



Samlerapport
Sorø Kommune
Pleje og Omsorg
Fritvalgsområdet

2021

Forord

Rapporten indeholder afrapportering af tilsyn med hjemmepleje i Sorø Kommune. Tilsynene relateres til 2021, og er udført i 2022.

Læseren præsenteres indledningsvist for tilsynets samlede vurdering af leverandørerne med en tilhørende graf, som viser resultatet af kvalitetsmålingen for den kommunale og de private leverandører for tilsyn 2021.

Herefter gennemgås de overordnede temaer, som tilsynet har afdækket. Dernæst følger en oversigt over de enkelte leverandørers vurderinger og anbefalinger, efterfulgt af en oversigt over anbefalinger fordelt på temaer.

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode. Ligeledes findes den vurderingsskala, som er anvendt ved tilsynene, og som definerer de scorer, der er givet.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 2429 5072

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig



1. TILSYN PÅ FRITVALGSOMRÅDET

1.1 SAMLET VURDERING

BDO har på vegne af Sorø Kommune gennemført anmeldte tilsyn hos Sorø Kommunes kommunale leverandør og to private leverandører. Tilsynene er gennemført i første kvartal 2022. På baggrund af det indsamlede datamateriale, interviews og efterfølgende analyser heraf, er tilsynet kommet frem til nedenstående vurdering.

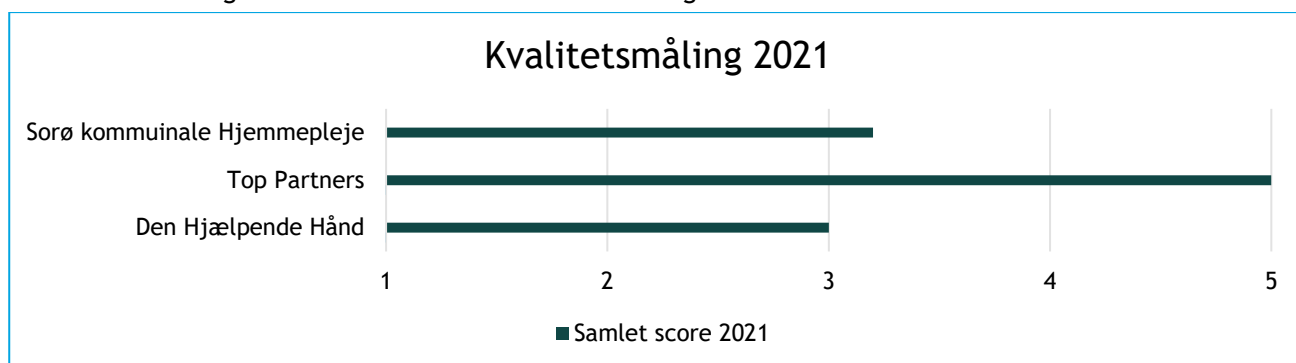
Den samlede overordnede vurdering er, at Sorø Kommunes kommunale hjemmepleje og de to private fritvalgsleverandører har engagerede ledelser og medarbejdere, der medvirker til trivsel for borgerne. Ligeledes vurderes det, at borgerne generelt er tilfredse med kvaliteten, og de oplever, at hjælpen dækker deres behov i forhold til personlig pleje, men hvor flere borgere i forhold til den praktiske hjælp supplerer med privat hjælp/tilkøbsydelser til fx rengøring og tøjvask.

Vurderingen er, at leverandørerne generelt lever op til Sorø Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der hos den kommunale og den ene private leverandør fundet flere mangler i forhold til fx journalføring, personlig pleje og praktisk hjælp, som det vil kræve en målrettet indsats at forbedre.

Fælles for alle leverandører er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

1.2 KVALITETSMÅLING

Nedenstående diagram viser den samlede kvalitetsmåling for hver leverandør i 2021:

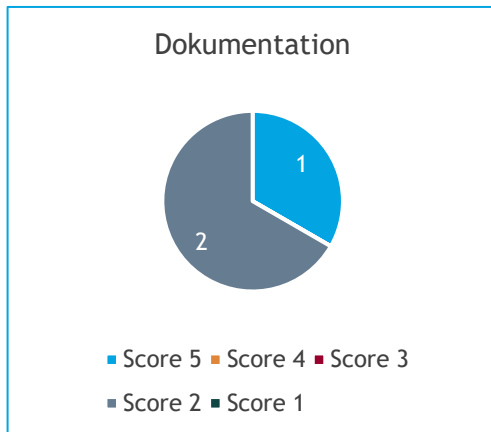


1.3 VURDERING AF TEMAER

BDO har med udgangspunkt i en femtrins vurderingsskala, som går fra 1 til 5, og hvor 5 er bedst, vurderet og bedømt hver enkelt leverandør i relation til de aftalte temaer.

