



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Privat leverandør
Curæ Privat Hjemmepleje indtægter 2023 tilsyn løst i 2024 for af
pleje og praktisk hjælp

Anmeldt tilsyn
2023



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 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



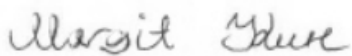
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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

Leder: Søren Risager

Antal besøgte borgere: Tre

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. februar 2024. Tilsynet vedrører 2023

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 afdelingsleder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gruppeinterview med to medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation for tre borgere

Tilsynet blev afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynets bemærkninger og anbefalinger. Derudover er tilsynet fulgt op med forvaltningen.

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 udtrukket 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 Curae Privat Hjemmepleje er en enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren overordnet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet mangler under to temaer.

Vurderingen er, at borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen, og de oplever, at hjælpen dækker deres behov. Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager i hjemmeplejen, leveres med en middel faglig kvalitet i forhold til kompressionsbehandling, og at der ikke er etableret mødefora til systematisk opfølgning på borgernes tilstande.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderen har fokus på kerneopgaven, og de redegør for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang samt for tilgangen til rehabilitering. Det er samtidig vurderingen, at leverandøren fortsat kan arbejde mere systematisk med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser og en generel styrkelse af medarbejdernes kompetencer, herunder at tilbyde kompetenceudvikling og undervisning i faglige temaer.

Det vurderes, at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, at de oplever en imødekommende kultur, og at de oplever at blive mødt professionelt. Medarbejderen redegør for, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde. De hjælper hinanden ved at lytte og sparre indbyrdes, og de taler også sammen om hensigtsmæssig/uhensigtsmæssig adfærd.

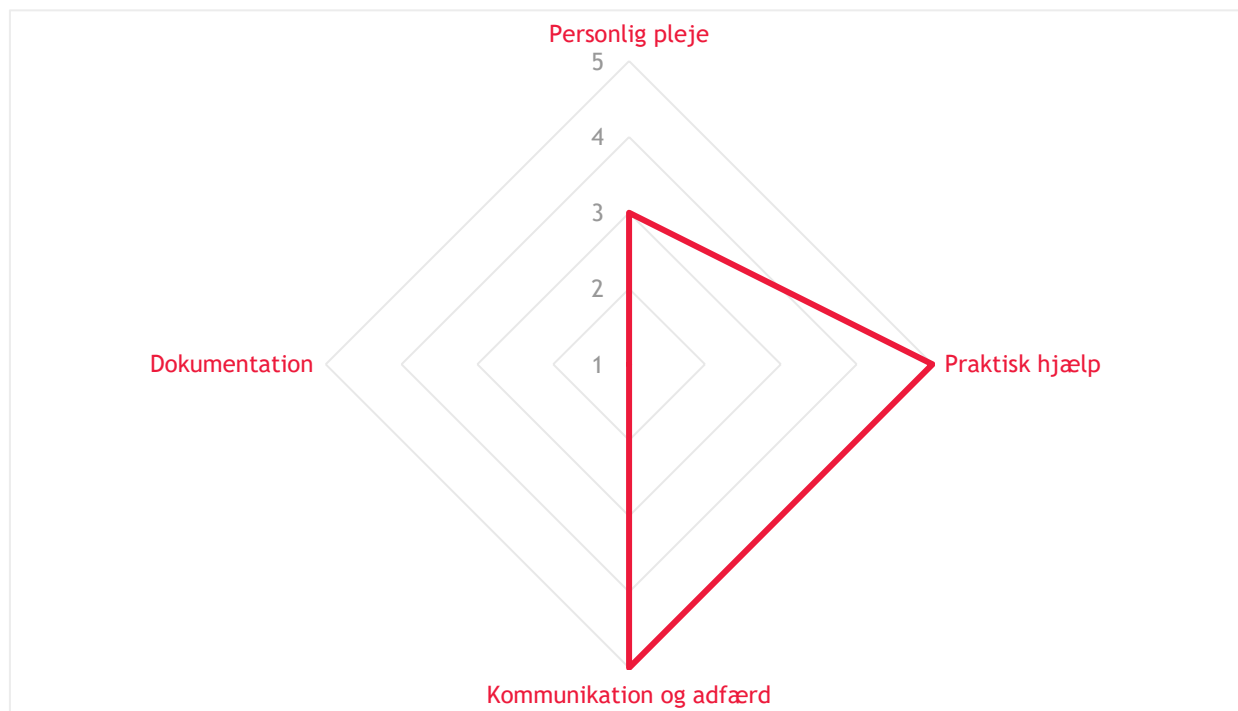
Vurderingen er, at der i forhold til journalføring SEL er omfattende mangler, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der aktuelt er fokus på rekruttering af medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund.

