



# Tilsynsrapport Sorø Kommune

Pleje og omsorg

Fritvalgsområdet - Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp

Top Partners

Anmeldt tilsyn  
November 2022

## 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: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Margit Kure  
Senior Manager  
Mobil: 2429 5072  
Mail: [mku@bdo.dk](mailto:mku@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

<b>Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen</b>
Navn og Adresse: Top Partners, Lindevej 2, 4200 Slagelse
Leder: Pia Larsen
Antal borgere: Fem
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. november 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder og to planlæggere
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leverandørens ledelse</li><li>• Tilsynsbesøg hos fem borgere</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere</li><li>• Gennemgang af dokumentationen for fem borgere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Sorø Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Top Partners. 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 overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren generelt lever op til Sorø Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og det vurderes, at journalføringen har få mangler. Det er ligeledes vurderingen, at der hos en borger er delvist sammenhæng mellem den bevilgede og den leverede hjælp.

Den praktiske hjælp leveres generelt med en høj kvalitet, og borgerne er meget tilfredse med hjælpen. Dog vurderer tilsynet, at rengøringsstandarden i et hjem kun er delvis tilfredsstillende.

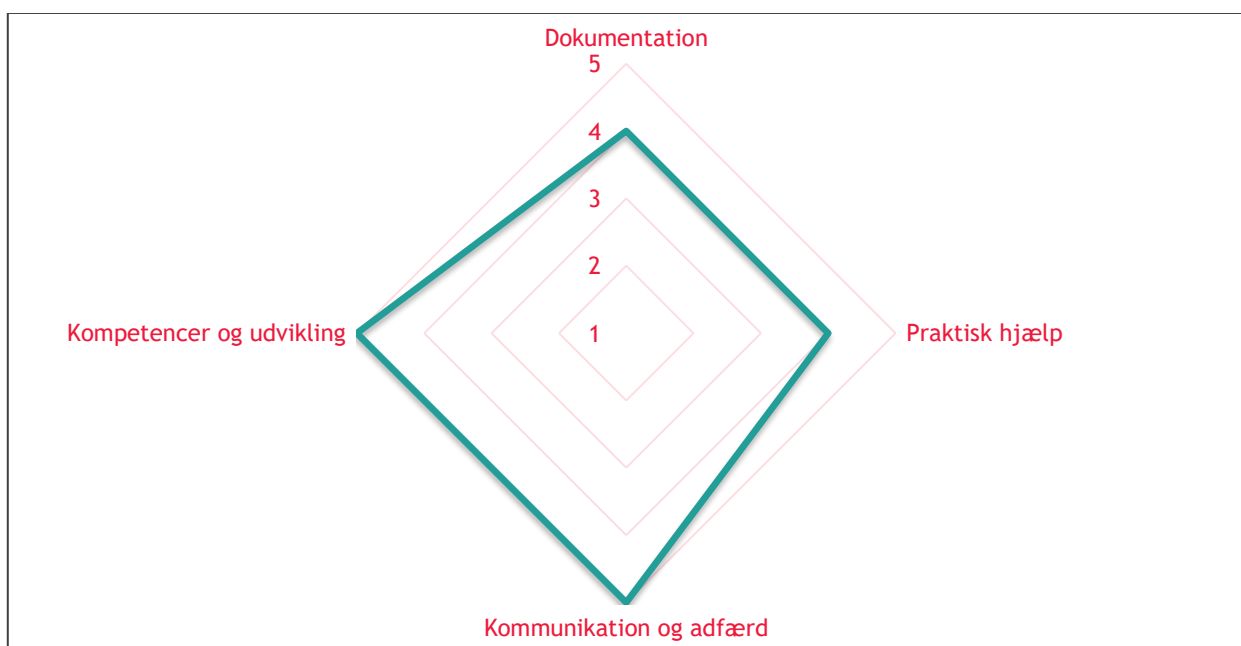
Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan kerneydelsen ydes og med fokus på kontinuitet.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. løbende undervisning i faglige relevante temaer.