I nedenstående afsnit gennemgås hvert enkelt tema med udgangspunkt i fordelingen af de vurderinger, som tilsynet har foretaget i forhold til hver enkelt leverandør.

1.3.1 Dokumentation



En privat leverandør har scoret 5, en privat leverandør og den kommunale leverandør har scoret 2.

Vurderingen beror på, at de to private leverandører udelukkende leverer praktisk støtte.

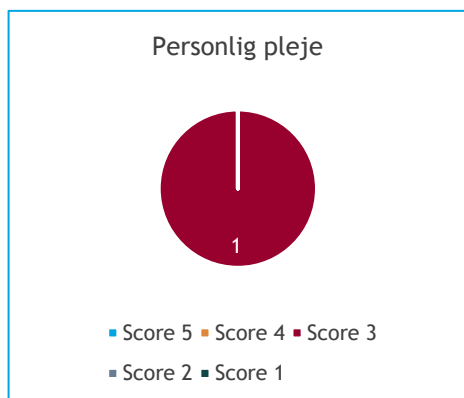
Hos begge private leverandører fremstår dokumentationen med en god professionel standard og få mindre mangler, og dokumentationen i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionstilstande og indsatser. Hos en privat leverandør får medarbejderne fremsendt køreliste med personfølsomme oplysninger på deres egne personlige telefoner, og på den baggrund vurderes denne leverandører mindre tilfredsstillende i forhold til dokumentation.

Medarbejderne hos de private leverandører redegør for, at de ikke har adgang til Nexus, og ligeledes ikke har adgang til selvstændigt at dokumentere. Hos den ene leverandør har medarbejderne køreliste på mobil, hvor opgaver i hjemmene er handlevejledende beskrevet, og praksis er, at kontoret kontaktes ved ændringer. Hos den anden leverandør får medarbejdernes fremsendt køreliste/ugeplan på privat mobil, som indeholder en konkret plan for opgaven hos borgerne.

Hos den kommunale leverandør er dokumentationen mindre tilfredsstillende, og den lever på flere områder i mindre omfang op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Den samlede journalføring er mangelfuld og fremstår med flere mangler, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.

Medarbejderne hos den kommunale leverandør redegør for, at alle er ansvarlige for at opdatere dokumentationen. Der planlægges med fast dokumentationstid til social- og sundhedsassistenter, og social- og sundhedshjælperne kan løbende få planlagt tid til opgaven. Indledningsvist har ledelsen redegjort for, at der er igangsat en proces med relancering af dokumentationspraksis.

1.3.2 Personlig pleje



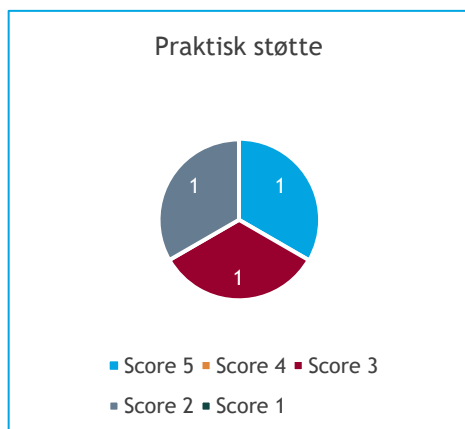
Personlig pleje leveres udelukkende af den kommunale leverandør, som har scoret 3.

Borgerne er generelt tilfredse med hjælpen og med kvaliteten af hjælpen, og de modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Tilsynet bemærker, at der hos enkelte borgere er usikkerhed omkring levering af hjælpen, fx i forhold til medicinadministration eller særlige hensyn til borgernes habitus, eller borgere, der tilkendegiver, at de ikke får hjælpen på de aftalte tidspunkter, og at de savner indflydelse på leveringstidspunktet.

Derudover bemærker tilsynet områder, hvor der ikke er sammenhæng mellem de bevilgede indsatser og de leverede ydelser. Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov og habitus.

