

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgssområdet -Privat leverandører af pleje og
praktisk hjælp
Centrum Pleje

Uanmeldt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Centrum Pleje, Bakkekammen 4, 4291 Ruds Vedby
Leder: Mariola Jensen
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Fire borgere og to pårørende• To medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Centrum Pleje, 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 er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er tilfredse med 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 høj faglig kvalitet. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for sundhedsfremmende og rehabiliterende indsatser.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at der på alle borgere er oprettet døgnrytmeplan, og at tilstande og handlingsanvisninger er opdaterede, samt at de generelle oplysninger udfoldes yderligere på to af borgerne.
2. Tilsynet anbefaler, at leder følger op hos konkret hos borger, der ikke ønsker hjælp til medicinudlevering.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Interviewet er indledt med virksomhedsejer.

Firmaet leverer hjemmeplejeydelser og tilkøbsydelser i Kalundborg Kommune og er organiseret med leder, koordinator og administration. Leder og koordinator står for den daglige planlægning, som lægges på medarbejdernes køreliste. Det daglige overblik over borgere og faste opgaver, samt hvilke borgere der er indlagt, fremgår af tavler på kontoret.

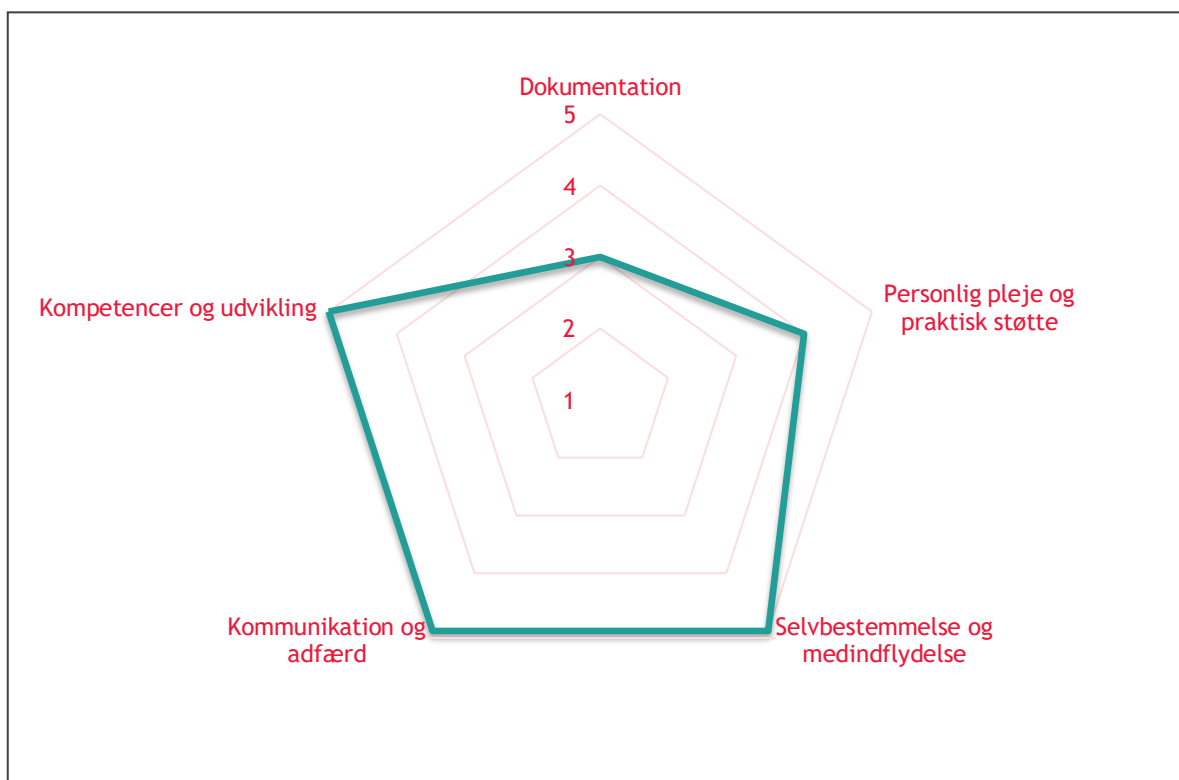
Leder beskriver, at der er et godt dagligt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje og demensvejleder. Praksis er, at nye borgere med behov for pleje gennemgås med sygeplejerske, som ligeledes har gennemgang af borgere hver 26. uge.