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:

Bemærkninger:

Personlig pleje

Tilsynet bemærker under observation, at en borger ikke har fået påsat sine kompressionsstrømper korrekt.

Tilsynet bemærker, at leverandøren fortsat ikke har etableret mødefora til systematisk opfølgning og sparring.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at de ikke har oplevet tilbud om undervisning i faglige temaer, fx demens

Anbefalinger:

Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne er oplært og kender til retningslinjer for korrekt anvendelse af kompressionsstrømper, og at de følger retningslinjerne.

Tilsynet anbefaler fortsat, at ledelsen sikrer, at der etableres mødefora for at styrke den faglige kvalitet i ydelserne og for at styrke medarbejdernes faglige kompetencer og refleksionsniveau, fx systematisk brug af triagering.

Tilsynet anbefaler, at leder i dialog med medarbejderne drøfter behovet for kompetenceudvikling, og at leder iværksætter kompetenceudviklingsforløb.

Dokumentation

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At de generelle oplysninger i en journal er sparsomt udfyldt, og at der i alle journaler mangler beskrivelse af livshistorie.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med Visitationen og hjemmesygeplejen på udvalgte områder fortsat arbejder fokuseret og målrettet med dokumentationen for at sikre, at denne fremstår opdateret og fyldestgørende.

- At helbredsoplysninger i en journal mangler opdatering på enkelte områder.
- At funktionsevnetilstande i tre journaler mangler opdatering på et eller flere områder, og i alle journaler mangler der beskrivelse af borgers forventninger og mål.
- At der i et tilfælde mangler sammenhæng mellem beskrivelse i funktionsevnetilstand og indsatsen.
- At der i en journal mangler dokumentation for opfølgning på, at borgeren er småtspiende, samt har hyppige fald, og er i demensudredning.
- At døgnrytmeplaner i to tilfælde mangler hel eller delvis opdatering, og at der i den ene mangler beskrivelse af borgerens kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter.

2.4 Aktuelle vilkår

Lederen redegør for, at leverandøren har forholdsvis få borgere med plejeopgaver i Næstved Kommune, og at der aktuelt er en stor overvægt af borgere, der udelukkende modtager praktisk hjælp. I forbindelse med Næstved Kommunes ændring af serviceniveauet til rengøring har leverandøren modtaget flere borgere, der vælger at tilkøbe rengøringsydelser.

Lederen fortæller, at der er ansat en sygeplejerske, en assistent og enkelte social- og sundhedshjælpere samt ufaglærte medarbejdere. Leder oplyser, at det er sundhedsuddannede medarbejdere, der dækker aftenvagten. Sygeplejersken varetager det overordnede sundhedsfaglige ansvar, og koordinerer og løser dagligt opgaver, såsom medicindosering og sårpleje.

Alle nye medarbejdere introduceres til borgerne via sidemandsoplæring, og der foretages kompetenceafklaring af alle medarbejderne. Sygeplejersken og assistenten oplærer medarbejderne til nye opgaver, som dokumenteres på kompetenceskemaer.

Siden sidste tilsyn har de arbejdet på at opkvalificere dokumentationen. Sygeplejersken og lederen foretager løbende opfølgning for at sikre, at dokumentationen er opdateret. Lederen oplyser, at leverandøren fortsat arbejder med bevilling af enkeltydelser, og at de ikke er overgået til pakkeløsninger. Lederen fortæller, at de afholder møde hver tredje måned med borgergennemgang af relevante borgere.

