



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - privat leverandør
Top Partners
S2023 tilsyn i 2024 af Center for Sundhed og Ældre
hjælp

Anmeldt tilsyn
2025

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 samt om leverandøren.

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og adresse: Top Partners Lindevej 2, 4200 Slagelse

Leder: Pia Larsen

Antal besøgte borgere: Tre

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager praktisk støtte efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. marts 2025. Tilsynet vedrører 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Sundhedsfaglig koordinator. Direktør deltog på telefon. Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere, hos en borger deltog også en pårørende
- Telefoninterview med en medarbejder
- Gennemgang af dokumentation for tre borgere

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til sundhedsfaglig koordinator om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos Top Partners 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. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, telefoninterview med en medarbejder samt observation.

Det er tilsynets samlede vurdering, at den private leverandør Top Partners er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Vurderingen er, at borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen til rengøring og med kvaliteten i de ydelser, de modtager. Borgerne oplever, at de får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen svarer til deres behov. To borgere har valgt at tilkøbe ekstra rengøringshjælp ud over den kommunale bevilling.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp, som borgerne modtager, leveres med en god faglig kvalitet. Leverandøren har fokus på kerneopgaven, og medarbejderen kan på relevant vis redegøre for, hvordan opgaverne tilrettelægges med fokus på kontinuitet samt for den faglige indsats.

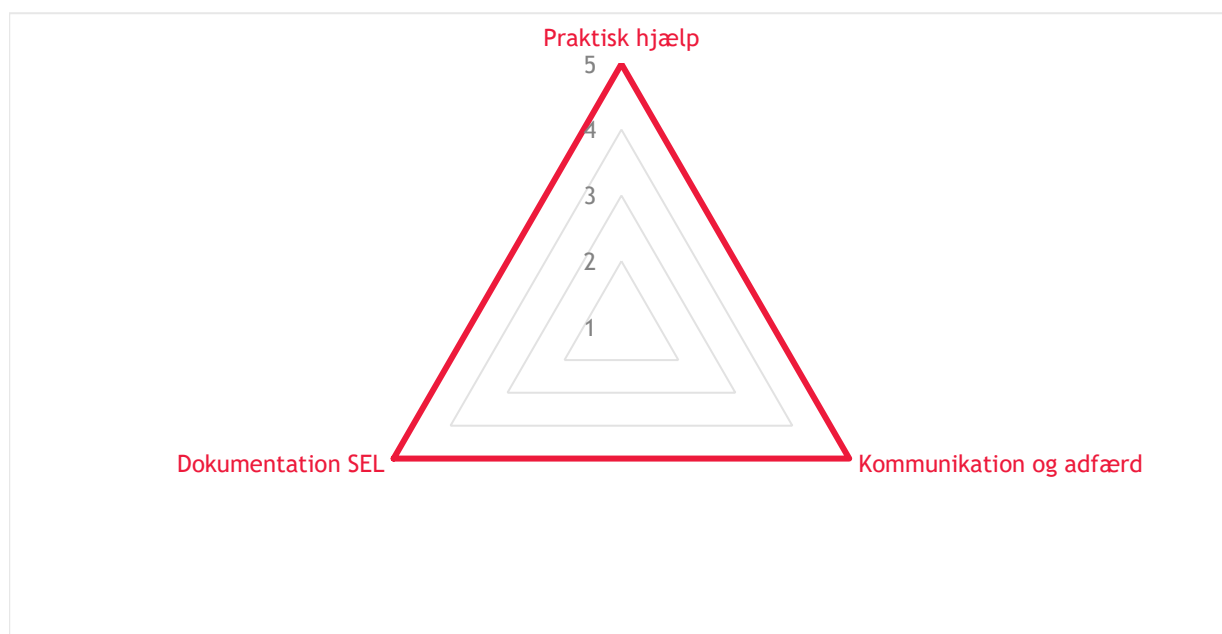
Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejders fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Det vurderes, at borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderen, og at de oplever en imødekommende kultur. Medarbejderen redegør for, hvordan der sikres en venlig og respektfuld adfærd og kommunikation i mødet med borgerne.

Vurderingen er, at dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard, svarende til, at borgerne er visiterede til praktisk hjælp.

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. 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 bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

Tilsynet har ingen bemærkninger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

2.4 Aktuelle vilkår

Top Partners er et tilbud til borgere, der er visiterede til hjælp til praktisk støtte efter § 83. Top Partners er fritvalgsleverandør i flere kommuner, og derudover leverer virksomheden en række andre ydelser, som fx tilkøb af ekstra ydelser og specialrengøring i samarbejder med kommunernes handicap- og psykiatrimråde, børne- og ungeområde samt opgaver på tværs af kommunale områder.

