

# Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg  
Fritvalgssområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp  
Den Rene Samvittighed

Uanmeldt tilsyn  
November 2020

# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Den Rene Samvittighed, Centret 6a, 4470 Svebølle
Leder: Michael og Tina Schumacher
Antal besøgte borgere: To
Dato for tilsynsbesøg: Den 26. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ledelsen</li><li>• To borgere</li><li>• To medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommuneforetaget et uanmeldt tilsyn hos Den Rene Samvittighed, 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.

Tilsynets samlede vurdering er, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er tilfredse med den praktiske hjælp. 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, hvordan der sikres kontinuitet i hjælpen.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes et fagligt kompetenceløft omkring observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser, eksempelvis hos borger med inkontinens.
2. Tilsynet anbefaler at tilbyde støtte til at kontakte myndighed til borger med inkontinensproblem.

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR

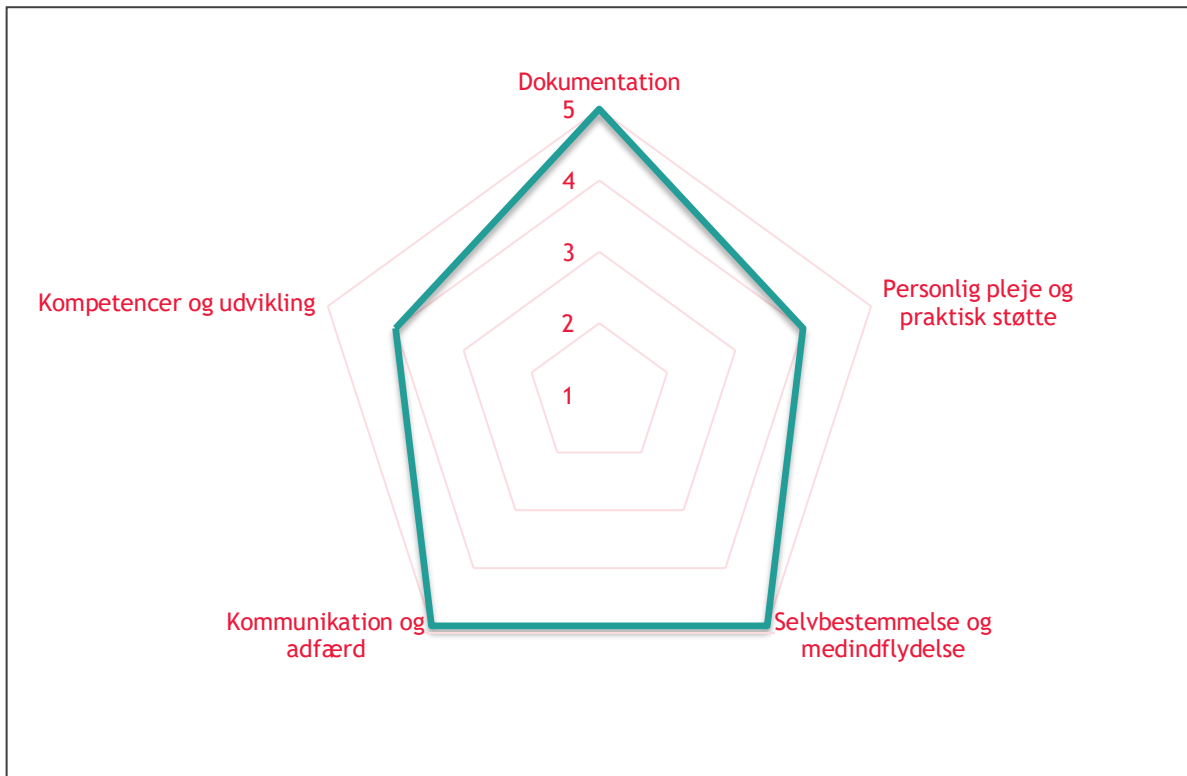
#### Aktuelle vilkår

Firmaet varetager ud over fritvalgsydelser til praktisk hjælp og tilkøbsydelser til hjemmeplejemodtagere i flere kommuner også andre forskellige opgavetyper, såsom privat rengøring og erhvervsrengøring. De medarbejdere, der leverer fritvalgsydelser, varetager også opgaver inden for de øvrige områder. I forhold til fritvalgsområdet har medarbejderne faste områder og ruter, så det sikres, at borgerne møder den samme medarbejder hver gang. Praxis er, at leverandøren besøger borgerne inden opstart af hjælpen.

