



# Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg  
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp  
Egebjerg Rengøring

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: Egebjerg Rengøring, Jernbanevej 7, 4500 Nykøbing S.
Leder: Hans-Henrick Jørgensen
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: Direktør og administrativ medarbejder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leverandørens direktør</li><li>• Tilsynsbesøg hos to borgere</li><li>• Telefoninterview med en medarbejder</li><li>• Gennemgang af dokumentation for to borgere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til direktøren 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 praktisk hjælp, Egebjerg Rengøring. 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 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 service-niveau. Praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen. Dog kan en borger opleve kort varsel på ændringer i leveringstidspunktet, og at der ikke altid kan leveres erstatningsbesøg.

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, grundet flere årsager, ikke er opstartet kompetenceudvikling af medarbejderne.

### 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

<u>Bemærkninger</u>	<u>Anbefalinger</u>
<p><u>Praktisk hjælp</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger kan opleve kort varsel på ændringer i leveringstidspunkt og aflysninger i hjælpen, og at der ikke altid kan tilbydes erstatningsbesøg.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at leverandøren afstemmer forventninger med borgeren omkring varsel for ændringer og overholder leverancesikkerhed.</p>

### 2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

#### 2.3.1 Aktuelle vilkår

Egebjerg Rengøring leverer hjemmepleje i flere kommuner til borgere, som har behov for praktisk støtte i hjemmet. Derudover leverer de tilkøbsydelse. Direktøren oplyser, at de ikke har fået igangsat kompetenceprojekt, hvilket skyldes flere årsager. Medarbejderne er overvejende ufaglærte, men de seneste ansatte er social- og sundhedshjælpere. Alle nye medarbejdere introduceres til opgaverne via sidemandsoplæring. Medarbejderne kører ud hjemmefra, og de har telefoner med adgang til køreliste.

Nye borgere kontaktes af kontoret, hvor der aftales ugedag for opgaveløsningen. Medarbejderne afstemmer forventninger til opgaveløsningen ved første besøg.

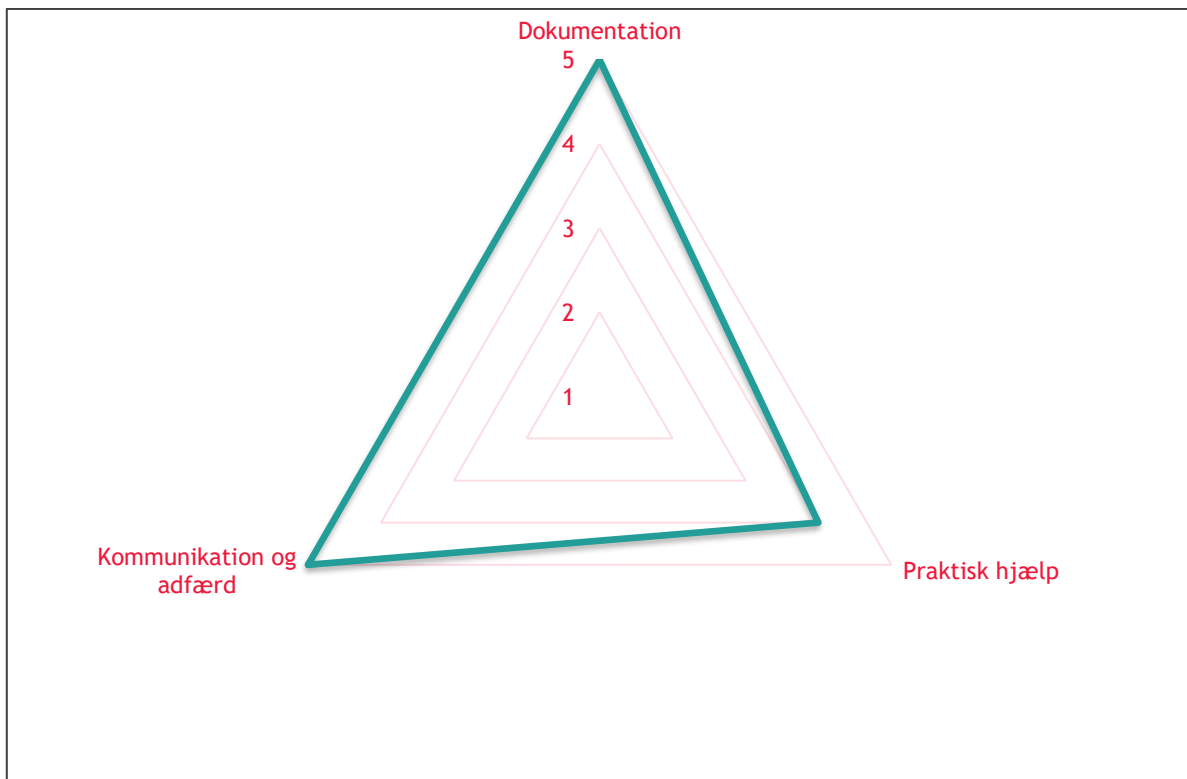
#### 2.3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Leverandøren redegør for, at der, grundet flere årsager, ikke er opstartet kompetenceudvikling af medarbejderne.

