

# Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg  
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp  
Top Fritvalg

Uanmeldt tilsyn  
September 2022

## 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 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 Høberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: bsq@bdo.dk  
Partneransvarlig



Else Marie Seehusen  
Manager  
Mobil: 4189 0179  
Mail: ems@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: Top Fritvalg, Lindevej 2 4200 Slagelse
Leder: Direktør Pia Larsen
Antal besøgte borgere: To
Målgruppe: Borgere visiteret til praktisk hjælp efter SEL(ServiceLov)
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. september 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Direktør og planlægger
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med direktør</li><li>• Tilsynsbesøg hos to borgere</li><li>• Telefoninterview med en medarbejder</li><li>• Gennemgang af dokumentation for to borgere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til direktøren om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje Top Fritvalg. 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, at borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte. Den praktiske hjælp ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og den praktiske hjælp leveres med en meget høj faglig kvalitet. Medarbejder kan på relevant vis redegøre for planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af opgaverne, og for hvordan der sikres et godt samarbejde med borgere og de pårørende.

Direktøren redegør for hvordan 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, f.eks. løbende kompetenceudvikling i demens.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

<b>Bemærkninger:</b> Tilsynet har ingen bemærkninger.	<b>Anbefalinger:</b> Tilsynet har ingen anbefalinger.
--	--

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

#### 2.3.1 Aktuelle vilkår

Top Fritvalg er en afdeling i Top Partners, som leverer praktisk hjælp til hjemmeplejeborgere i flere kommuner, og som aktuelt har få borgere i Kalundborg Kommune med én fast medarbejder tilknyttet.

Som opfølgning på sidste års tilsyn, vedrørende adgang til Nexus, har leverandøren haft opfølgende kontakt og møde med Kalundborg kommune. Direktøren oplever dog fortsat udfordringer i forhold til at få oprettet nye medarbejdere i omsorgssystemet. Vedrørende borgere, som er bevilget midlertidig hjælp, er der efter sidste tilsyn indført praksis med slutdato og automatisk stop af hjælpen.

Planlægningen varetages af to medarbejdere som begge er nyansatte i funktionen. Der anvendes og arbejdes i to systemer, Nexus og leverandørens eget planlægningssystem. Oplysninger i Nexus om borgerens bevilling, og evt. særlige opmærksomhedspunkter, indtastes i planlægningssystemet. Medarbejderne kører med arbejdstelefoner og oplysninger om borgerne fremgår af medarbejdernes køreliste. Ved ændringer i borgernes behov eller tilstand, er praksis, at medarbejderne kontakter kontoret, som kontakter relevante samarbejdspartnere, fx myndigheden i Kalundborg kommune eller pårørende.

Direktøren redegør for, at der afholdes faste personalemøder, og der er løbende kompetenceudvikling af medarbejderne, fx kurser vedrørende psykisk syge, demenskurser og Førstehjælp.

Der har ikke været skriftlige klagesager det seneste år. Kontoret har løbende dialog med borgerne, og er så vidt det er muligt, fleksible i forhold til at imødekomme borgernes ønsker.

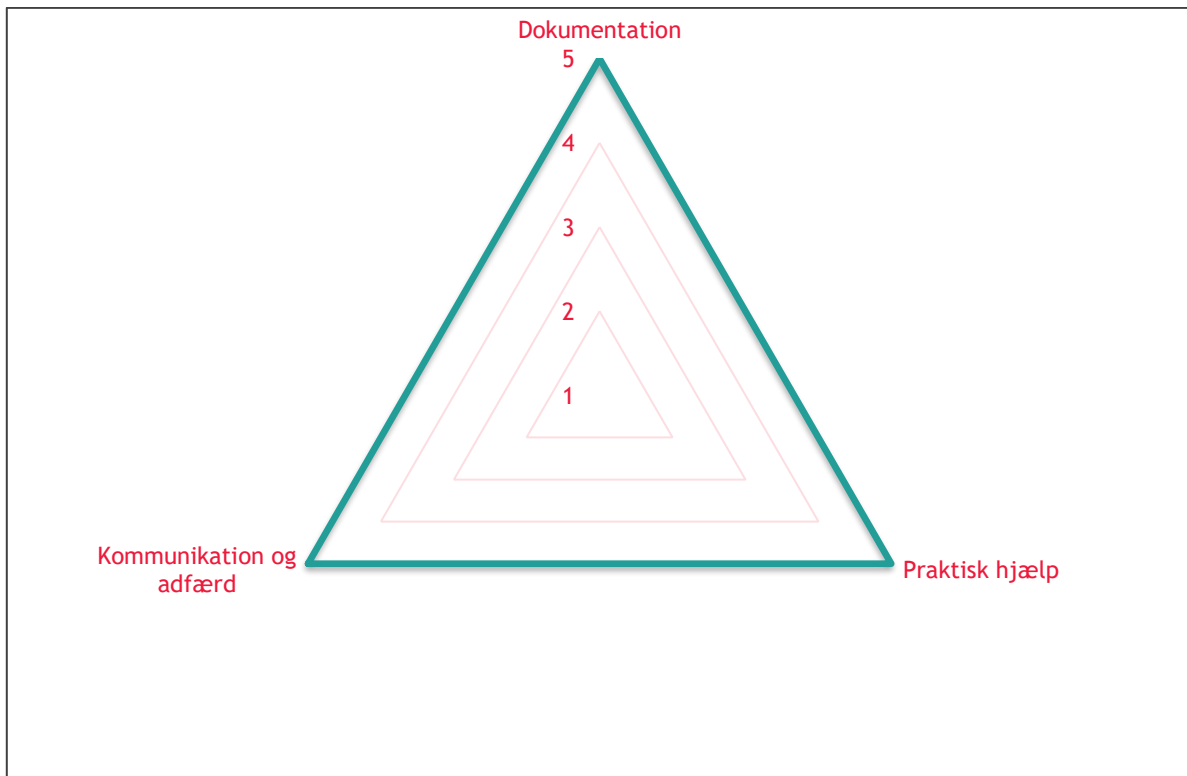
### 2.3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Direktøren redegør for hvordan 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, f.eks. løbende kompetenceudvikling i demens.

