

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp
Privat Omsorgspleje

Uanmeldt tilsyn
November 2021

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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
Navn og Adresse: Privat Omsorgspleje, Sterkelsvej 16A 4700 Næstved
Leder: Manuella Stensløv
Antal besøgte borgere: To
Dato for tilsynsbesøg: Den 4. november 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder. Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leder• Tilsynsbesøg hos to borgere• Gruppeinterview af medarbejdere har ikke kunne gennemføres, da det har ikke været muligt at få kontakt med nogle af medarbejderne• Gennemgang af dokumentation for to borgere
Tilsynet er <i>ikke</i> afsluttet med en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet, da leder ikke kunne træffes.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje Privat Omsorgspleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

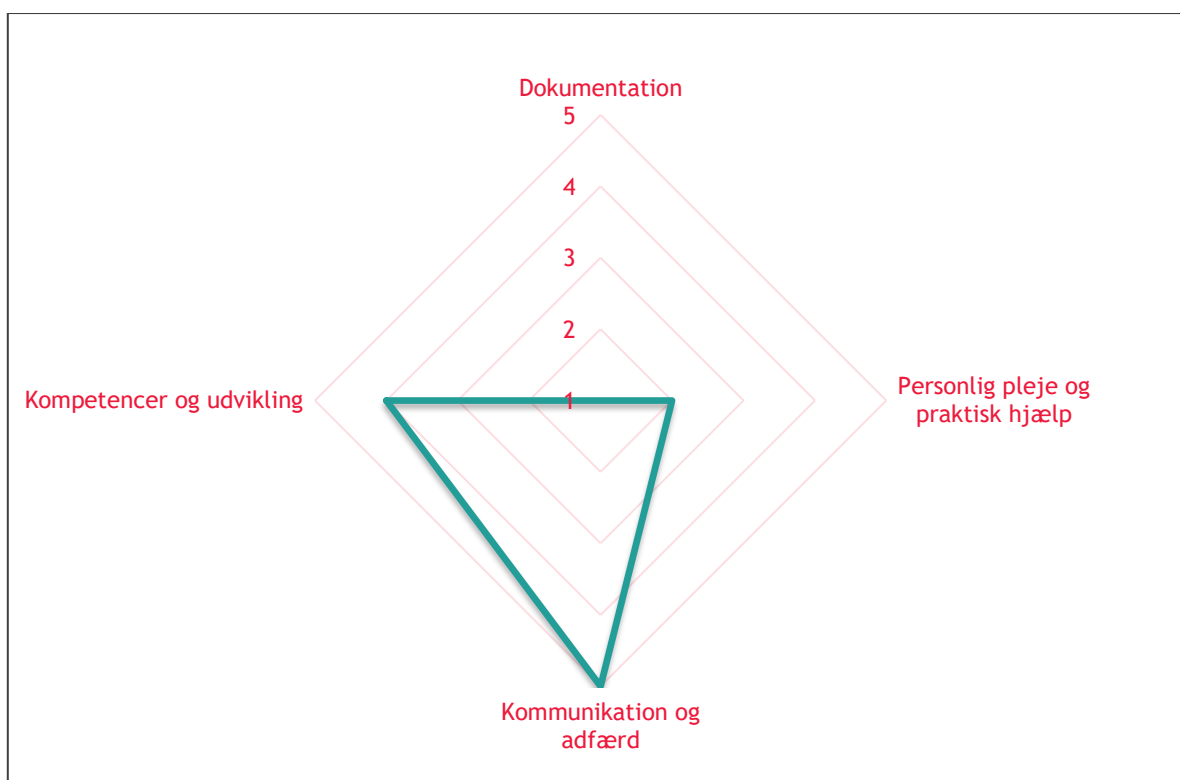
Det er tilsynets overordnede vurdering, at Privat Omsorgspleje er en leverandør, der leverer indsatser, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren i mindre grad lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, da der hos en borger mangler overensstemmelse mellem borgerens bevilling og de leverede ydelser. Den praktiske hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Dog vurderes det, at de bevilgede ydelser ikke understøttes i dokumentationen. Tilsynets vurdering kan ikke understøttes af en medarbejder, da leverandøren ikke stiller en medarbejder til rådighed.

Leder redegør for, hvordan nye medarbejdere oplæres til opgaverne. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen sikrer kontinuitet i hjælpen, og at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

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 bemærker, at der ikke er køreliste, som understøtter de visiterede ydelser.	Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes dokumentation, som understøtter de visiterede ydelser.
Tilsynet bemærker, at der hos en borger ikke er overensstemmelse mellem borgerens bevilling og de leverede ydelser.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer overensstemmelse mellem borgernes bevilling og de leverede ydelser.
Tilsynet bemærker, at medarbejdere ikke er undervist omkring basale observationer og forebyggende indsatser i forhold til målgruppen.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes et fagligt kompetenceløft omkring observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p><u>Tilsynet er indledt med virksomhedsejer.</u></p> <p>Firmaet leverer hjemmeplejeydelser i tre kommuner. I Næstved Kommune er der tilknyttet få borgere, som får praktisk støtte. På grund af de få borgere er der ikke tilknyttet faste medarbejdere i Næstvedafdelingen, men medarbejderne udlånes fra de øvrige afdelinger.</p> <p>Leverandøren modtager bevilling fra Næstved Kommune via det elektroniske omsorgssystem. Systemet generer en køreliste, som medarbejderne kan tilgå på mobile enheder.</p>
Opfølgning på sidste tilsyn
Ikke relevant.

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 1</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet har fået fremsendt bevilling på de konkrete borgere.</p> <p>Leder oplyser, at der på grund af få borgere ikke er generet en køreliste.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 2</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i lav grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen til rengøring. Begge borgere oplever, at de får den hjælp, de har behov for, og de er ligeledes meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Borgeren får leveret ydelsen af faste medarbejdere som aftalt, og ingen af de to borgere har oplevet aflysninger.</p>

	<p>En af borgerne er bevilget hjælp til at fylde tøj i vaskemaskinen. Borger oplyser, at borger selv varetager denne opgave, og borger oplyser samtidigt at få hjælp til afstøvning. Borgerne varetager selv de øvrige praktiske opgaver.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Leder er på trods af henvendelser ikke vendt tilbage med navn og telefonnummer på en medarbejder til interview, og der er derfor ikke foretaget medarbejderinterview.</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.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og begge tilkendegiver, at de er høflige og venlige. Borgerne fremhæver ligeledes medarbejdernes søde måde at være på. Begge borgere oplever i høj grad imødekommenhed og ligeledes at blive respekteret.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne, som løser rengøringsopgaverne i Næstvedafdelingen, er udlånt fra de øvrige afdelinger.</p> <p>Leder redegør for, at leder selv introducerer alle nye medarbejdere til opgaverne. Medarbejderne modtager sidemandsoplæring, og alle nye medarbejdere får som udgangspunkt udleveret egen køreliste, når de er tilstrækkeligt oplært og trykke ved opgaverne. Ved tvivlsspørgsmål kan medarbejderne kontakte kontoret. Oplever medarbejderne tilstandsændringer hos en borger, kontakter de hjemmesygeplejen i kommunen og kontoret.</p> <p>Leder redegør for, at medarbejderne er ufaglærte, men de er blevet oplært til opgaven. Derudover er medarbejderne ikke undervist omkring basale observationer og forebyggende indsatser i forhold til målgruppen.</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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt <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.