



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet
Privat leverandør Curae

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 leverandøren

Navn og adresse: Curae Privat Hjemmepleje, Skallegårdsvej 2A, 4700 Næstved

Afdelingsleder: Søren Risager

Antal besøgte borgere: Tre

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. februar 2025. Tilsynet vedrører 2024

Tilsynet er telefonisk anmeldt to dage forinden, og der er fremsendt plan for afvikling af tilsynet. Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Afdelingsleder.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens leder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere, hos en borger deltog en pårørende
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation for tre borgere

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

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Curae Privat 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 udtrykt tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, fokusgruppeinterview med medarbejdere samt observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en enhed, som har medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren delvist lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og der er vurderet udviklingspotentiale/mangler under alle fire temaer.

Borgerne er tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen. Borgerne tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for, og at de får den hjælp, de er visiterede til. Tilsynet bemærker dog, at en borger, der er visiteret til rengøring af toilet og håndvask, selv løser opgaven, hvorfor ydelsen ikke svarer overens med borgerens behov. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver, fx en borger, der selv klarer toiletbesøg i løbet af dagen. Tilsynet vurderer, at leverandøren har fokus på kerneopgaven, herunder at der også arbejdes hverdagsrehabiliterende. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med kerneopgaven og de rehabiliterende indsatser. Medarbejderne kan delvist redegøre for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, og vurderingen er, at opfølgning på borgernes problemstillinger sker med medarbejdere, der har lave sundhedsfaglige kompetencer. Ligeledes er det vurderingen, at medarbejderne ikke har kendskab til, og derfor ikke har fulgt op på en borgers væskerestriktions behandling.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt, og tilrettelægges på borgernes præmisser. Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever generelt en imødekommende kultur. Dog kan en borger opleve fortravlede medarbejdere, og de savner mere kontakt. Medarbejderne redegør for, at de har fokus på kommunikation, og hvis borgerne oplever uhensigtsmæssig kommunikation, drøftes dette med afdelingslederen, der følger op med relevante medarbejdere.

Vurderingen er, at journalføring har en god faglig standard, men med mangler, som vil kræve en fortsat målrettet indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

Bemærkninger:

Personlig pleje

Tilsynet bemærker, at:

- Opfølgning på borgernes problemstillinger sker med medarbejdere med lav sundhedsfaglig kompetence.
- Medarbejderne ikke har fulgt op på en konkret borger med ordineret væskerestriktion.
- Leverandøren fortsat ikke har etableret mødefora til systematisk opfølgning og faglig sparring om borgerne.

Anbefalinger:

Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at:

- Leder arbejder målrettet med at sikre tilstedeværelse af tilstrækkelige sundhedsfaglige kompetencer.
- Leder sikrer målrettet opfølgning på borgernes sundhedsmæssige problemstillinger.
- Leder arbejder målrettet med, at der etableres mødefora i forhold til at styrke medarbejdernes faglige kompetencer og refleksionsniveau samt i forhold til at sikre den nødvendige faglige kvalitet i ydelserne.

Praktisk hjælp

Tilsynet bemærker, at en borger, der er visiteret til rengøring af toilet og håndvask, selv løser opgaven.

Praktisk hjælp

Tilsynet anbefaler, at leder følger op med den konkrete borger for at sikre, at de modtagne ydelser er nøje afstemt med borgerens aktuelle behov.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet bemærker, at en borger kan opleve fortravlede medarbejdere, og savner mere kontakt.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet anbefaler, at leder følger op og drøfter professionel adfærd med medarbejderne, herunder at give sig tid i mødet med borgerne.

Dokumentation

Tilsynet bemærker, vedrørende dokumentationen, at:

- En eller flere funktionsevnetilstande i to journaler mangler opdatering.
- Der i en journal mangler beskrivelse af borgerens forventninger og mål.
- Der i en døgnrytmeplan mangler handlevejledende beskrivelse af borgerens kognitive problemstilling
- Der i en journal mangler beskrivelse af observation på væskeindtag.
- Der i et tilfælde mangler dokumentation for opfølgning på borgerens med væskerestriktion.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at lederen, i samarbejde med Visitationen og hjemmesygeplejen, iværksætter en målrettet indsats for at sikre, at dokumentationen er opdateret og fyldestgørende beskrevet, herunder at der altid sker opfølgning på sundhedsfaglige og plejefaglige problemstillinger/observationer.