Medarbejderne redegør reflekteret for, at planlæggere/kordinatorer sikrer den daglige planlægning ud fra borgernes visiterede ydelser. Der planlægges med faste ruter med hensyntagen til borgernes kompetencebehov og ønsker. Der arbejdes med sundhedsfremmende indsatser, herunder TOBS og triagering, og der arbejdes ligeledes rehabiliterende, hvor medarbejderne motiverer, støtter og guider borgerne til at gøre så meget som muligt selv.

1.3.3 Praktisk hjælp



Overordnet er der stor spredning på vurderingen af den praktiske hjælp hos de tre leverandører, hvor en privat leverandør scorer 5, den kommunale leverandør scorer 3, og en private leverandør scorer 2.

Den samlede vurdering er, at borgerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, hvor flere borgere dog oplever, at hjælpen ikke er tilstrækkelig, og de har derfor valgt at supplere den praktiske hjælp med privat rengøring eller tilkøbsydelse. Hos den kommunale leverandør er der enkelte borgere, der er mindre tilfredse med kvaliteten, blandt andet i forhold til rengøring af hjælpemidler.

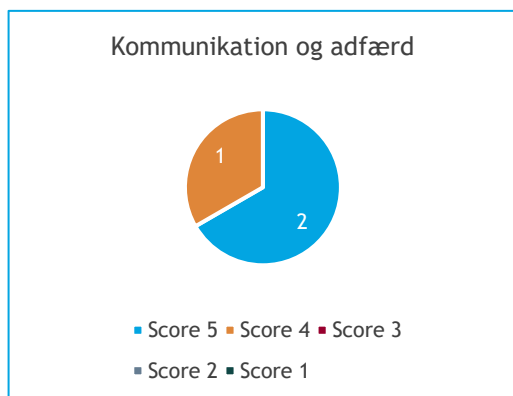
Alle borgerne tilkendegiver, at hjælpen som udgangspunkt leveres som aftalt, og ved forsinkelser eller aflysninger bliver borgerne efter aftale kontaktet og får indflydelse på leveringstidspunktet.

Hos en privat leverandør bemærker tilsynet, at der er to borgere, der grundet helbredsmæssige problemstillinger, har behov for yderligere hjælp til de praktiske opgaver, og ligeledes bemærkes det, at en borger ikke altid er til stede i hjemmet, når ydelsen leveres. Derudover bemærker tilsynet, at medarbejderne hos en privat leverandør over for borgerne italesætter travlhed, og dermed har mindre fokus på borgerne under besøget.

Tilsynet observerer, at hjemmene bærer præg af, at der tilbydes rengøring hver tredje uge, svarende til kommunens kvalitetsstandard. Dog observeres hos den kommunale leverandør, at der hos enkelte borgere er et behov for hjælp til daglig oprydning.

Medarbejderne hos den kommunale leverandør og hos den ene private leverandør kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne, herunder at de har fokus på den rehabiliterende tilgang. Opgaverne løses med afsæt i Visitationen, som beskriver, hvilke opgaver der ligger hos den enkelte borger. Hos en privat leverandør har medarbejderne et begrænset kendskab til borgerne, da begge er forholdsvis nyansatte, men de fortæller, at opgaverne er beskrevet på kørelisten.

1.3.4 Kommunikation og adfærd



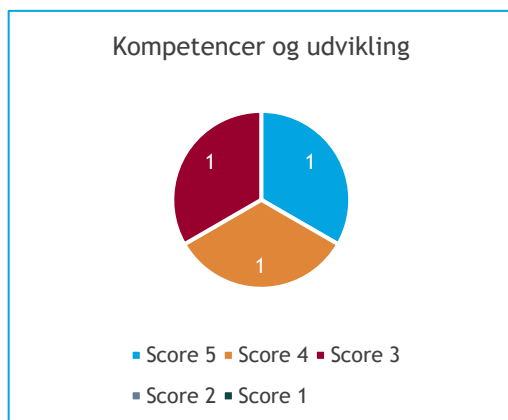
En privat leverandør har scoret 5, den kommunale leverandør har scoret 4, og en privat leverandør har scoret 3.

