

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre

§ 91 Fritvalgsbevis

Tilsynsbesøg i forbindelse med levering af personlig hjælp
af privat leverandør Komteck

Anmeldt tilsyn
November 2021

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
Partneransvarlig



Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: mku@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Leverandør: Komteck lvs, Bækgårdsvej 14, 4700 Næstved
Antal besøgte borgere: 1
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. november 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Myndigheden og borgeren <ul style="list-style-type: none">• Der er udført tilsyn hos en borger Leverandøren eller leverandørens medarbejdere er ikke til stede hos borger. Borger har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet, og er herunder orienteret om, hvad kommunens tilsynspligt indebærer. Der er ikke foretaget lederinterview, og der er ikke givet tilbagemelding til leverandøren.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos en borger, som er bevilget fritvalgsbevis, jf. Serviceloven § 91. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interview, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at tilbuddet fungerer særdeles tilfredsstillende.

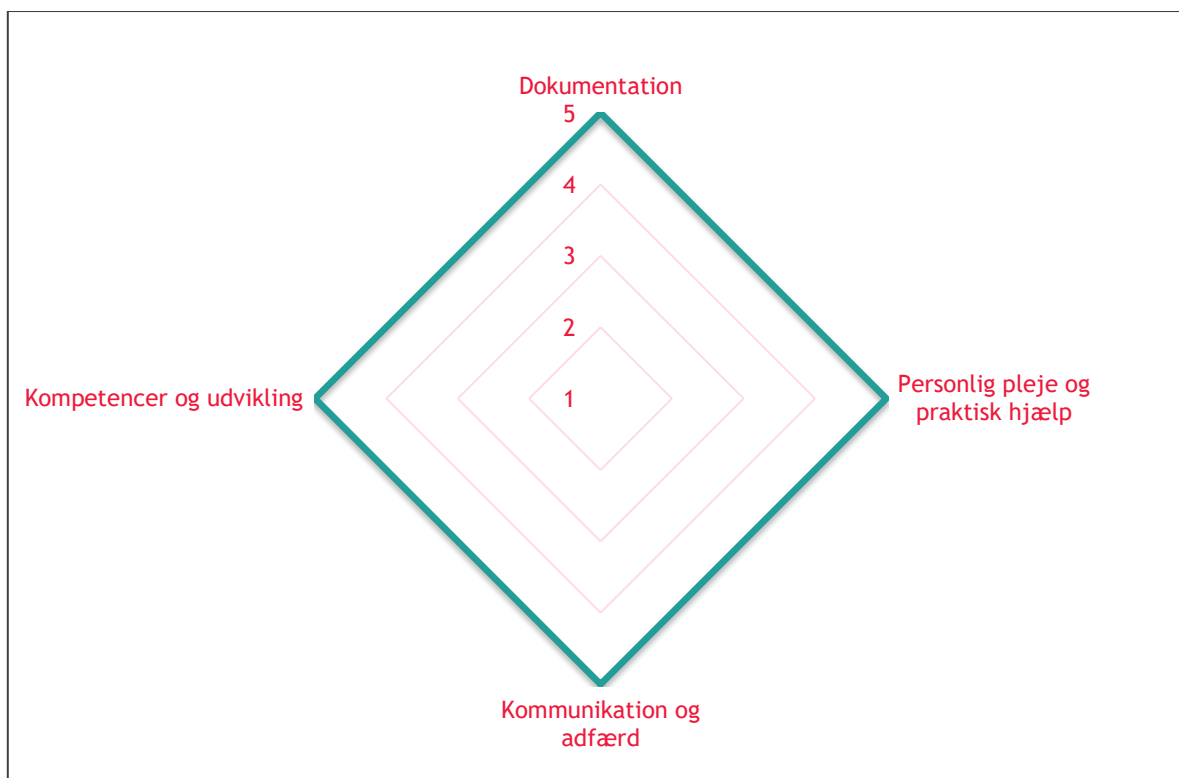
Det er vurderingen, at ordningen er velfungerende. Ordningen administreres ud fra Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Der er sammenhæng mellem borgerens bevilling og de leverede ydelser. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen leveres med en høj faglig kvalitet. Hjælpen leveres af fleksible og engagerede medarbejdere, som medvirker til trivsel for borgeren, og borgeren er særdeles tilfreds med hjælpen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er kompetente, og at der foretages en grundig oplæring af nye medarbejdere til opgaveløsningen.