2.3 Aktuelle vilkår

Afdelingslederen redegør for, at der har været en nedgang i visiterede ydelser/opgaver over den seneste tid, men at der igen er kommet balance mellem opgaver og ressourcer. Leverandøren har ca. 70 borgere, hvoraf en stor andel er borgere, der er visiterede til praktisk hjælp. Leverandøren har ikke en sygeplejerske ansat, så de sygeplejefaglige opgaver løses primært af hjemmesygeplejen. Leverandøren varetager enkelte sundhedsopgaver, som fx støttestrømper og udlevering af medicin. Leverandøren har fået en fast kontaktperson i kommunen, hvilket har styrket samarbejdet og kommunikationen med de forskellige områder. Der har været stor udskiftning i medarbejdergruppen, men alle nyansatte medarbejdere er uddannede social- og sundhedshjælpere, og afdelingslederen oplever en begyndende stabilitet i medarbejdergruppen. Derudover er der lige blevet ansat en social- og sundhedsassistent, der skal dække både afdelingerne i Næstved og Vordingborg.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

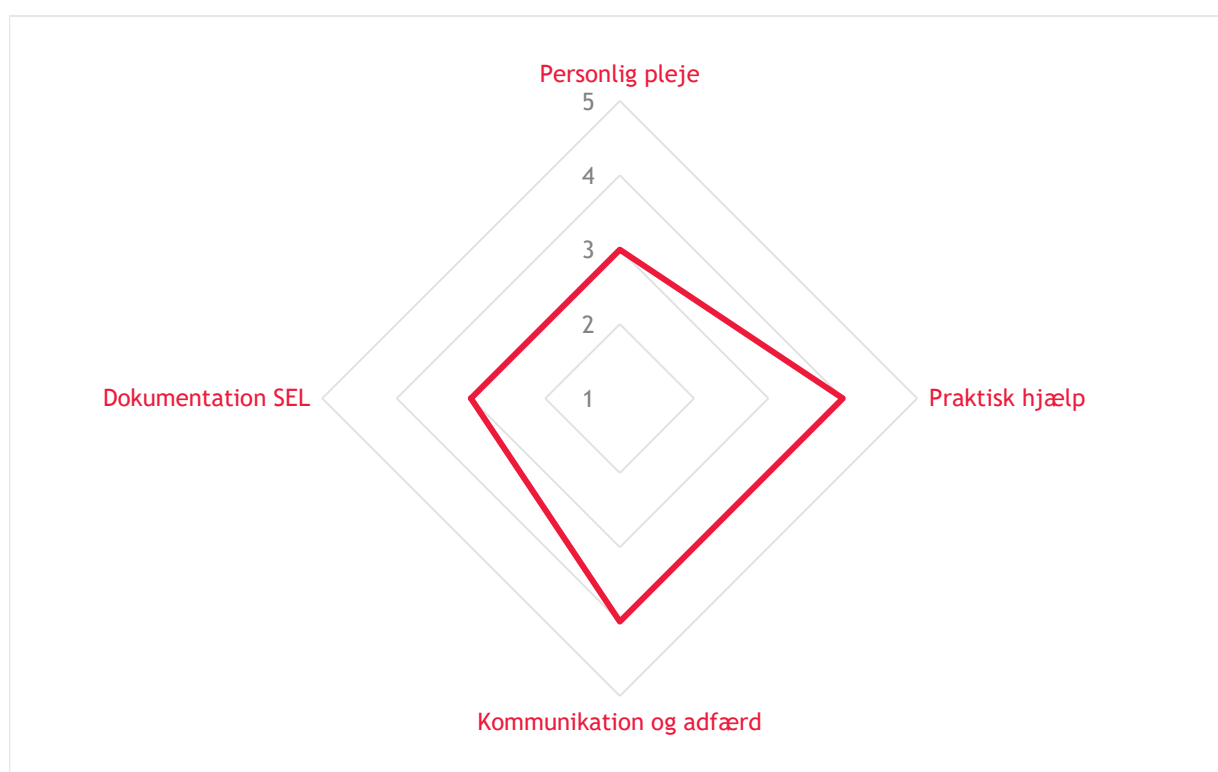
Afdelingslederen informerer om, at der efter det seneste tilsyn er blevet fulgt op på personlig pleje og dokumentation i henhold til SEL. Som opfølgning på den personlige pleje og løsning af sundhedsopgaver tog afdelingsleder efter sidste tilsyn kontakt til kommunen, og orienterede om udfaldet af tilsynet, og at leverandørens sygeplejerske havde valgt at fratræde sin stilling. Kommunens hjemmesygepleje overtog de komplekse plejeopgaver, mens leverandøren fortsatte med at varetage lettere plejeopgaver, enkelte sundhedslovsopgaver og praktisk hjælp. Ved behov for oplæring sikrer hjemmesygeplejen undervisning af medarbejderne, fx i påsætning af støttestrømper og BT-måling.

