

Tilsynsrapport

Faxe Kommune

Center for sundhed & pleje

Hjemmeplejen Privat leverandør Top
Fritvalg A/S

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2017

INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
4.0	Tilsynets formål	8
4.1	Indhold og metode	8
4.2	Vurderingsskala	9
5.0	Præsentation af BDO	10

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

Hjemmeplejedistriktets navn og adresse
Top Fritvalg A/S, Lindevej 2, 4200 Slagelse
Pia Larsen
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
D. 4.oktober 2017 kl. 08.30
Datagrundlag
Tilsynet blev tilrettelagt sammen med medarbejder. Ved tilsynet er der foretaget gennemgang af faglig dokumentation samt observationer hos borgerne. Tilsynet har interviewet 3 borgere. Borgerne har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet. Tilsynet har desuden gennemført interview med 1 medarbejder: <ul style="list-style-type: none">• Uddannet social- og sundhedspersonale Medarbejderen blev interviewet og svarede i forhold til 3 borgere Ledelsen har afslutningsvis fået en foreløbig tilbagemelding på tilsynet
Tilsynsførende
Senior Manager Margit Kure, Sygeplejerske, MHM Manager Else Marie Seehusen. Sygeplejerske, SD

SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Faxe Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen hos den private leverandør Top Fritvalg A/S, som leverer praktisk hjælp. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at Top Fritvalg A/S er en leverandør med:

Tilfredsstillende forhold.

Der foreligger bevilling for alle tre borgere. Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgernes behov for hjælp. Der foreligger ikke døgnrytme-/handleplaner og dokumentation for bevillingerne men arbejdsopgaver i de enkelte hjem fremgår af køreliste på telefon

Borgene og medarbejderen kan redegøre for hjælpens omfang.

Borgerne er meget tilfredse med den leverede hjælp, både hvad angår kvalitet og levering og giver udtryk for stor tilfredshed med den medarbejder, som kommer i deres hjem.

Medarbejder har kendskab til borgernes bevillinger og kan redegøre for indholdet i den hjælp, der skal leveres.

Medarbejder kan redegøre for dokumentation for opgavens udførelse og for tilbagemelding på afvigelser.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren går i dialog med kommunen i forhold til at sikre, at der foreligger en fyldestgørende og aktuel bevilling, herunder præcisering af borgerens funktionsniveau.
2. Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes døgnrytmeplan, der beskriver den hjælp, borgerne har brug for.
3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren går i dialog med kommunen omkring behovet for og udmøntningen af, hvordan den rehabiliterende tilgang til borgere visiteret til praktisk hjælp skal foregå.

DATAGRUNDLAG

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

DET SKRIFTLIGE GRUNDLAG I HENHOLD TIL VEJLEDNING NR. 2 TIL SERVICELOVEN

Mål 1				
Der er sammenhæng mellem den visiterede hjælp og borgerens behov.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der foreligger en bevilling på praktisk bistand hos alle tre borgere. En borger er visiteret til hjælp hver 14. dag og to borgere til hver 3. uge. En af bevillingerne er dateret til 2010/ 2011. En anden er fra 2015, den tredje borger har tilsynet fået oplyst mundtligt. Hos en borger foreligger beskrivelse af borgers funktionsniveau. Hos de to andre borgere er der ikke dokumentation for funktionsniveau.
Observation	X			Der er sammenhæng mellem visiteret hjælp og borgernes behov.
Borger	X			Borgerne har kendskab til deres bevilling og tilkendegiver, at der er sammenhæng mellem den hjælp, de er visiteret til, og den hjælp de modtager. En enkelt borger giver udtryk for, at hun gerne vil have et nødkald, da hun angiveligt jævnligt falder og ikke formår selv at komme op eller tilkalde hjælp med telefon. Ingen af de tre borgere kan redegøre for eventuel skriftlig dokumentation i hjemmet.
Medarbejder	X			Medarbejderen redegør for borgernes bevilling og den hjælp, borger skal have leveret. Medarbejder på kontoret oplyser efterfølgende, at der skulle foreligge mapper i hjemmene med skriftlig dokumentation for bevilling.

