

# Tilsynsrapport Kalundborg kommune

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

Uanmeldt tilsyn  
November 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Top Fritvalg, Lindevej 2 4200 Slagelse
Teamleder: Gitte Olsen
Antal besøgte borgere: To
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder</li><li>• To borgere</li><li>• En medarbejder</li></ul>
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 Top Fritvalg, 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 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. Praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejder kan på relevant vis redegøre for kontinuitet i hjælpen og for procedurer ved ændringer i borgernes tilstand.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderen tilbydes et fagligt kompetenceløft omkring observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

#### Aktuelle vilkår

##### Tilsynet indledt med teamleder

Top Fritvalg er en afdeling i Top Partners og leverer praktisk hjælp til hjemmeplejeburgere i flere kommuner og har aktuelt få borgere i Kalundborg Kommune med én fast medarbejder tilknyttet. Ud over praktisk hjælp til borgerne i Kalundborg Kommune varetager medarbejderen tilsvarende opgaver i de øvrige kommuner.

Firmaet er optaget af en rehabiliterende tilgang, og emnet er regelmæssigt oppe på personalemøder. Derudover er der fokus på arbejdsmiljø og ergonomi, og medarbejderne har mopper og klude med i bilen.

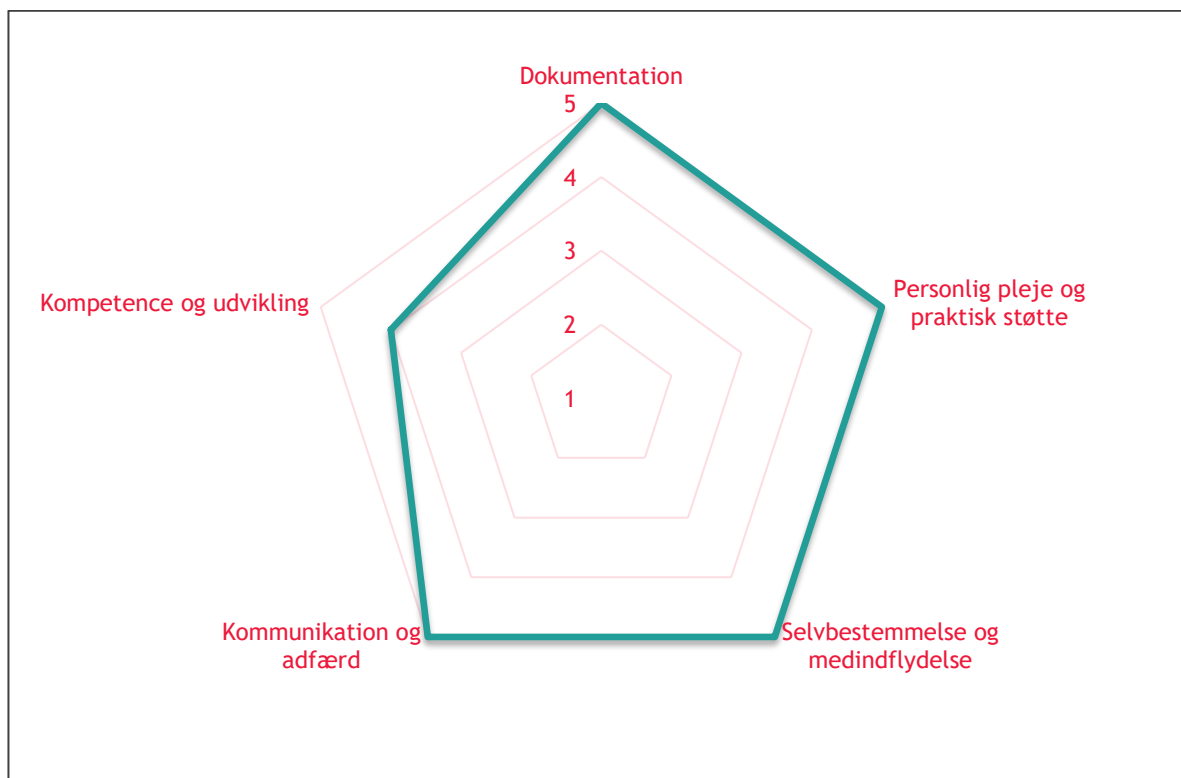
Dokumentation omkring borgerne ligger dels i Nexus og dels i firmaets eget system. Medarbejderne tilgår kørelister mobilt og har ikke adgang til Nexus.