Som opfølgning på dokumentationspraksis blev borgernes journaler gennemgået af en sundhedsfaglig medarbejder. En erfaren medarbejder har efterfølgende taget over, og forestået oprettelse og delvis opdatering af døgnrytmeplaner. Ved ansættelse af nye medarbejdere afdækkes deres erfaringer i Nexus, og ved behov får medarbejderne støtte og vejledning af to mere erfarne medarbejdere.

Afdelingslederen oplyser, at der fortsat ikke er etableret mødefora til systematisk opfølgning og sparring, og udtrykker, at en af forklaringerne er manglende økonomisk råderum.

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. 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 Personlig pleje

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at der er to borgere, der modtager hjælp til personlig pleje.

Interview med borgere

Begge borgere er tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen. En borger fortæller, at medarbejderne er opmærksomme på at spørge ind til borgerens

tilstand. Borgeren oplever ligeledes, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer, hvilket har foranlediget besøg af hjemmesygeplejersken som opfølgning på begyndende hudproblemer. Borgerne tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for, og at de får den hjælp, de er visiterede til. De oplever, at deres ønsker til hjælpen imødekommes, og at de får hjælpen til den tid, der er aftalt, og som udgangspunkt af de samme medarbejdere. Borgerne er på forskellig vis aktive i de daglige opgaver. Fx klarer en borger selv toiletbesøg i løbet af dagen, og tager selv medicinen, når den udleveres af en pårørende.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Interview med medarbejder

Medarbejderne redegør for plejefaglige indsatser, herunder hvordan de arbejder hverdagsrehabiliterende og delvist med sundhedsfremmende indsatser. Medarbejderne redegør for, at de har fælles møder, hvor de kort kan drøfte borgerne. Ved nye borgere tager de udgangspunkt i borgernes bevilling, og har på det første besøg en dialog med borgerne om deres behov for hjælp. Hjælpen beskrives efterfølgende i døgnrytmeplanen. Afdelingslederen planlægger ruterne, og medarbejderne har som udgangspunkt faste ruter og faste borgere. Medarbejderne har ruter på deres telefon, og de orienterer sig om borgerne i Nexus før besøget. Hvis borgernes behov ændres, drøftes dette med afdelingslederen, og Visitationen kontaktes.

Medarbejderne samarbejder og inddrager de pårørende, der ønsker det. De fortæller, at de har et godt samarbejde med kommunens sygeplejersker, og at de har mulighed for at orientere sig om retningslinjer og procedurer på KVAS. Medarbejderne fortæller, at de ikke har mødefora til opfølgning og faglig sparring om borgerne. Medarbejderne udtrykker ved forespørgsel, at de har mindre forståelse for hjælpen hos en borger med væskerestriktioner. Medarbejderne er umiddelbart ikke bekendt med disse restriktioner, selv om de dagligt varetager plejen hos borgeren. Tilsynet opfordrer medarbejderne til at kontakte hjemmesygeplejersken.

Medarbejderne redegør for, at de arbejder rehabiliterende, og at de er opmærksomme på at støtte og motivere borgerne til at deltage i de opgaver, de selv kan. De giver eksempler på, hvordan borgernes ressourcer inddrages, fx ved at støtte til mobilisering og til at deltage i den personlige pleje.

