

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af praktisk hjælp
Den Rene Samvittighed

Uanmeldt tilsyn
September 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



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
Målgruppe: Borgere visiteret til praktisk hjælp efter SEL (Servicelov)
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. september 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: En leder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens leder• Tilsynsbesøg hos to borgere• Interview med en medarbejder• Gennemgang af dokumentation for to borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til en leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Den Rene Samvittighed. 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 overordnede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Den praktiske hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og borgerne er meget tilfredse med hjælpen.

Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, at der sikres kontinuitet i hjælpen.

Leverandøren redegør for, at der som opfølgning på anbefaling ved sidste tilsyn har været kontakt til myndigheden i Kalundborg Kommune, hvilket har styrket kvaliteten i dokumentationen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos leverandøren:

Tilsynet har ingen bemærkninger.	Tilsynet har ingen anbefalinger
----------------------------------	---------------------------------

2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

2.3.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at der ikke er sket ændringer i deres opgavevaretagelse siden sidste tilsyn. Firmaet varetager, ud over fritvalgssydelse til praktisk hjælp, tilkøbsydelse til hjemmeplejemodtagere i flere kommuner. Desuden har de også andre forskellige opgavetyper, såsom privat rengøring og erhvervsrengøring. De medarbejdere, der leverer fritvalgssydelse, varetager også opgaver inden for de øvrige områder.

Som opfølgning på sidste års tilsyn har leder haft kontakt til myndigheden i Kalundborg Kommune, og det er oplevelsen, at myndigheden er blevet langt bedre til at udfylde oplysninger om borgerne.

Ved nyansættelse gennemgår alle medarbejdere en tredages introduktion af leder eller administrativ medarbejder, og alle modtager sidemandsoplæring til de konkrete opgaver af en social- og sundhedshjælper.

Alle nye borgere får besøg af den administrative medarbejder eller lederen, som har den første forventningsafstemning med borgerne til ønsker vedrørende hjælpen og leveringstidspunktet. Formålet med første besøg er også at afdække særlige opmærksomhedspunkter, fx udfordringer i hjemmet eller i borgernes helbredstilstand, som er vigtigt for medarbejderne at kende til.

Leverandøren har adgang til Nexus, men de arbejder derudover ikke med elektronisk planlægning. Medarbejderne får ved dagens start udleveret et kladdehæfte for hver borger, som indeholder en beskrivelse af hjælpen. Kladdehæftet afleveres ved dagens afslutning. Leder gennemgår alle dagens kladdehæfter, inden medarbejderne møder ind.

Leder forholder sig til medarbejdernes noter, fx aflysning, bytteydelse eller tilstandsændringer, og ved fx permanente ændringer i borgernes behov skriver lederen til myndighed.