Lederen oplyser afslutningsvis, at sygeplejersken og assistenten fratræder ved udgangen af måneden, og leverandøren har kontaktet Næstved Kommune angående løsning af de sundhedsfaglige opgaver.

2.5 Vurdering i forhold til temaer

2.5.1 Personlig pleje

Score: 3

Vurdering:

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

Vurderingen beror, ud over de fundne mangler under dette tema på, at der i dokumentationen er omfattende mangler. Den manglende dokumentation kan potentielt påvirke kvaliteten i udførelsen af kerneopgaven.

Interview med borgere

Alle borgerne udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, og de giver udtryk for, at de får den nødvendige hjælp, og som er i overensstemmelse med deres behov. En borger fortæller, at borgeren får hjælp til daglig medicinudlevering, men ud over dette klarer borgeren de øvrige opgaver selv. Fx anvender borgeren en kalender til at holde styr på aftaler, og aftenmedicinen bliver placeret på tallerkenen til aftensmaden for at sikre, at borgeren husker den. En anden borger udtrykker stor taknemmelighed for den hjælp, borgeren modtager. Borgeren har oplevet betydelig fremgang i sin funktionsevne, og dette tilskriver borgeren i høj grad medarbejdernes daglige motivation og støtte samt deres samarbejde med fysioterapeuten, som ugentligt træner borgeren i hjemmet.

Alle borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og alle borgerne tilkendegiver, at de er trygge ved den hjælp, de modtager, som de begrundes med, at hjælpen leveres af faste medarbejdere, som de kender, og at de får den hjælp, der er aftalt og til tiden.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus. Der observeres hos en borger, som anvender kompressionsstrømper, at disse ikke er korrekt påsat.

Interview med medarbejder

Medarbejderne fortæller, at de har fælles indmøde, hvor kørelisten blandt andet justeres. Som udgangspunkt har medarbejderne faste borgere, og sygeplejersken og assistenten varetager enten helt plejen af komplekse borgere eller også sker det i tæt samarbejde med medarbejderne. Sygeplejersken/assistenten orienterer medarbejderne om borgerne på morgenmødet, og alle læser op på deres egne borgere. Der er ingen fast mødestruktur for opfølgning på borgerne, men medarbejderne fortæller, at de løbende har dialog om borgerne, og at der kan afholdes ad hoc-møder, hvis behovet opstår. Medarbejderne tilkendegiver, at de har et godt kendskab til borgerne, og at de kan observere eventuelle afvigelser. Afvigelser drøftes på morgen og eftermiddagsmøder med sygeplejersken eller med assistenten. De redegør for, at de arbejder erfaringsbaseret med pleje til demente borgere med fokus på at sikre struktur og rutiner i hverdagen. Medarbejderne har ikke erfaring med inddragelse af kommunens demenskonsulent. Medarbejderne arbejder rehabiliterende, hvor de motiverer og støtter borgerne til selv at udføre opgaver eller at deltage aktivt, fx ved at gå ud sammen og hente dagens avis. Medarbejderne oplæres til opgaver, såsom forflytning og delegerede sundhedsopgaver, kompressionsstrømper og medicinadministration. Medarbejderne giver udtryk for, at de ikke har oplevet tilbud om undervisning og oplæring i faglige temaer, såsom ernæring og demens.

2.5.2 Praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at to borgere modtager hjælp til rengøring og praktiske opgaver.

Interview med borgere

To borgere er tilfredse med de bevilgede ydelser og kvaliteten af dem. En borger har egen privat rengøringshjælp, men borgeren får leveret skift af sengelinned af leverandøren, og er meget tilfreds med dette. En anden borger har været tilfreds med den bevilgede hjælp til rengøring, men borgeren udtrykker nu utilfredshed med det nye serviceniveau, efter at borgeren er blevet revisiteret. Borgeren er samtidigt visiteret til plejebolig, og borgeren flytter i den kommende uge.