### 2.2 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.



## 2.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der hos ingen af borgerne er udfyldt generelle oplysninger, herunder at der hos en borger mangler helbredsoplysninger, og i et tilfælde er helbredsoplysninger ikke opdaterede.</li> <li>• At funktionsevnetilstande ikke indeholder beskrivelser af borgernes forventninger og mål.</li> <li>• At kørelisten i tre tilfælde ikke indeholder relevante opmærksomhedspunkter, fx vedrørende levering eller af helbredsmæssig karakter.</li> </ul>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen henvender sig til myndigheden i Sorø Kommune vedrørende udfyldelse og opdatering af de generelle oplysninger samt udfyldelse af borgers forventninger og mål i funktionsevnetilstand.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at køreliste indeholder relevante opmærksomhedspunkter til levering af hjælpen.</p>
<p><u>Praktisk støtte</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der i et hjem er områder i stuen, hvor gulvet er snavset, og der ses et synligt spindelvæv under et møbel i stuen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der hos en borger observeres delvis sammenhæng mellem borgers bevilling og de leverede ydelser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at borgeren ikke husker at være oplyst om retningslinjer for tidspunkt for levering af hjælpen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer tilfredsstillende renholdelse af boligen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren sikrer sammenhæng mellem borgerens bevilling og de leverede ydelser.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren hos nye borgere følger op for at sikre, at borgerne er blevet oplyst om retningslinjer for levering af hjælpen i forbindelse med visitationsbesøget.</p>

## 2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Top Fritvalg er en afdeling i Top Partners, som leverer praktisk hjælp til hjemmeplejebrugere i flere kommuner, og som samtidigt giver mulighed for tilkøbsydelse til borgere, der er visiteret til SEL §83.</p> <p>Leverandøren oplyser, at de har over 200 aktive borgere i Sorø Kommune, og at der er ti faste medarbejdere tilknyttet, som også varetager opgaver i andre kommuner.</p> <p>Leder redegør for, at to planlæggere har den daglige kontakt til borgere og medarbejdere, og at planlæggerne varetager opgaven med ruteplanlægning. Planlæggerne har også kontakten til borgerne ved ændringer, fx tidspunkt for levering.</p> <p>Medarbejderne melder tilbage ved ændringer i borgernes tilstand, og kontoret henvender sig til Sorø Kommunes Visitation eller hjemmesygepleje.</p>

Ved opstart af nye borgere har medarbejderne det første borgerbesøg, og får ved dette besøg ekstra tid til opstart. Planlæggerne gør brug af oplysninger om borgerne i Nexus, og de er opmærksomme på at videregive oplysningerne til medarbejderne.

## 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 hjælp.</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>På alle fem borgere mangler der generelle oplysninger med fx mestring og resourcer. Hos disse borgere er der udfyldt helbredsoplysninger, fraset hos en af borgerne, og i et tilfælde mangler der opdatering på et enkelt område. Der er på alle borgerne udfyldt funktionsevnetilstand med faglige notater, dog mangler der på alle borgerne beskrivelser af borgernes forventninger og mål. Der er indsatser, som indeholder beskrivelse af borgernes bevilling. Der er køreliste, som beskriver opgaven. Hos tre borgere mangler der beskrivelser af særlige hensyn eller opmærksomhedspunkter på kørelisten.</p> <p><u>Interview med medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan dokumentationen anvendes, så den understøtter opgaveløsningen. Medarbejderne tilgår køreliste via en arbejdstelefon, og de orienterer sig dagligt i den fremsendte liste, som indeholder beskrivelser af opgaverne hos borgerne. Ved ændringer melder medarbejderne tilbage til kontoret, som sikrer, at ændringer dokumenteres.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p>	<p>Temaet scores ikke, da leverandøren udelukkende leverer praktisk hjælp.</p>
<p>Tema 3 Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen til rengøring og med kvaliteten af hjælpen. Borgerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Borgerne får leveret ydelserne som aftalt, og borgerne bliver kontaktet ved ændringer. Dog tilkendegiver en borger, at borgeren ikke husker at være oplyst omkring kommunens serviceniveau vedrørende forskydning i levering af ydelser på op til en halv time. Borgerne har faste medarbejdere, dog oplyser to borgere at have oplevet skiftende medarbejdere i en periode. Disse to borgere har igen fået en fast medarbejder, hvor den ene borger dog kun har haft et enkelt besøg af den faste medarbejder.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte, fraset i et hjem, hvor der observeres områder i stuen, hvor gulvet er snavset, og der er synligt spindelvæv under et møbel.</p>