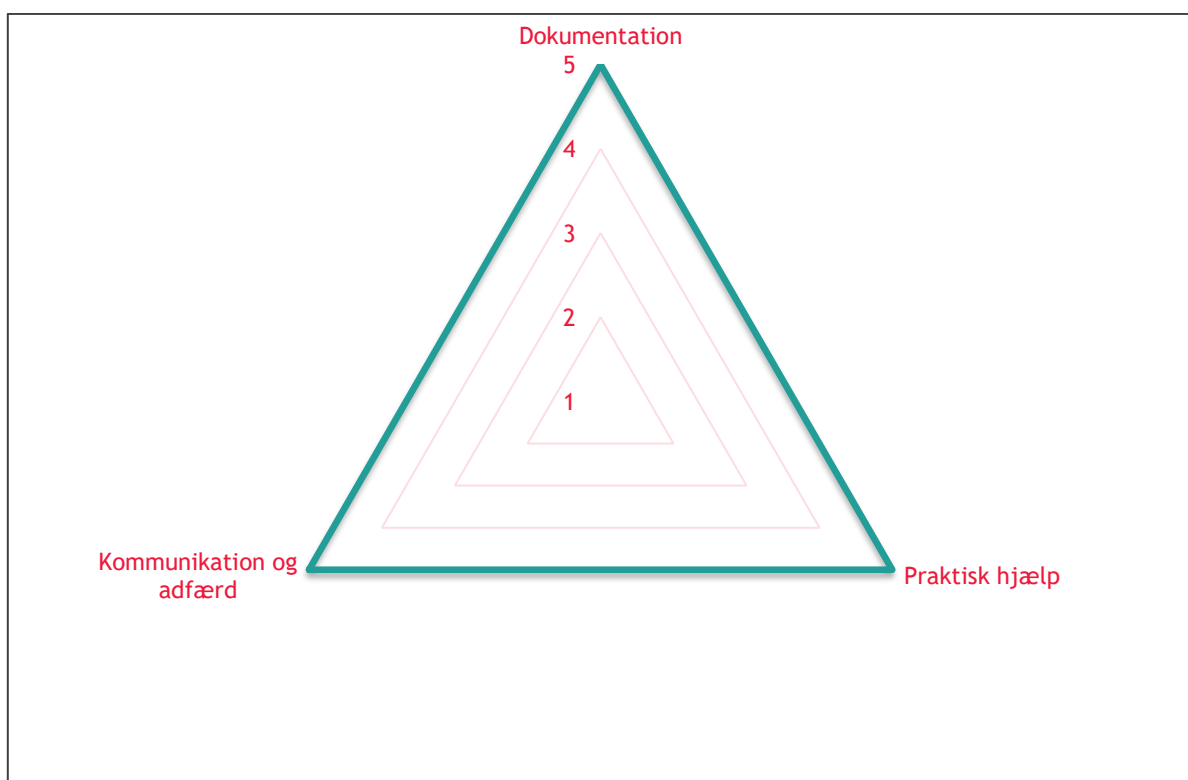
2.3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Leverandøren redegør for, at der som opfølgning på en anbefaling fra tilsynet har været kontakt til myndigheden i Kalundborg Kommune, hvilket har styrket kvaliteten i dokumentationen.

2.4 SCORE

For hvert overordnet 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

2.5.1 Dokumentation

Tema 1: Dokumentation Score: 5	Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Dokumentation</u> Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. På tilsynsdagen var adgangen til kommunens Nexus nede, og data beror udelukkende på leverandørens oplysninger. De konkrete indsatser er beskrevet i et kladdehæfte på den enkelte borger, hvor der ligeledes er beskrevet evt. særlige oplysninger med betydning for opgaveløsningen.
---	--

2.5.2 Praktisk hjælp

Tema 2: Praktisk hjælp Score: 5	Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> Borgere er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, fx giver begge borgere udtryk for, at det altid er den samme medarbejder, som kommer. Borgere oplever at modtage den hjælp, som de er visiteret til, hvor begge borgere dog giver udtryk for, at det kommunale serviceniveau er for lavt, og at medarbejderne har meget travlt. Borgere oplever, at aftaler overholdes. <u>Observation</u> Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte. <u>Interview med medarbejder</u> Medarbejder redegør reflekteret for omfanget af den praktiske hjælp til borgere, og de har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. Kontoret planlægger medarbejdernes køreliste. Borgernes bevilling står i borgernes kladdehæfte, som udleveres ved dagens start. Medarbejderne kvitterer for besøget i kladdehæftet og noterer fx aflysning eller bytteydelse. Kladderhæftet afleveres på kontoret ved dagens afslutning. Medarbejderen redegør for, at de støtter borgere i at udføre de opgaver, de selv kan udføre. Medarbejderen redegør for praksis for, hvordan de handler ved ændringer i borgernes tilstand, og medarbejderen kommer med eksempler på kontakt til kontoret.
--	---

2.5.3 Kommunikation og adfærd

Tema 3: Kommunikation og adfærd Score: 5	Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og begge borgere udtrykker, at medarbejderne er meget respektfulde og hjælpsomme. Begge borgere værdsætter, at medarbejderne altid er hjælpsomme og i et godt humør, og en borger udtrykker, at det altid er en fornøjelse at have dem på besøg og et lyspunkt i tilværelsen, når der kommer en glad medarbejder. <u>Interview med medarbejder</u> Medarbejderen redegør for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og i samarbejdet med borgerne, bl.a. altid at møde borgerne positivt og tage afsæt i det, som er vigtigt for den enkelte borger. Medarbejderen vægter at tage sig tid til at snakke med borgerne og vise interesse for deres liv, hvor det hos mange borgere handler om at få skabt en tillidsfuld relation. <u>Observation</u> Under interview med medarbejderen omtales borgerne respektfuldt.
---	--

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt <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
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt <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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 3	<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
SCORE: 2	<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 samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<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 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.