

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Privat hjemmepleje
Curae

Anmeldt tilsyn
2022

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 den 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: Curae Privat Hjemmepleje, Skallegårdsvej 2A, 4700 Næstved
Leder: Søren Risager
Antal besøgte borgere: Tre
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. marts 2023. (Tilsynet vedrører 2022)
Tilsynet er anmeldt en dag forinden. Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Afdelingsleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Interview med en medarbejder• Gennemgang af dokumentation for tre borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til afdelingsleder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje Curae. 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 samlede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren generelt lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog vurderes det, at der er flere mangler i journalføringen, som vil kunne afhjælpes ved en fortsat målrettet indsats.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og alle borgerne oplever, at de får hjælp til det, de har brug for, og ligeledes, at de modtager den hjælp, de er bevilget.

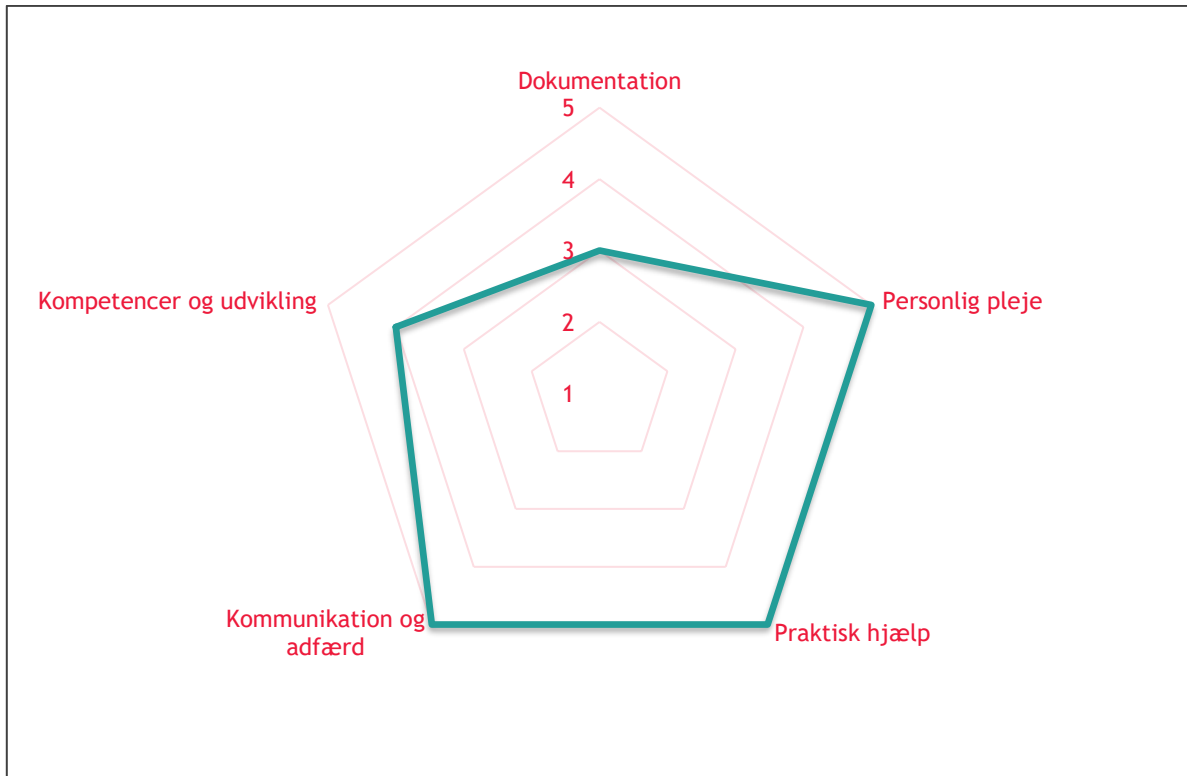
Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderen kan på relevant vis reflektere over, hvordan der arbejdes metodisk med den rehabiliterende tilgang og med det tværfaglige samarbejde med fx hjemmesygeplejen.

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx dokumentationspraksis.