## 2.4 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.



## 2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

### 2.5.1 Dokumentation

<b>Tema 1:</b> Dokumentation  Score: 5	<b>Vurdering</b> Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.  <u>Dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard, og har få mindre væsentlige mangler.  På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er tilstande med indsatser, samt udfyldelse af borgerens forventninger og mål. Der er udfyldt kørelister som indeholder en beskrivelse af hjælpen, og der ses beskrivelse af særlige opmærksomhedspunkter som dog kunne udvides yderligere. I begge tilfælde ses sammenhæng mellem borgerens bevilling og ydelsestid på køreliste.
---	--

### 2.5.2 Praktisk hjælp

<b>Tema 2:</b> Praktisk hjælp  Score: 5	<b>Vurdering</b> Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.  <u>Interview med borgere</u> Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og de oplever at modtage den hjælp, som de har behov for. Begge borgere oplever, at medarbejderne er omhyggelige og grundige, og en borger, som har privat hjælp i den modsatte uge, oplever, at opdelingen af opgaver imellem de to leverandører fungerer godt. Begge borgere har oplevet en god opstart af hjælpen, hvor der ved første besøg blev drøftet forventninger og udarbejdet APV.  Hjælpen leveres som udgangspunkt af en fast medarbejder. En borger har oplevet, at den faste medarbejder havde anden medarbejder med i oplæring, og anden borger har en gang fået leveret hjælpen af en afløser. Begge borgere oplever fleksibilitet i forhold til levering, og at de bliver kontaktet ved forsinkelser eller hvis tiden skal ændres.  <u>Observation</u> Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i bolig, og hjælpemidler er rengjorte.  <u>Interview med medarbejder</u> Medarbejder kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne, og beskriver at det er medarbejderen som fast udfører den praktiske hjælp hos begge borgere. Medarbejderen har arbejdstelefon med køreliste hvor borgerens bevilling og op-
--	---

	<p>mærksomhedspunkter fremgår. Ved opstart af hjælpen får medarbejderen ekstra tid til det første besøg til forventningsafstemning, og udarbejdelse af APV. Medarbejderen inddrager borgerne i opgaveløsningen, i det omfang de kan og magter, og ved ændringer i borgernes tilstand, kontaktes kontoret som retter henvendelse til visitation eller til pårørende.</p> <p>Tilsynet bemærker, at begge borgere udtrykker et ønske om særlige hensyn som leverandøren ikke er bekendt med. Det er efterfølgende drøftet med direktøren, at en målrettet forventningsafstemning med borgerne i endnu højere grad kan styrke borgernes oplevelse af kvalitet i opgaveløsningen.</p>
--	--

### 2.5.3 Kommunikation og adfærd

<p><b>Tema 3:</b> Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p><b>Vurdering</b></p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Begge borgere udtrykker stor tilfredshed, særligt med den faste medarbejder og de tilkendegiver, at der er en god omgangstone. Medarbejderen opleves som hjælpsom og imødekommende, og de oplever at blive respekteret.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd er på borgernes præmisser. Det er vigtigt at lytte og udvise forståelse og engagement. Medarbejderen spørger ind til hvad borgerne har behov for og hvordan de ønsker hjælpen, og medarbejderne spørger ligeledes ind til borgernes hverdag. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation og tilgang under hensyntagen til borgernes individuelle behov og kognition, og er observerende i forhold til hvordan borgerne har det.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under interview med medarbejderen omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</p>
---	--

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
SCORE: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <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.