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
Tilsynet har ingen bemærkninger	Tilsynet har ingen anbefalinger

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
Der er ikke foretaget lederinterview.

Opfølgning på sidste tilsyn
Der har ikke været punkter til opfølgning fra sidste tilsyn.

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har fået fremvist afgørelsesbrev, som indeholder personoplysninger, specificering af opgaver og timer samt ugentlig timebevilling. Der er ligeledes vedlagt Næstved Kommunes rammer og vilkår for ordningen.</p> <p>Borgeren oplyser, at der foreligger opgavebeskrivelse af de konkrete opgaver, der skal løses i hjemmet. Beskrivelserne forefindes i hjemmet og er ifølge borger specifikke og handlevejledende, da borger er afhængig af fast struktur omkring opgaveløsningen. Medarbejderne dokumenterer ved hvert besøg på skemaer i hjemmet, hvor der også kan noteres opmærksomhedspunkter til kollegaer.</p> <p>Medarbejderne har adgang til PC i borgerens hjem, som er stillet til rådighed af leverandøren. Borgeren fortæller, at medarbejderne dokumenterer ved aflysninger af besøg eller ændringer i borgerens tilstand, lægebesøg eller hospitalsindlæggelse.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgeren er særdeles tilfreds med kvaliteten i hjælpen, som svarer til borgerens behov. Borgeren tilkendegiver, at medarbejderne er særdeles kompetente, omhyggelige og hjælpsomme. Alle medarbejdere kommer som aftalt, og de giver besked ved forsinkelser. Borgeren får hjælp flere gange i løbet af dagen, og medarbejdernes præcision omkring aftaletidspunkt har stor betydning for borgeren.</p> <p>Borgeren redegør for, at hjælpen leveres af et fast team af medarbejdere, som borgeren selv har haft mulighed for at godkende. Borgeren får udleveret den månedlige vagtplan og koordinerer selv med medarbejderne ved forskydning i hjælpen. Borgeren er meget tryk omkring opgaveløsningen, da medarbejderne oplæres grundigt til opgaverne.</p>

	<p>Borgeren modtager hjælp til medicindispensering af den kommunale hjemmesygepleje. Borgeren er i udgangspunktet tilfreds med ordningen, da det er den samme sygeplejerske, som kommer. Borgeren udtrykker dog et ønske om, at medicindispensering kunne overgå til leverandørens sygeplejerske, som i forvejen kommer i hjemmet.</p> <p>Borgeren oplever et fint samarbejde med leverandøren. Leverandøren har under Coronasituationen været behjælpelig med retningslinjer og har stillet hjælpemidler til rådighed.</p> <p>Borgeren modtager hjælp til praktiske opgaver af en anden privat leverandør. Tilsynet vurderer, at der er taget hånd om observerbare risici hos borgeren.</p>
<p>Tema 3: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgeren redegør for, at omgangstone og adfærd er særdeles anerkendende og respektfuld. Medarbejderne er engagerede og meget fleksible, og borgeren oplever en god kontakt til medarbejderne i hverdagen.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgeren redegør for, at hjælpen til opgaverne løses af kompetente medarbejdere. Teamet af medarbejdere består af social- og sundhedsuddannede, en pædagogisk assistent og fire sygeplejersker. Alle nye medarbejdere modtager grundig undervisning og sidemandsoplæring af den samme sygeplejerske, så at oplæringen foregår ens.</p>

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <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 af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt• Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <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 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.