Overordnet er borgerne meget tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at der er en god omgangstone. Medarbejderne opleves som omsorgsfulde, hjælpsomme og imødekommende. Alle borgere oplever generelt at blive respekteret. Dog er der hos den kommunale leverandør en borger, der oplever, at der er medarbejdere, som ikke respekterer borgerens livsstil og indretning i hjemmet, og en anden borger fortæller, at en medarbejder tiltaler borger med kælenavn, hvilket borgeren ikke bryder sig om.

Hos alle leverandører kan medarbejderne reflekteret redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og medarbejderne nævner fx betydningen af at præsentere sig, at være nærværende og lytte til og engagere sig i borgernes liv, og ellers være glade og smilende.

Under interview med medarbejdere omtales borgerne respektfuldt.

1.3.5 Kompetencer og udvikling



En privat leverandør har scoret 5, den kommunale leverandør har scoret 4, og en privat leverandør har scoret 3.

Medarbejderne hos den kommunale leverandør er overvejende social- og sundhedsmedarbejdere og enkelte ufaglærte medarbejdere i korte vikariater. De har blandt andet, på grund af rekrutteringsudfordringer, ansat ufaglærte medarbejdere i grupperne, som varetager de praktiske opgaver og lettere personlige plejeopgaver. Hos begge private leverandører er medarbejderne social- og sundhedsmedarbejdere og ufaglærte medarbejdere med anden erhvervs erfaring. Særligt den kommunale leverandør og den ene private leverandør har fokus på oplæring af nye medarbejdere og løbende kompetenceudvikling, hvor den anden private leverandør har sidemandsoplæring, når medarbejderne ansættes, og derudover er der ikke yderligere oplæring.

Hos denne leverandør bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke kan redegøre for basale observationer og forebyggende indsatser, og ikke udviser et tilstrækkeligt kendskab til og viden om målgruppen.

Den kommunale hjemmepleje har et tæt samarbejde med kommunens hjemmesygepleje samt kommunens øvrige specialister. Den ene private leverandør har god kontakt til hjemmesygeplejen, fx i forhold til ændringer i borgernes helbreds situation, mens den anden private leverandør oplever et sparsomt samarbejde.

1.4 TILSYNETS SAMLEDE ANBEFALINGER

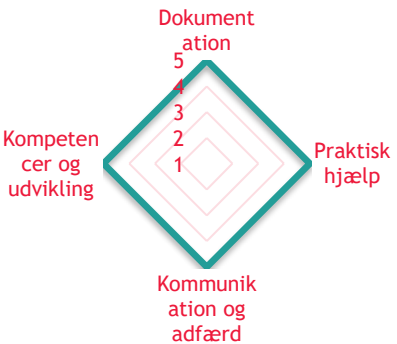
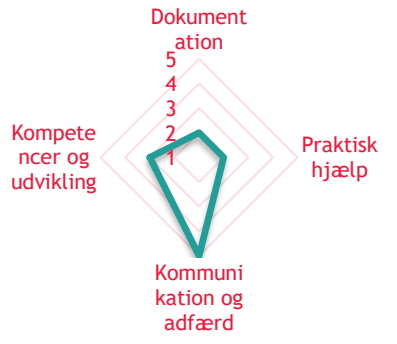
Tilsynet har samlet set givet Sorø Kommunes leverandører 17 anbefalinger, fordelt på den kommunale leverandør og den ene private leverandør. De givne anbefalinger skal ses i et lærende perspektiv med henblik på fortsat udvikling af den samlede kvalitet.

Nedenfor ses fordelingen af anbefalingerne inden for de respektive temaer ved 2021.

Leverandør	Dokumentation	Personlig pleje	Praktisk hjælp	Kommunikation og adfærd	Kompetencer og udvikling	Total
Sorø Hjemmeplejegruppe	2	3	3	1	1	10
Top Partners						
Den hjælpende hånd	2		4		1	7
	4	3	7	1	2	17

1.5 INDIVIDUELLE VURDERINGER OG ANBEFALINGER

Leverandør	Vurdering	Anbefalinger
Sorø Kommunale Hjemmepleje	<p>The radar chart displays five categories: Dokumentation (score 5), Personlig pleje (score 4), Praktisk hjælp (score 3), Kommunikation og adfærd (score 2), and Kompetencer og udvikling (score 1). The chart shows concentric lines for each category, with the outermost line representing the highest score in that category.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forbindelse med den nye udrulning af FSIII udarbejder en handleplan for, hvordan de systematisk får gennemgået alle journaler, så disse fremstår fyldestgørende og opdaterede. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen indarbejder en fast praksis for opdatering og opfølgning af journalen. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i de to konkrete tilfælde følger op og sikrer, at borgerne får den hjælp, de har behov for. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og afstemmer forventninger med borgerne vedrørende leveringstidspunkt for hjælpen. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der er sammenhæng mellem de bevilgede og leverede ydelser. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og afstemmer forventninger med borgerne i forhold til kvalitet og serviceniveau for rengøringsopgaven. 7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op i forhold til, om borgernes bevilgninger svarer til borgerne behov.