	<p>Hos fire borgere observeres der sammenhæng mellem borgernes bevilling og de leverede ydelser, mens der hos en borger ses delvis sammenhæng, da borgeren er bevilget hjælp til rengøring af badeværelse, men selv varetager opgaven.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderen redegør for, at planlægger udarbejder ruteplanen i samarbejde med medarbejderne, hvilket er med til at sikre, at aftaler og borgernes særlige behov tilgodeses. Dagens borgerbesøg fremgår af kørelisten, hvor det også fremgår, hvilke opgaver de skal løse. Kontinuiteten sikres ved, at medarbejderne har faste borgere på deres køreliste. Ved ændringer i borgernes adfærd eller ændrede forhold i hjemmet tager medarbejderne kontakt til kontoret. Medarbejderne fortæller, at de ved nye borgere har det første besøg, hvor de afstemmer forventninger med borgerne og udarbejder APV. Borgerne bliver som udgangspunkt kontaktet, hvis medarbejderne er forsinkede ud over en halv time. Borgere med særlige behov bliver også kontaktet ved mindre forsinkelser.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. Borgerne roser medarbejderne, som alle er særdeles søde og respektfulde. En borger oplever medarbejderne som meget arbejdsomme, og en anden borger fortæller, at medarbejderne er meget fleksible. En borger udtrykker, at medarbejderne på kontoret altid er meget venlige at tale med, når borgeren henvender sig.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne. Nye medarbejdere introduceres til respektfuld kommunikation og adfærd via sidemandsoplæring, og medarbejderne vægter ligeledes et godt samarbejde med de pårørende. Udtrykker borgerne problemstillinger i forhold til en kollega vedrørende adfærd eller kvalitet i opgaveløsningen henviser medarbejderne borgerne til kontoret.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</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><u>Interview med ledelsen</u></p> <p>Leder redegør for, at medarbejdersammensætningen er social- og sundhedshjælpere, pædagogisk assistent og ufaglærte medarbejdere. Det er som udgangspunkt en stabil medarbejdergruppe, men i den seneste periode har to ruter i Sorø været ramt af medarbejderskifte. Leder oplyser, at der igen er kommet ro og faste medarbejdere på begge ruter.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres individuelt af faste medarbejdere via sidemandsoplæring, og i den første periode af ansættelsen er der en tæt kontakt og sparring.</p> <p>Der afholdes faglige kurser efter behov, fx omkring psykiatriske borgere og særlige opmærksomhedspunkter.</p>

	<p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne oplever, at de har relevante kompetencer i forhold til målgruppen, og de føler sig godt klædt på til at varetage opgaverne.</p> <p>Medarbejderne kører ud hjemmefra, og de mødes til personalemøde to til tre gange årligt, hvor der er information fra ledelsen og fokus på det sociale aspekt til kollegaer samt drøftelse af faglige temaer, fx udfyldelse af APV.</p> <p>Medarbejderne tilbydes løbende undervisning i relevante faglige temaer, fx demens og hygiejniske principper.</p>
--	---

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Sorø Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

<b>SCORE: 1</b>	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li></ul> <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.