Dokumentation sker udelukkende i Nexus, og alle medarbejdere har adgang til dokumentation på iPad.

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 fagligt 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. Døgnrytmeplanen og de generelle oplysninger oprettes i takt med, at medarbejderne lærer borgerne at kende, så i opstarten arbejdes ud fra visitationen (funktionsvurderingen). Der arbejdes med afvigedokumentation, og de delegerede ydelser dokumenteres, når de er udført. 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, men mangler helt på en borger og kunne udfoldes yderligere på en anden borger. Helbredsoplysning er udfyldt, og der er generelt oprettet tilstande med indsatsmål og handlingsanvisninger, dog mangler enkelte opdateringer, f.eks. i forhold til kompressionsbehandling. 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: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med hjælpen og tilkendegiver, at de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. De er alle trygge ved hjælpen og giver udtryk for, at de borgere, der har ressourcer, er medinddraget i den daglige opgaveløsning og gør så meget som muligt selv.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret og med faglig indsigt redegøre for pleje og omsorg til borgerne og har målrettet fokus på kerneopgaven, sundhedsfremme og rehabilitering. I samarbejde med hjemmesygeplejen triageres borgerne. Der samarbejdes med kommunens diætist til borgere med behov for ekstra indsats til at sikre borgernes ernæringstilstand og til borgere, hvor medarbejder skal blive i hjemmet, sidder medarbejder evt. med ved bordet i et pædagogisk måltid. I forhold til borgere, som efter indlæggelse har behov for træning, samarbejdes med fysioterapeut, og i hverdagen understøttes og motiveres borgerne til at deltage i opgaveløsningen. Leder og koordinator står for planlægningen, og borgerne ligger på faste ruter, hvor det så vidt muligt er de samme medarbejdere, der kommer hos borgerne samtidig med, at det sikres, at alle assistenter kender alle borgere, så de kan passe vagttelefonen. Alle medarbejdere har fælles indmøde med gennemgang af borgere og dagens opgaver. Leder har løbende opfølgning i de enkelte hjem, idet hun ud over ledelsesopgaven ligeledes har opgaver hos borgerne.</p> <p>Hos en borger bemærker tilsynet, at dagsdoseringsæske på sofabordet er med forkert ugedag. Borger tillægger det ikke betydning og vil selv klare opgaven med at finde medicin frem og tage den og ønsker ikke hjælp til dette. Borger er visiteret til medicin håndtering.</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 særdeles tilfredse med medarbejderne og tilkendegiver, at de selv bestemmer og har indflydelse på dagligdagen og oplever, at de bliver behandlet respektfuldt. Ingen af borgerne oplever at have bytteydelse, men fortæller samtidig, at medarbejderne er meget fleksible.</p> <p>Medarbejderne kan med stor faglig indsigt reflektivt redegøre for, hvorledes borgerne sikres selvbestemmelse, blandt andet at der arbejdes målrettet med at skabe den gode relation og den individuelle dialog med borger og pårørende.</p>

<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med kommunikationen og kontakten til medarbejderne og fremhæver, at de er utrolige hjælpsomme, omsorgsfulde, meget positive og imødekommende. Omgangstone og adfærd er anerkendende, respektfuld og er præget af tilpas humor.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, og hvor kendskabet og tiden til at lytte til deres behov vægtes højt. Dialogen med borgerne er med til at skabe den gode relation samtidig med, at man som medarbejder også er professionel.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser, at medarbejderne er sammensat af social-og sundhedsassistenter, social-og sundhedshjælpere og enkelte ufaglærte, som enten er i uddannelse inden for området eller skal starte uddannelse. Til rengøringsopgaven er der ansat husassistenter. Derudover er der ansat to deltidsadministrative medarbejdere til bogholderi og løn.</p> <p>Medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde med kommunes hjemmesygepleje og har gode sparringsmuligheder i daglig praksis og ved det daglige indmøde. Der arbejdes med kompetenceprofiler og kompetencekort i forhold til 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