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at borgerne får leveret den bevilgede hjælp til rengøring af hjælpemiddel. 9. Tilsynet anbefaler ledelsen, at de i dialog med medarbejderne drøfter professionel adfærd og kommunikation i mødet med borgerne. 10. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere er oplært til opgaverne.
Top Partners	 <p>A radar chart with four axes: 'Dokumentation' (top), 'Praktisk hjælp' (right), 'Kommunikation og adfærd' (bottom), and 'Kompetencer og udvikling' (left). The chart has five concentric rings representing scores from 1 to 5. The data points are: Dokumentation (5), Praktisk hjælp (4), Kommunikation og adfærd (4), and Kompetencer og udvikling (4).</p>	Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.
Den Hjælpende Hånd	 <p>A radar chart with four axes: 'Dokumentation' (top), 'Praktisk hjælp' (right), 'Kommunikation og adfærd' (bottom), and 'Kompetencer og udvikling' (left). The chart has five concentric rings representing scores from 1 to 5. The data points are: Dokumentation (1), Praktisk hjælp (1), Kommunikation og adfærd (1), and Kompetencer og udvikling (1).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at der foreligger dokumentation for bytte-ydelser. 2. Tilsynet anbefaler, at leder overholder gældende GDPR-regler vedrørende håndtering af personfølsomme oplysninger. 3. Tilsynet anbefaler, at leder i det konkrete tilfælde retter henvendelse til Visitationen med henblik på revisitering. 4. Tilsynet anbefaler, at leder i det konkrete tilfælde retter henvendelse til Visitationen med henblik på revisitering. 5. Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at borgeren altid er til stede i hjemmet, når der leveres fritvalgsydelser. 6. Tilsynet anbefaler, at leder aftaler rammer og vilkår for opgaveløsningen og for medarbejdernes muligheder for at af-dække borgernes tilstand. 7. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes et fagligt kompetenceløft omkring observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser.

2. FORMÅL OG METODE

2.1 FORMÅL

Det overordnede formål med tilsynene er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet.

Tilsynet vil, jf. lovgivningen og bekendtgørelsen på området, have fokus på, at det enkelte tilbud er tilpasset den enkeltes borgers ønsker og muligheder. Herunder at tilbuddet medvirker til at øge den enkeltes livskvalitet i dagligdagen, og at der er mulighed for personlig udvikling. Tilsynet vil endvidere have fokus på de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold.

Det overordnede formål med BDO's tilsynskoncept er at:

- Kontrollere om der på det enkelte tilbud praktiseres en udviklende og relevant ydelse, der er afpasset målgruppen som sådan, samt den enkeltes ønsker og muligheder.
- Kontrollere at gældende lovgiver, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten af tilbuddet.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.

2.2 METODE

Metodisk arbejdes der ud fra tre datakilder, hhv. gennemgang af dokumentation, observation og semistrukturerede kvalitative interviews med ledelse, medarbejdere og borgere. Tilsynene foretages som uanmeldte tilsyn.

Interviewguides vil være målrettet det enkelte tilbudstype. De tilsynsførende vil have en faglig baggrund som er relevant inden for det pågældende tilsynsområde. Således vil tilsynet også med hensyn til dokumentation have viden om og erfaring med at gennemgå og vurdere dokumentationen uanset område.

2.3 VURDERING

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5 = Særdeles tilfredsstillende	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten

<p>Score: 4 = Meget tilfredsstillende</p>	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
<p>Score: 3 = Tilfredsstillende</p>	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
<p>Score: 2 = Mindre tilfredsstillende</p>	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det mindre tilfredsstillende samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
<p>Score: 1 = Ikke tilfredsstillende</p>	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det ikke tilfredsstillende 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.