Top Partners er aktuelt i en planlægning med udmøntning af den nye ældrelov, hvor der blandt andet er interesse for at indgå samarbejde med kommuner og andre leverandører af træningsydelser. Ligeledes er der i forbindelse med den nye ældrelov planer om at ændre på den nuværende organisering, blandt andet med en hjemmeplejeleder samt et nyt set up ved førstegangsbesøg hos visiterede borgere. I Næstved Kommune er der aktuelt tilknyttede 25 borgere, der modtager visiteret hjælp. En fast medarbejder løser opgaverne. Leverandørens sundhedsfaglige koordinator står for kontakten til Næstved Kommune, herunder kontakt, når der sker ændringer i borgernes tilstand.

2.5 Opfølgning på sidste tilsyn

Dette er første tilsyn hos leverandøren.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje

Score:

Vurdering:

Temaet vurderes ikke, da leverandøren ikke løser opgaver inden for personlig pleje i Næstved Kommune.

2.6.2 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med rengøringshjælpen. De oplever, at den visiterede hjælp svarer til deres behov, og alle er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen. To borgere har valgt at tilkøbe ekstra rengøringshjælp ud over den kommunale bevilling. Alle borgerne giver udtryk for, at den faste medarbejder og evt. afløser leverer et pænt stykke arbejde, og at de er grundige. En borger beskriver medarbejderne som værende dygtige til deres arbejde. Borgerne har faste aftaler for levering af hjælpen, som oftest leveres af en fast medarbejder. Borgerne fortæller, at de bliver kontaktet,

hvis medarbejderen er forsinket, eller hvis der kommer en anden end den faste, eller hvis et besøg skal flyttes. Borgerne beskriver, at de selv varetager en række opgaver, fx rengøring af køkken og afstøvning. To borgere får besøg af den kommunale hjemmepleje, og alle borgerne fortæller, at de får hjælp fra deres pårørende til fx indkøb og tøjvask.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidlerne er rengjorte.

Interview med medarbejdere

Medarbejderen redegør for, at kontinuiteten sikres ved, at det er den faste medarbejder, der løser rengøringsopgaverne hos borgerne. Medarbejderen kører direkte ud til borgerne hjemmefra, og ruten tilgås via en app på mobiltelefonen. Kontoret laver aftaler med alle nye borgere om levering af hjælpen. Medarbejderen informeres, hvis der er særlige behov hos nye borgere, og der afsættes ekstra tid til første besøg, hvor medarbejderen i dialog med borgeren afstemmer behovet for hjælp samt øvrige praktiske ting. Medarbejderen observerer borgernes trivsel, og ved ændringer i borgernes tilstand og adfærd drøftes dette med kontoret. Medarbejderne giver en række eksempler på situationer, hvor kontoret er blevet kontaktet. Kontoret kontakter hjemmeplejen eller myndigheden ved behov. Medarbejderen er oplært via sidemandsoplæring, og har fået et mindre kursus i demens. Medarbejderen fortæller, at der holdes personalemøder, hvor de vidensdeler, og drøfter opmærksomhedspunkter hos borgerne og faglige emner.

2.6.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne. Borgerne oplever omgangstonen og adfærden som anerkendende og respektfuld, og flere borgere beskriver den faste medarbejder som utrolig sød og flink.

Observation

Under telefoninterviewet omtales borgerne på en respektfuld og anerkendende måde.

Interview med medarbejdere

Medarbejderen redegør for vigtigheden af en ligeværdig og individuel tilgang. Nogle borgere vil meget gerne snakke, mens andre ikke har samme behov. Medarbejderen har et godt kendskab til borgerne, og oplever, at det skaber tryghed for borgerne, at det er den samme medarbejder, der kommer. Medarbejderen viser respekt og engagement i mødet, fx ved at spørge ind til borgerne og til det, som borgerne er optagede af.

2.6.4 Dokumentation SEL

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte.

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard uden mangler.

For alle borgerne er der beskrevet generelle oplysninger og samtykke. Funktionsevnetilstande er udfyldt af kommunen. Borgernes bevilling/indsatser er beskrevet under ydelser. Medarbejderen modtager køreliste på borgerne, hvor opgaver/ydelser og evt. særlige oplysninger er beskrevet. Medarbejderen har ikke adgang til Nexus og oplysninger om borgerne, og medarbejderen har ligeledes ikke adgang til selvstændigt at kunne dokumentere. Leder dokumenterer det, som medarbejderne giver besked om, og leder varetager kontakten til kommunen/myndighedsafdelingen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderen redegør for, at dagens rute/opgaver tilgås i Plan A, som er et planlægningssystem, medarbejderen tilgår på sin telefon. Plan A indeholder en beskrivelse af stamdata på borgerne og en beskrivelse af de opgaver, der skal udføres. Ved nogle borgere er der beskrevet særlige opmærksomhedspunkter, fx hvis borgeren er kognitivt svækket. Medarbejderen registrerer i app'en, når opgaven er løst. Ved ændringer kontaktes kontoret, som opdaterer borgernes dokumentation.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.