Mål 2				
Leveres ydelserne som aftalt				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Borger	X			Borgerne har fået de aftalte besøg.
Borger	X			Alle borgere oplyser, at medarbejderen kommer til aftalt tid, at der bliver givet besked ved ferie og sygdom, og at når der kommer en afløser.
Borger	X			De to borgere, der modtager hjælp hver 3. uge, oplyser at have fået den visiterede hjælp. Den borger, som får hjælp hver 2. uge, oplyser ligeledes at have fået den visiterede hjælp

Medarbejder	X			<p>Medarbejderen oplyser, at de daglige arbejdsopgaver i de enkelte hjem fremgår af køreliste på telefon. Medarbejder oplyser, at udførte opgaver registreres på telefonen.</p> <p>Medarbejder redegør for, hvordan væsentlige ændringer afrapporteres til kontoret. Eksempelvis har medarbejders tilbagemelding medført, at der er blevet tilknyttet demenskonsulent hos en borger.</p>
-------------	---	--	--	--

PRAKTISK HJÆLP I HENHOLD TIL SERVICELOVENS § 83

Mål 3				
Borgeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	<p>Der foreligger ikke døgnrytmeplaner hos borgerne.</p> <p>Hos en enkelt borger er borgerens problemstillinger og behov for hjælp beskrevet i dokumentationen.</p> <p>Hos en anden borger er hjælpen bevilliget hver 2. uge, her fremgår det ikke konkret, hvorfor hjælpen er bevilliget, og hvad der skal gives hjælp til.</p>
Observation	X			Alle tre hjem fremstår rene og pæne.
Borger	X			Alle tre borgere udtrykker tilfredshed med den hjælp, de får og den måde hjælpen leveres på.
Medarbejder			X	Medarbejderen har ikke kendskab til hygiejniske risikofaktorer.

STYRKET INDSATS VEDRØRENDE REHABILITERING

Mål 4				
Der foreligger en beskrivelse af borgers rehabiliteringsforløb				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation			X	Det fremgår ikke af den udleverede dokumentation, at rehabilitering indgår i borgernes ydelser/hjælp.
Observation			X	Under besøgene er det ikke synligt, at hjælpen tilbydes med et rehabiliterende sigte.
Borger			(0)	Borgerne fortæller, at de selv er i stand til at varetage øvrige praktiske opgaver. Eksempelvis får borger hjælp til skift af sengelinned, men klarer selv øvrige opgaver med vasketøjet.
Medarbejder			(0)	Ud fra tilsynets samlede datagrundlag er medarbejder ikke adspurgt om hjælpen udføres rehabiliterende.

KOMMUNIKATION OG RESPEKT

Mål 5				
Borgeren oplever respektfuld adfærd og kommunikation				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	(0)			Tilsynet har ikke været i hjemmene med medarbejder til stede. Ved efterfølgende telefoninterview med medarbejder omtaler denne borgerne respektfuldt.
Borger	X			Borger udtrykker generelt stor tilfredshed med medarbejderen. De to af borgerne er meget tilfredse med medarbejder og oplever, at medarbejderen er meget omhyggelig, flitig og fleksibel.
Medarbejder	X			Medarbejderen udtrykker, at det er vigtigt at være fleksible og lydhør over for borgernes ønsker. Medarbejderen understreger vigtigheden af at kunne være forskellig i de forskellige hjem, da borgerne ikke er ens, samt at det er vigtigt, at der er en god kemi mellem medarbejder og borger.

TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsynet 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

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Praktisk hjælp
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Rehabilitering
- Kommunikation og adfærd

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

PARTNERANSVARLIG

BIRGITTE HOBERG SLOTH

Partner

m: 2810 5680

e: bsg@bdo.dk

Projektansvarlig

MARGIT KURE

Manager

m: 24295072

e: mku@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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