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 hos leverandøren:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation af SEL</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der vedrørende dokumentation er mangler i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der i to tilfælde i helbredsoplysninger mangler enkelte opdateringer, og at disse i et tilfælde helt mangler. • At der i et tilfælde mangler beskrivelse af mestring, motivation og ressourcer, og at beskrivelser kun delvist er beskrevet i et andet tilfælde. • At der i funktionstilstande generelt mangler beskrivelse af borgernes forventninger og mål for indsatsen. 	<p>Tilsynet anbefaler, at leder sikrer et fortsat fokus på dokumentationspraksis, så dokumentationen fremadrettet fremstår fyldestgørende og opdateret.</p>
<p><u>Kompetencer og udvikling</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at hjemmeplejen har medarbejdere ansat, som er ufaglærte.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der er tilstrækkelige faglige kompetencer i fremmøde, når der er ufaglærte medarbejdere på vagt.</p>

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder redegør for, at der siden sidste tilsyn er arbejdet med de forskellige anbefalinger. Sygeplejersken og assistenten har gennemgået og opdateret alle journaler. De er ligeledes ansvarlige for, at der løbende opdateres, fx i forbindelse med udskrivning fra sygehuset.</p> <p>Leder oplyser, at leverandøren en gang årligt har møde med Visitationen, hvor der blandt andet er dialog om arbejds gange og ansvar for opgaver.</p> <p>Siden sidste tilsyn er opgaveporteføljen ændret, så der nu er færre borgere med plejeopgaver. Firmaet er fortsat optaget af at øge borgergrundlaget, blandt andet med annoncering, hvor der de sidste to måneder ses en begyndende tilgang af nye borgere, og det ses også, at borgere, der fx visiteres til pleje, tilvælger firmaet. Aktuelt er der dog en stor overvægt af borgere, der udelukkende modtager praktisk hjælp.</p> <p>Leder oplyser, at der ikke har været klagesager inden for det seneste år. Nye borgere kontaktes af leder, når de er visiterede, og der aftales besøg enten af leder eller af medarbejder, som aftaler praksis ved første besøg. Borgere, der øges i visitation, kontaktes ligeledes telefonisk, inden hjælpen iværksættes.</p>

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men med mangler, der vil kunne udbedres med en fortsat målrettet indsats. Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. På to borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation. Der mangler enkelte opdateringer af helbredsoplysninger i begge tilfælde, og i et tilfælde ses der kun delvist beskrivelse af ressourcer, mestring og motivation. I et tilfælde er der ikke udfyldt generelle oplysninger. Der er aktuelle funktionstilstande, som dog ikke er udfyldt med borgerens forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og de tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, og de er systematisk opbyggede med borgers og medarbejders indsats. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes evt. kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. Der ses dokumentation af vægt på alle borgere, og på alle borgere er der løbende observationsnotater.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejder redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, hvor sygeplejersker/assistent opretter og opdaterer tilstande, og de samarbejder med kommunen om tværfaglige opgaver. Medarbejderne udfylder og opdaterer døgnrytmeplanen.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx introduceres nye medarbejdere til databeskyttelse, datasikkerhed og tavshedspligt.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>To af de besøgte borgere modtager hjælp til personlig pleje. Begge borgere er meget tilfredse med hjælpen, og de tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har behov for og ligeledes, at de modtager den hjælp, som de er visiterede til. Begge borgere oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, at de få hjælpen som aftalt og til tiden, og at de er trygge ved hjælpen. Begge borgere giver eksempler på, at de selv har mulighed for at være aktive i plejen, og den ene borger fremhæver, at det er vigtigt, selv at kunne gå på toilettet. En anden borger nævner, at medarbejderen systematisk understøtter, at borgeren selv kan løse opgaver. Borgerne tilkendegiver begge, at det er faste medarbejdere, og at når det er afløser, kender de også den hjælp, som borgerne skal have.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør reflekteret for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang, henunder samarbejdet med hjemmesygeplejen. For at sikre, at borgerne modtager den hjælp og støtte, som de har behov for, ligger borgerne på faste ruter. Ruterne tilrettes løbende ud fra evt. ændringer i borgernes tilstand, opgaver og kompetencer. Der er dagligt fælles indmøde med morgenbriefing, hvor dokumentationen gennemgås. Der tjekkes op på dagens ruter, og der aftales praktiske ting, fx omkring materialer, der skal med ud. Ved ændringer i borgernes tilstand er der en fast arbejdsangang, hvor der ringes <i>opad</i> i systemet, og hvor der fx også bliver taget kontakt til den kommunale hjemmesygepleje. Der er borgermøde en gang om måneden, hvor der er mulighed for at inddrage tværfaglige samarbejdspartnere.</p> <p>Medarbejderen redegør for en rehabiliterende tilgang i hverdagen, hvor der er fokus på at inddrage borgernes ressourcer, og medarbejderen fortæller, at de motiverer, guider og støtter borgerne i fortsat at kunne udføre daglige opgaver, og de motiverer også til, at borgerne igen skal kunne klare sig selv. Klippekortet bliver brugt til også at vedligeholde kognitive funktioner, fx med sudoku, avislæsning osv.</p>
<p>Tema 3 Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med rengøringsstandard og den praktiske støtte til linnedskift og tøjvask. En borger fortæller, at medarbejderen er meget fleksibel, fx sættes vasketøjet over, mens borgeren er i bad, og når vasken er færdig, sender borgeren herefter en SMS til medarbejderen, som kommer og tager det ud og hænger det op.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør for, at borgerne ligger på faste ruter, og at de leverer hjælpen på faste ugedage. Medarbejderne bruger borgernes rengøringsartikler, og der udarbejdes APV, inden hjælpen startes op.</p>