Observation

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

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at det er faste ufaglærte medarbejdere, der løser rengøringsopgaven samt lettere praktiske opgaver. I de hjem, hvor de også har plejeopgaven, arbejder de med helhedspleje og løser rengøringsopgaver. Medarbejderne inddrager borgerne, når det er muligt, og at de lytter til borgernes ønsker til inddragelse. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, at der er rent og pænt i boligerne. Medarbejderne er introducerede til de hygiejniske principper, og de giver konkrete eksempler på brugen af engangsforklæder, handsker samt håndsprit.

2.5.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne udtrykker generelt særdeles stor tilfredshed med medarbejderne, dog udtrykker en borger, at enkelte medarbejdere kan være lidt tavse. Borgerne oplever i høj grad omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. Fx nævner en borger, at medarbejderne altid banker på, og præsenterer sig, mens en anden borger roser medarbejderne i høje toner, og beskriver dem som utrolig søde og omsorgsfulde.

I forhold til den borger, der kan opleve medarbejderne som tavse, forklarer medarbejderne og leder, at borgeren er psykisk svingende og er meget bestemt, og at det kan være vanskeligt for medarbejderne "altid at sige og gøre det rigtige".

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for kommunikation og adfærd, hvor de lægger vægt på kendskab og en individuel tilgang til borgerne. Medarbejderne tilpasser deres dialog og adfærd efter borgernes stemning og humør på dagen. Medarbejderne fortæller, at de taler stille og roligt til borgerne, og at de finder det vigtigt at vise forståelse for borgernes helhedssituation. Medarbejderne beskriver balancen mellem det at give lidt af sig selv og at være professionel.

Medarbejderne oplever, at de har et åbent og tillidsfuldt samarbejde. De hjælper hinanden ved at lytte og sparre indbyrdes, og de diskuterer hensigtsmæssig/uhensigtsmæssig adfærd på deres morgen- og eftermiddagsmøder.

Observation

Under borgerbesøg og interview observeres der en respektfuld adfærd og kommunikation.

2.5.4 Dokumentation

Score: 1

Vurdering:

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

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med omfattende mangler, som vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. På alle borgerne er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation, som dog i en journal er sparsomt udfyldt, og i alle journaler mangler der beskrivelse af livshistorie. Der er helbredsoplysninger på alle borgerne, som dog i en journal mangler opdatering på enkelte områder. Der er funktionsevnetilstande med faglige notater, men der mangler opdatering i alle journaler på et eller flere områder, og der mangler generelt beskrivelse af borgernes forventninger og mål. Der er beskrevet indsatser, dog ses der i et tilfælde manglende sammenhæng mellem beskrivelsen i funktionsevnetilstanden og den bevilgede indsats, da det beskrives, at borgeren har behov for hjælp til struktur på dagen, men ikke er bevilget indsats til dette.

Borgerens behov for pleje og omsorg er i en døgnrytmeplan beskrevet handlevejledende, og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. To døgnrytmeplaner mangler hel eller delvis opdatering, og i den ene døgnrytmeplan mangler der beskrivelse af borgerens kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. I en journal mangler der dokumentation for opfølgning på, at borgeren er småtspisende samt vedr. hyppige fald og demensudredning.

Ingen af borgerne er bevilget opfølgning på ernæring og vejning. Leverandøren arbejder ikke med triagering.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, og at sygeplejersken har det overordnede ansvar for, at dokumentationen er opdateret. Alle medarbejdere er ansvarlige for løbende at dokumentere ændringer på egne borgere. Medarbejderne opdaterer funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og døgnrytmeplaner, og de udfylder observationsnotater ved ændringer.

Tilsynet har efterfølgende fulgt op med en medarbejder på den borger, hvor der var omfattende mangler i dokumentationen, og medarbejderen tilkendegiver, at der er fulgt op og handlet på borgerens tilstand, uden at dette er dokumenteret.

2.6 Vurderingsskema

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