2.6.2 Praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Vurderingen beror på, at der er to borgere, der modtager hjælp.

Interview med borgere

Begge borgere er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og de oplever, at den dækker deres nuværende behov. En borger har dog valgt at tilkøbe ekstra rengøring til støvsugning og gulvvask. Begge borgere tilkendegiver, at de får leveret den hjælp, de er visiterede til, såsom rengøring og tøjvask. En borger mener at huske, at rengøringen udføres af en pårørende, og udtrykker stor tilfredshed med dette. Borgerne fortæller, at de selv hjælper til med de praktiske opgaver efter formåen. En borger, der er visiteret til rengøring af toilet og håndvask, udtrykker, at borgeren selv løser opgaven.

Observation

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

Interview med medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de varetager rengøringsopgaverne og de praktiske opgaver, som fx at bære skrald ud, tage opvasken og at rydde op, når de er i hjemmet. Ydelserne beskrives i døgnrytmeplanen, og medarbejderne samarbejder med borgerne om opgaverne efter borgernes formåen.

I hjem med særlige rengøringsbehov hjælper medarbejderne hinanden med at prioritere rengøringsopgaverne, og afdelingslederen støtter op ved behov. Medarbejderne er bevidste om, at en god kemi mellem medarbejder og borger kan have stor betydning for, at de får lov til at hjælpe.

2.6.3 Kommunikation og adfærd

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at omgangstonen og adfærden generelt er anerkendende og respektfuld. En borger nævner dog, at medarbejderne kan virke fortravlede, og at borgeren savner mere kontakt. To borgere beskriver medarbejderne som søde og hjælpsomme. En borger fortæller, at vedkommende har en fin relation til alle medarbejderne, og oplever dem som utrolig flinke og hjælpsomme. Medarbejderne er altid villige til at svare på spørgsmål eller at søge hjælp ved svar, de ikke kan give på stedet. Borgeren værdsætter også den gode tone og humor, som medarbejderne bringer med sig.

Observation

Der observeres under interview med medarbejderne en respektfuld adfærd og kommunikation.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de vægter at være smilende og at bringe god energi i mødet med borgerne. De viser omsorg for den enkelte borger, og spørger ind til borgernes tilstand på dagen. Medarbejderne tilpasser sig borgernes måde at være på, og justerer deres jargon og humor derefter. Medarbejderne mødes kort om morgenen, eller kommunikerer telefonisk, så de har derfor ikke erfaring med at give hinanden feedback på uhensigtsmæssig kommunikation. Hvis borgerne fremkommer med noget, kontaktes afdelingslederen, der tager en snak med den konkrete medarbejder.

2.6.4 Dokumentation SEL

Score: 3	Vurdering: Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. <u>Dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men med mangler. For alle borgerne er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. For alle borgerne ses der dokumentation for samtykke. Der er funktions- evnetilstande med faglige notater, hvor der dog i to journaler mangler opdatering af en eller flere funktionsevnetilstande. Der er indsatser og indsatsmål. Der er beskrevet borgernes forventninger og mål i to journaler, mens dette mangler i en journal. Borgernes behov for pleje og omsorg og praktisk hjælp er generelt beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Døgnrytmeplaner er overskuelige og systematisk opbyggede. Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelse af handlinger i forhold til borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger. I en døgnrytmeplan mangler der dog handlevejledende beskrivelse af, hvordan medarbejdernes skal tackle borgerens kognitive problemstilling. Der er beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ift. hudpleje. I et tilfælde mangler der beskrivelse vedrørende ernæring og væskeindtagelse. I en journal i de generelle oplysninger er det beskrevet, at borgeren har væskerestriktion, men der mangler dokumentation for opfølgning på væskerestriktion. <u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør for, at der udarbejdes døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger for hjælpen, og at de anvender døgnrytmeplanerne i hverdagen. Det har som udgangspunkt været en medarbejder, der har udfyldt døgnrytmeplanerne, mens alle er ansvarlige for den løbende opdatering ved ændringer. Medarbejderne giver myndigheden besked ved ændringer, som er ansvarlige for, at funktionsevnetilstande opdateres.
-----------------	--

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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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.
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.