



Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg

Fritvalgsområdet - Privat leverandører af pleje og praktisk hjælp

Privat Omsorgspleje

Uanmeldt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Privat Omsorgspleje, Elmegade 19, 4400 Kalundborg
Leder: Manuella Stensløv
Antal besøgte borgere: Fire borgere
Dato for tilsynsbesøg: Den 23. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere• En medarbejder
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg foretaget et uanmeldt tilsyn hos Privat Omsorgspleje, privat leverandør af hjemmepleje. 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 og overordnede vurdering, at leverandøren har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til at sikre kontinuitet i hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet, dog er der mangler i dokumentationen i forhold til samlet plan for indsatsen og enkelte opdateringer af tilstande. Medarbejder kan på relevant vis redegøre for en sundhedsfremmende og rehabiliterende tilgang.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at der på alle borgere forligger døgnrytmeplan, samt at tilstande og handlingsanvisninger er aktuelle og oprettede/opdaterede.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op hos konkret borger med henblik på revurdering af hjælpen, herunder revurdering af hjælpemiddel. Derudover anbefales leder straks at følge op hos borger, der modtager ydelse til øjendrypning.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejdere, som kommer til borgere med komplekse behov, er grundigt introduceret til opgaverne.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne drøfter kultur og rammer for professionel kommunikation hos borgerne, f.eks. ikke afvise borgere begrundet med tidspres eller at problematisere travlhed.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer tiltag, der kan understøtte medarbejdernes mulighed for tværfaglig refleksion og sparring, herunder mulighed for mere systematisk kompetenceudvikling. Desuden anbefales, at der udfyldes dokumentation på delegerede opgaver for den enkelte medarbejder.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Tilsynet er indledt med virksomhedsejer.

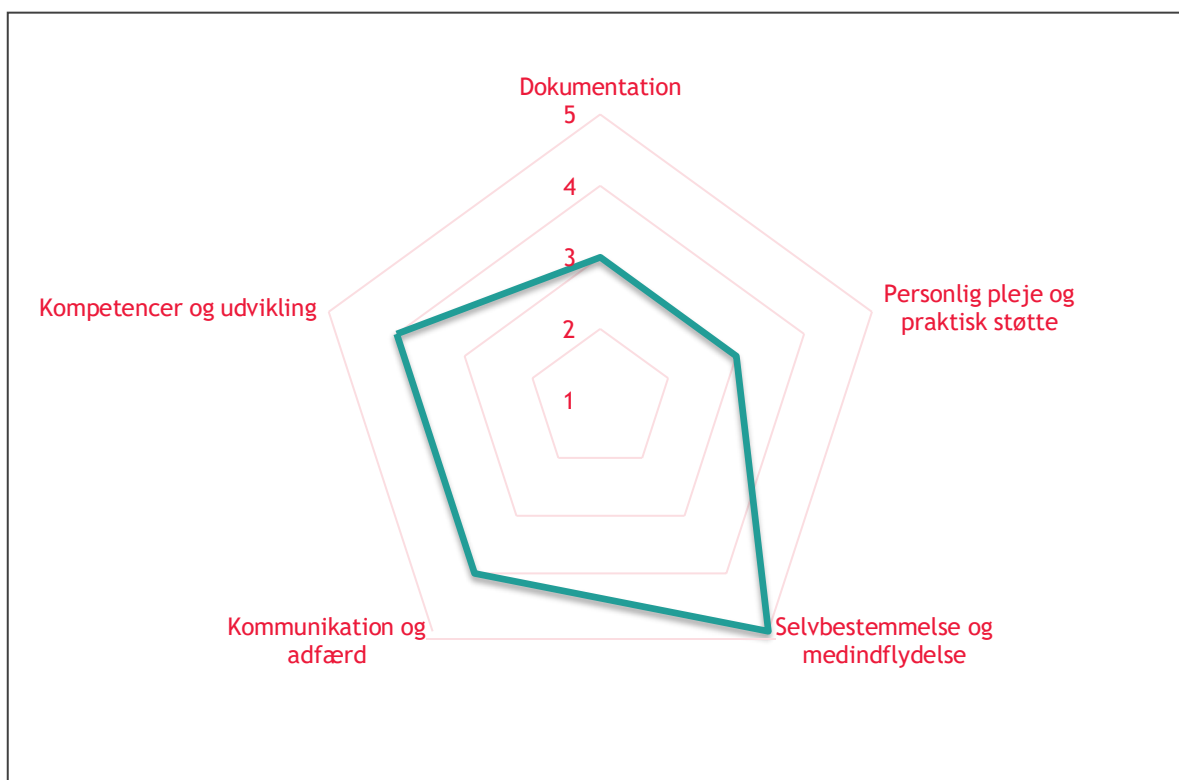
Firmaet leverer hjemmeplejeydelser i tre kommuner. I Kalundborg Kommune er der tilknyttet borgere, som både får personlig pleje og praktisk støtte samt delegerede sundhedslovsopgaver. I Kalundborg afdelingen er der tilknyttet faste medarbejdere, og hvor der tillige er fleksibilitet mellem de respektive afdelinger.

