via sidemandsoplæring, og alle medarbejdere bliver grundigt instruerede i at observere og reagere på ændringer.

Medarbejderne opfordres til at foreslå faglige emner, de ønsker at drøfte på de regelmæssige personalemøder. Der bliver også arrangeret temaaftener, der dækker forskellige faglige områder, såsom alkoholmisbrug og undervisning i håndtering af psykisk syge borgere.

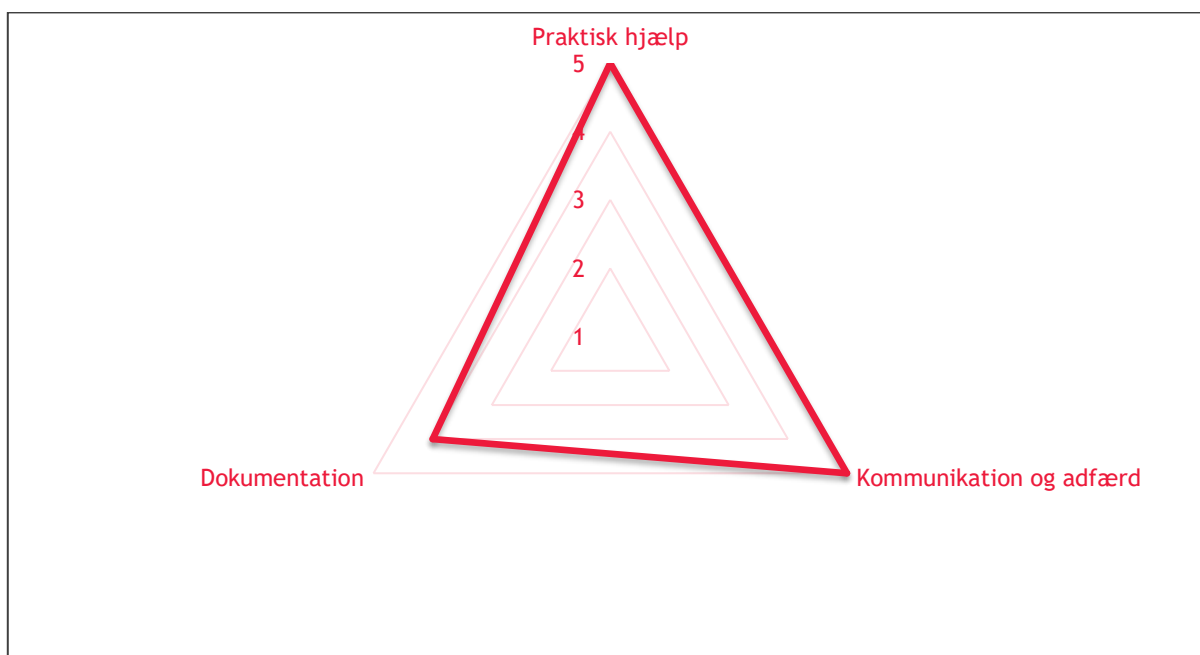
2.4 Opfølgning

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. løbende kompetenceudvikling i håndtering af psykisk syge borgere.

2.5 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.



2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Praktisk hjælp

Score: 5

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne modtager hjælpen som aftalt, og de er særdeles tilfredse med kvaliteten. De oplever at få hjælp til det, de har brug for. Begge borgere er meget tilfredse med, at det er den samme medarbejder, der kommer, og at medarbejderen er fortrolig med opgaven. Begge borgere bemærker, at medarbejderen udviser stor fleksibilitet og imødekommethed.

Begge borgere anvender deres egne kræfter og ressourcer, og de giver en række eksempler på dette. Begge borgerne nævner, at de altid sørger for at have ryddet op, når medarbejderen skal komme.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne.

Interview med medarbejderen

Medarbejderen redegør for, at der i forbindelse med opstart og det første rengøringsbesøg er en dialog med borgeren, og der foretages en gennemgang af hjemmet, hvor der udfyldes en arbejdspladsvurdering (APV). Medarbejderen møder dagligt ind på kontoret, og hvor der eventuelt er dialog om borgerne. Medarbejderen betoner vigtigheden af at være opmærksom på ændringer i borgernes tilstand, og når det er nødvendigt, kontaktes kontoret. Medarbejderen beskriver, at i hjem med særlige hygiejniske udfordringer, bliver opgaverne prioriteret, og kommunen kan også bevilge ekstra tid til opgaven. Nye medarbejdere modtager sidemandsoplæring efter behov. Der bliver afholdt personalemøder et par gange om året, og medarbejderen nævner, at der har været undervisning med en demenskonsulent, samt at alle medarbejdere har fået undervisning i førstehjælp.

2.6.2 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever en respektfuld og venlig omgangstone. Medarbejderne er venlige og imødekommende. Begge borgere fremhæver den gode relation til den faste medarbejder, som altid spørger ind til, hvordan det går, og hvordan borgeren har det. Begge borgere oplever respekt for deres privatliv og for deres personlige grænser, også når det er en afløser, som løser opgaven.

Interview med medarbejderen

Medarbejderen redegør for, at det er vigtigt med god kommunikation og dialog med borgerne, da dette er med til at give medarbejderen et indblik i, hvordan borgeren har det, og om der er eventuelle ændringer. Medarbejderen lægger vægt på at respektere borgerne og på at være i godt humør.

Observation

Ved interview med medarbejderen kan der konstateres en anerkendende og respektfuld omgangstone.

2.6.3 Dokumentation SEL

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Gennemgang af dokumentation

Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte.

Dokumentationen lever overordnet op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentationen i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionsvurdering og tilstande.

På ingen af de to borgere er der oprettet generelle oplysninger. Helbredsoplysninger er beskrevet i funktionsevnetilstande. Der er oprettet funktionstilstande og beskrevet, hvilke indsatser borgerne er visiteret til. Medarbejderne har ikke adgang til Nexus og oplysninger om borgerne, og medarbejderne har ligeledes ikke adgang til selvstændigt at

kunne dokumentere. Leder dokumenterer det, som medarbejderne giver besked om, og leder varetager kontakten til myndighedsafdelingen.

Medarbejderne har telefon med adgang til kørelisten, som indeholder en kort beskrivelse af opgaven og eventuelle særlige hensyn. Medarbejderen kontakter kontoret ved ændringer i borgernes tilstand, her sikres der opfølgning til hjemmeplejen eller evt. pårørende.

2.7 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 elementer 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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 plejehjem, 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.