### 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
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. Medarbejderne har ikke adgang til Nexus og oplysninger om borgerne og ligeledes ikke adgang til at dokumentere i systemet. Medarbejderne tilgår oplysninger om borger i kladdehæfte for hver borger. De konkrete indsatser er beskrevet i kladdehæftet, herunder evt. særlige oplysninger med betydning for opgaveløsningen. Medarbejderne noterer evt. observationer i hæftet, hvor kontoret efterfølgende skriver ind i Nexus. Tilsynet er oplyst, at kladdehæfter opbevares i aflåst skab på kontoret. Medarbejderne redegør for, at kontoret giver besked til medarbejderne, hvis der er nyt om borgerne, der har betydning for opgaven.</p> <p>Dokumentationen lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, og i Nexus understøttes de visiterede ydelser med funktionsvurdering og tilstande. Der er generelle oplysninger med helbredsoplysninger og kort beskrivelse af borgers ressourcer og mestring. Der mangler enkelte opdateringer i forhold til borgers boligforhold.</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 kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de er visiteret til og generelt har behov for. En borger ønsker dog at få hjælp til at tørre vindueskarm af og holde rent omkring loftventilation. Derudover oplyser borger, at familien tidligere har kunnet hjælpe med skift af sengetøj, hvor dette ikke længere er en mulighed. Borger</p>

	<p>anbefales at kontakte myndighed med henblik på revurdering af hjælpen. Det er faste medarbejder der kommer og hjælpen leveres som aftalt, og hvis der er ændringer, bliver borgerne ringet op. Særligt den ene borger er meget optaget af selv at kunne klare opgaver i hjemmet, evt. med støtte fra familie.</p> <p>Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil, dog bemærker tilsynet, at der i det ene hjem er en kraftig lugt af urin, og borger bekræfter at have inkontinensproblemer. Borger vil gerne have hjælp til at afhjælpe problemet.</p> <p>Medarbejderne kan reflekteret redegøre for den praktiske hjælp til borgerne og har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. Medarbejderne kender ydelserne, som borgerne er visiteret til, og løser opgaven med afsæt i beskrivelsen i kladdehæfte samt ud fra deres individuelle kendskab til borgerne. Medarbejderne får dagligt udleveret kladdehæfte, og rækkefølgen på de borgere, de skal besøge. Medarbejderne støtter borgerne i at udføre de opgaver, de selv kan udføre. Medarbejderne melder ind til kontoret, når der er behov for at tilrette og redegør ligeledes for praksis for, hvordan der handles ved ændringer i borgers tilstand. Der er eksempelvis kontakt til hjemmesygeplejersken/akutsygeplejerske, hvis det er akut.</p>
<p>Tema 3: Selvbestemmelse og medindflydelse 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. Begge kender til bytteydelse, hvor den ene ikke har oplevet at have behov for at bytte, og den anden borger ønsker ikke at bytte, f.eks. til at få ordnet vindueskarm.</p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, hvorledes borgerne sikres medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Medarbejder har løbende snak med borger i forhold til ønsker og vaner og tager afsæt i det individuelle kendskab, f.eks. i forhold til evt. at bytte ydelser eller modtage hjælpen på et andet tidspunkt.</p>
<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd 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 særligt de faste medarbejdere er imødekommende og flinke, hvor omgangstonen er respektfuld og anerkendende.</p> <p>Medarbejder redegør for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, hvor det er vigtigt være nærværende og i øvrigt møde dem positivt med et smil og lære dem og evt. pårørende at kende.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet er oplyst, at medarbejdergruppe generelt er stabil og overvejende består af ufaglærte medarbejdere, hvor nogle er ansat med erfaring i rengøring, men hvor alle gives oplæring og bliver introduceret til rengøringsopgaven hos borgerne via sidemandsoplæring. Normalt afholdes løbende personalemøde, men dette er midlertidigt sat på standby.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ikke har kurser eller undervisning i forhold til observation af borgernes helbredstilstand, og der er ikke faste mødefora med mulighed for faglig sparring. I forhold til daglig praksis sker observationer med afsæt i erfaring og sund fornuft.</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)