	<p>Medarbejderen fortæller, at de afstemmer forventninger med borgerne, inden de starter hjælpen op. Den daglige oprydning hos borgere, der modtager personlig pleje, ligger sammen med de daglige opgaver.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, svarende til borgernes habitus.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever alle, at medarbejderne udviser respekt i deres omgangstone. Borgerne oplever medarbejderne som værende meget imødekommende og hjælpsomme, og at der udvises respekt for deres privatliv. En borger fremhæver, at omgangstonen er hyggelig, og at medarbejderne og borgeren deler private oplevelser, hvilket giver borgeren oplevelsen af fortrolighed og tryghed ved medarbejderne.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen kan reflekteret redegøre for kommunikation og adfærd, og at der lægges vægt på en individuel og ligeværdig tilgang. Medarbejderne møder borgerne der, hvor borgerne er, og de kommunikerer på borgernes niveau, og hvor de som medarbejdere tilpasser sig hos den enkelte borger. Det er vigtigt at give noget af sig selv, men også samtidig at være professionel i tilgangen. Medarbejderen tilkendegiver, at kommunikation og adfærd bliver taget op på personalemøder, hvor der også indgår kollegial feedback, også i forhold til andre faglige oplevelser.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under interview med leder og med medarbejder observeres en respektfuld adfærd og kommunikation.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med leder</u></p> <p>Leder redegør for, at afdelingen er organiseret med en afdelingsleder, som også har opgaver i en anden afdeling i firmaet, og en ansvarshavende sygeplejerske som tillige er vagt- og ruteplanlægger. Medarbejdergruppen består derudover af en social-og sundhedsassistent og to ufaglærte medarbejdere, som varetager praktiske opgaver og enkelte grundlæggende plejeopgaver. I forhold til de grundlæggende plejeopgaver, herunder medicinadministration og støttestrømper, bliver ufaglærte medarbejdere oplært af sygeplejerske/assistent til den enkelte borger. Der udarbejdes kompetenceskema på den enkelte medarbejder. Aktuelt er leder ved at planlægge forflytningskursus. Praksis er, at ansvarshavende sygeplejerske underviser i aktuelle temaer på personalemøder.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør for, at der er mulighed for faglig sparring i afdelingens mødefora og ligeledes i tilknytning til borgernær praksis.</p>

	<p>Derudover er der løbende temaundervisning, fx på personalemøder af afdelingens sygeplejerske, ligesom der er mulighed for at trække på kommunens specialister, fx demenskoordinator. Der er fast introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvor medarbejderne bliver introducerede til de borgere, de skal køre hos. Der anvendes kompetenceskemaer på alle medarbejdere i forhold til overdragede opgaver, og ufaglærte kolleger oplæres i medicinadministration, støttestrømper, grundlæggende personlig pleje.</p>
--	---

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 af 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 af 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 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.