### 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: 5	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. Medarbejder har ikke adgang til Nexus og ligeledes ikke adgang til selvstændigt at dokumentere. Medarbejder har køreliste på mobil, hvor opgaver i hjemmet er handlevejledende beskrevet, og ligeledes vil særlige oplysningerne omkring borger fremgå. Medarbejder redegør for, at praksis er, at kontoret kontaktes ved ændringer, og at kontoret ligeledes giver besked, hvis der er nyt om borgeren, der har betydning for opgaven. Ved opstart hos en ny borger bliver medarbejder mundtligt informeret omkring borger.</p> <p>Dokumentationen lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, idet der foreligger konkret plan for opgaven hos borger på kørelisten. Dokumentation i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionsvurdering og tilstande, og på den ene borger er der oprettet generelle oplysninger om borgers helhedssituation, hvor disse oplysninger ses i fagligt notat på den anden borger. I firmaets system er alle borgere lagt ind med stamoplysninger, og hvilke ydelser der skal leveres til borgerne.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</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 kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de er visiteret til og har behov for. De får hjælpen som aftalt og bliver ringet op ved eventuelle forsinkelser.</p> <p>Medarbejder kan reflekteret redegøre for den praktiske hjælp til borgerne og har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. Medarbejder har kendskab til borgerne, og opgaverne er beskrevet på kørelisten, herunder evt. besked, hvis der er særlige oplysninger. Leder udarbejder køreliste, og medarbejder får kørelisten mobilt. Medarbejder støtter borgerne i selv at udføre de opgaver, de selv kan udføre, f.eks. at være med til skift af sengetøj eller andre praktiske ting, de magter. Medarbejder redegør for praksis for, hvordan der handlers ved ændringer i borgers tilstand, dels ved dialog med borger og dels ved besked til kontoret.</p> <p>Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil.</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 og oplever, at de er medinddraget og selv bestemmer, hvordan opgaverne løses, og særligt en borger fortæller om meget stor fleksibilitet og hensyntagen.</p> <p>Medarbejder kan reflekteret redegøre for, hvorledes borgerne sikres medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Medarbejder oplyser, at der arbejdes med afsæt i ønsker og vaner inden for den ramme, der er til hjælpen, men også at der er fleksibilitet i forhold til borgers aktuelle tilstand.</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>Borgene er særdeles tilfredse med medarbejder og oplever en god og anerkendende omgangsform, hvor den ene borger nævner, at der også er plads til drillierier på den gode måde.</p> <p>Medarbejder kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og nævner betydningen af at præsentere sig, at være glad og smilende og give sig tid og vise interesse for borgerne.</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 afdelingens samlede medarbejdergruppe består af social- og sundhedsmedarbejdere, en række medarbejdere med anden erhvervs erfaring samt unge ufaglærte, som er studerende eller på vej til uddannelse inden for området. Nye medarbejdere gennemgår introduktion.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der altid er mulighed for faglig sparring med teamleder, hvis der er noget, man er i tvivl om. I forhold til kompetenceudvikling har medarbejder deltaget i temaeftermiddag omkring borgere med demenssygdomme, men der er ikke undervisning i mere helbredsspecifikke temaer.</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](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Else Marie Seehusen  
Manager  
Mobil: 4189 0179  
Mail: [ems@bdo.dk](mailto:ems@bdo.dk)