Leder oplyser, at der foretages løbende egenkontrol, hvor leder er i kontakt med borgerne, f.eks. i forhold til, om nye medarbejdere lever op til firmaets kvalitetskrav.

2.4 SCORE

For hvert overordnede 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

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 3	Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejder redegør reflekteret for, hvordan der arbejdes med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der samarbejdes med hjemmesygeplejen, f.eks. i forhold til at oprette helbredstilstande. Medarbejder redegør for, at der løbende dokumenteres, samt at døgnrytmeplanen og tilstande tilrettes, når borgers situation ændres. Medarbejder tilgår dokumentationen på mobile enheder.

	<p>Dokumentation fremstår med en god faglig standard, men har flere mangler. Generelle oplysninger er udfyldt med oplysningerne omkring borgernes ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Helbredsoplysning er udfyldt, og der er generelt oprettet tilstande med indsatsmål og handlingsanvisninger, dog mangler enkelte opdateringer, f.eks. i forhold til mobilitet og øjendrypning. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, fraset en borger, hvor der ikke foreligger døgnrytmeplan. Døgnrytmeplanen tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer, hvor der ligeledes er beskrevet evt. særlige problemstillinger eller andre praktiske oplysninger med stor betydning for borger. Planen er systematisk opbygget, svarende til døgnrytme, og hvor borgers og medarbejders indsats fremgår.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt særdeles tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje samt oplever at modtage relevante pleje- og omsorgsydelser. Dog tilkendegiver en borger, at hjælpen ikke opleves tilstrækkelig i forhold til besøg om natten, da borger ikke længere magter det samme som tidligere, og borger klager desuden over at kørestolen ikke længere passer i størrelsen. En anden borger oplever, at kvaliteten i hjælpen kan variere, når det ikke er uddannede medarbejdere, der deltager i opgaveløsningen. Borgerne er trygge ved den samlede indsats.</p> <p>Medarbejder kan reflekteret redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har fokus på den rehabiliterende samt sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Ved ændringer i borgernes tilstand skrives/ringes til hjemmesygeplejen. Medarbejderne kører faste ruter, og alle borgere har fast tilknyttet fire medarbejdere. Planlægningen varetages af planlægger, og de daglige opgaver udføres med afsæt i døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger. Medarbejder kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i hverdagen, blandt andet ved at træne gangfunktion med borger eller medinddrage i dagligdagens opgaver.</p> <p>Borgerne er soignerede, og den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil. Der er taget hånd om observerbare risici hos den enkelte borger. Dog bemærker tilsynet, at en borger får hjælp til øjnedrypning, uden at der foreligger tilstand/handlingsanvisning og ordination i FMK. Leder vil straks følge op.</p> <p>Borgerne er soignerede, og den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil. Der er taget hånd om observerbare risici hos den enkelte borger.</p>
<p>Tema 3: Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne og tilkendegiver, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen og oplever, at de bliver behandlet respektfuldt.</p> <p>Medarbejder kan redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse, blandt andet at der arbejdes målrettet med at skabe den gode relation gennem den individuelle dialog med borger og pårørende.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er generelt særdeles tilfredse med kommunikationen og kontakten til medarbejderne, flere fremhæver, at de faste medarbejdere er imødekommende og flinke, hvor omgangstonen er præget af humor med plads til små drillerier. Dog er der borgere, der beskriver, at de oplever at blive mødt med, at medarbejderne grundet tidspres må videre, hvilket opleves som afvisning, og en borger italesætter, at der kan være sprogvanskeligheder.</p>

	<p>Medarbejder redegør for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, blandt andet at være nærværende i besøget og også at være professionel og omsorgsfuld.</p> <p>Under interview omtales borgerne respektfuldt.</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>Leder oplyser, at medarbejderne er social- og sundhedsmedarbejdere og ufaglærte. I forhold til delegerede sundhedslovsydelser undervises medarbejderne af leverandørens assistent eller af hjemmesygeplejerske.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der samarbejdes med hjemmesygeplejersken, som kontaktes ved ændringer i borgernes tilstand og omkring delegerede ydelser, f.eks. sårpleje og smerteplaster. Desuden er der mulighed for sparring med kolleger, men ikke med faste mødefora.</p> <p>Der udarbejdes ikke kompetencekort på delegerede opgaver.</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.

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Else Marie Seehusen

Manager

Mobil: 4189 0179

Mail: ems@bdo.dk