

Tilsynsrapport

# Næstved Kommune

Sundhed og Ældre

Tilsynsbesøg i forbindelse med levering af personlig  
hjælp af privat leverandører, § 91

Leverandør Curae

Anmeldt tilsyn  
September 2019

# INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Samlet Tilsynsresultat	4
2.1	Tilsynets anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING	5
3.2	Dokumentation	5
3.3	Personlig Pleje	5
3.4	Sundhedsfremme og forebyggelse	6
3.5	Praktisk hjælp	6
3.6	Kommunikation og adfærd	6
4.0	Tilsynets formål	7
4.1	Indhold og metode	7
4.2	Vurderingsskala	8
5.0	Præsentation af BDO	9

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# FORMALIA

<b>Leverandør navn og adresse</b>
Leverandør 1: Curae Privat Hjemmepleje, Stokkedrevet 10, 4760 Vordingborg
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Leverandør 1: tirsdag d. 17. september 2019, kl. 09.00
<b>Datagrundlag</b>
<p>Tilsynet er tilrettelagt i samarbejde med myndighedsfunktionen Næstved Kommune. Der er udført tilsyn hos en borger. Leverandør 1 er til stede hos borgeren.</p> <p>Borger har givet tilsagn om deltagelse i tilsynet og er informeret om tilsynet, herunder hvad kommunens tilsynspligt indebærer. Der er ikke foretaget lederinterview, og der er ikke givet tilbagemelding til leverandøren.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ved tilsynet er der foretaget observationer hos borger, og der er gennemført interview med borger, pårørende og to medarbejdere.</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Manager Else Marie Seehusen, Sygeplejerske SD/DSH

# SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Næstved Kommune gennemført et anmeldt tilsyn hos en borger, som benytter Fritvalgsbeviset, §91.

På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf vurderer BDO, at der hjælpen fra leverandør Curae er:

## Meget tilfredsstillende.

Tilsynet kan på det foreliggende grundlag ikke vurdere kvaliteten af den skriftlige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at borger er særdeles tilfreds med pleje og omsorg og modtager relevant hjælp, svarende til behov, og er tryk ved indsatsen. Hjælpen leveres efter en meget tilfredsstillende faglig standard med et rehabiliterende sigte, og borger modtager de visiterede ydelser.

Det er tilsynets vurdering, at der er taget hånd om observerbare risici hos borger. Medarbejderne kan tilfredsstillende redegøre for, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse, herunder praksis for akutte ændringer.

Der er ikke foretaget vurdering af praktisk hjælp, da borger ikke er visiteret til dette.

Borger er særdeles tilfreds med medarbejderne, herunder at det er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Kommunikation og adfærd er i høj grad kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende.

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

### Anbefalinger

1. Der er ikke givet anbefalinger til leverandør.

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

<b>Data</b>	Der er ikke foretaget lederinterview. Medarbejderne oplyser, at de kun har den besøgte borger i Næstved Kommune.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Ingen bemærkninger.

## 3.2 DOKUMENTATION

<b>Data</b>	Fritvalsbeviset indeholder oplysninger om personinformationer, borgers visitation til personlig pleje og værdien af fritvalsbeviset opgjort i tid og i kr. Ligeledes fremgår bekendtgørelsen for ordningen, som overordnet beskriver kvalitetskrav til leverandøren, og derudover fremgår Næstveds Kommunes specificerede kvalitetskrav.
<b>Data</b>	Medarbejderne oplyser, at de anvender Nexus, og at de anvender døgnrytmeplan, som tilgås centralt, inden de kører til borger. De er ansvarlige for at sikre, at opgaverne er beskrevet fyldestgørende, handlevejledende og er opdaterede. Der forefindes ikke skriftlig dokumentation i hjemmet.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet kan på det foreliggende grundlag ikke vurdere kvaliteten af den skriftlige dokumentation.

## 3.3 PERSONLIG PLEJE

<b>Data</b>	Borger og pårørende giver udtryk for, at de er særdeles tilfredse med hjælpen til personlig pleje og oplever, at borger får den nødvendige hjælp i forhold til borgers behov. Ligeledes tilkendegives, at borger får den visiterede hjælp som aftalt. Borger fremstår velsoigneret. Tilsynet er til stede i hjemmet, mens borger får udført personlig morgenpleje. Medarbejderne løser opgaverne med en rehabiliterende tilgang og støtter og guider borger i selv at udføre dele af opgaven, herunder, at borger er aktiv under mobilisering og går med støtte til og fra badeværelset. Medarbejderne redegør for, at det som udgangspunkt er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet på aftalte tider, samt at de løser opgaverne i dialog med borger og med afsæt i visitation og aktuell døgnrytmeplan. Tilsynet bemærker at den udførte hjælp i morgenbesøget stemmer overens med visiterede ydelser. Begge medarbejdere er social- og sundhedsuddannet.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at borger er særdeles tilfreds med pleje og omsorg og modtager relevant hjælp, svarende til behov, og er tryk ved indsatsen. Hjælpen leveres efter en meget tilfredsstillende faglig standard med et rehabiliterende sigte, og borger modtager de visiterede ydelser.

### 3.4 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

<b>Data</b>	<p>Medarbejderne redegør for, at de ved akutte ændringer i borgers tilstand kontakter egen læge eller lægevagt, og ved ændringer i behov for hjælp kontakter de egen le-delse. Der er angiveligt ikke etableret samarbejde med kommunens akutteam.</p> <p>Pårørende varetager medicinadministration, herunder kontakt til egen læge vedrø- rende dette.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at der er taget hånd om observerbare risici hos borger. Medarbej- derne kan tilfredsstillende redegøre for, hvordan de arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse, herunder praksis for akutte ændringer.

### 3.5 PRAKTISK HJÆLP

<b>Data</b>	<p>Borger er ikke visiteret til praktisk hjælp.</p> <p>Pårørende varetager praktisk hjælp og ernæring.</p>
	Borger modtager midlertidig praktisk hjælp fra Næstved Kommune.
<b>Tilsynets vurdering</b>	Der er ikke foretaget vurdering.

### 3.6 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Data</b>	<p>Borger og pårørende er meget tilfredse med medarbejderne og i særlig grad tilfredse med, at det er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. De tilkendegiver, at om- gangstonen er god.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne kommunikerer anerkendende og respektfuldt med borger og er professionelle, når pårørende overtager samtalen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	Tilsynet vurderer, at borger er særdeles tilfreds med medarbejderne, herunder at det er faste medarbejdere, som kommer i hjemmet. Kommunikation og adfærd er i høj grad kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende.

# TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsynet er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

## 4.1 INDHOLD OG METODE

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Gennemførslen af tilsyn i hjemmeplejen baserer sig på Servicelovens §§ 83, § 83a og 86 omhandlende personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt på Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens §§ 148a, 151a og 151b m.fl.

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af leverandøren ved hjælp af fire forskellige datakilder:

- Gennemgang af faglig dokumentation
- Interview med borgere
- Interview med medarbejdere
- Observation

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Tilsyn med fritvalgsområdet foretages metodisk ud fra et koncept, hvor BDO har udviklet målepunkter og indikatorer på følgende områder:

### Målepunkter

- Dokumentation
- Personlig pleje og omsorg
- Sundhedsfremme og forebyggelse
- Praktisk hjælp
- Kommunikation og adfærd



## 4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

# PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

---

PARTNERANSVARLIG  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Projektansvarlig  
MARGIT KURE  
Senior Manager  
m: 24295072  
e: [mku@bdo.dk](mailto:mku@bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger mere end 1.200 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 80.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