## 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

<b>Tema 1:</b> Dokumentation  Score: 5	<b>Vurdering</b> 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. Dokumentationen i Nexus understøtter de visiterede ydelser med tilstande og funktionsvurdering, hvor funktionsvurdering dog i et tilfælde delvist mangler opdatering. De konkrete indsatser er beskrevet på medarbejdernes kørelister, herunder evt. særlige oplysninger med betydning for opgaveløsningen. Tilsynet bemærker, at den administrative medarbejder kun er delvist fortrolig i brugen af funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger.
---	--

	Tilsynet har i den forbindelse en drøftelse med medarbejderen om, hvordan oplysninger kan inddrages i opgaveløsningen.
--	--

### 2.5.2 Praktisk hjælp

<p><b>Tema 2:</b> Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p><b>Vurdering</b></p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Begge borgere er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, som de er visiteret til, og begge borgere udtrykker, at det altid er den samme medarbejder, som kommer. Borgerne tilkendegiver, at medarbejderne overholder indgåede aftaler, dog oplever en borger ret ofte at blive kontaktet af kontoret med kort varsel om ændringer eller aflysninger, hvor der angiveligt ikke altid kan tilbydes erstatningsbesøg til at bære skrald ud. Borgeren må i disse situationer selv finde løsninger og kompensere for dette.</p> <p>En borger fortæller, at borgeren har indgået aftale med leverandøren om, at medarbejderne må låse sig ind og løse opgaven, uden at borgeren er til stede.</p> <p><u>Observation.</u></p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør for, at der hos nye borgere afstemmes forventninger til opgaveløsningen ved første besøg. Medarbejderen har firmabil, og kører ud hjemmefra, og dagens opgaver modtages på telefonen. I hjem med særlige komplekse opgaver prioriterer medarbejderen opgaven i samarbejde med borgeren. Medarbejderen oplever løbende et behov for at kontakte de pårørende eller kontoret. Hvis medarbejderne kommer til en lukket dør, kontaktes de pårørende i første omgang. Hvis borgerens tilstand ændrer sig, kontakter medarbejderne kontoret, som sikrer kontakt til hjemmeplejen/hjemmesygeplejen. Ligeledes meldes det tilbage til kontoret, hvis borgernes bevilling og behov for hjælp ændrer sig.</p> <p>Som opfølgning på, at opgaven løses uden tilstedeværelse af borgeren i hjemmet, er dette efterfølgende fulgt op og drøftet med Kalundborg Kommune. Kommunen bekræfter, at denne praksis kan være nødvendig, samt at det er i orden, hvis det er borgerens ønske, og at borgeren har givet sit samtykke.</p>
--	--

### 2.5.3 Kommunikation og adfærd

<p><b>Tema 5:</b> Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p><b>Vurdering</b></p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og de oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld. Begge borgere fremhæver, at medarbejderne er søde og omsorgsfulde. En af borgerne tilkendegiver, at det altid opleves som et frisk pust udefra, når medarbejderen kommer. Borgerne oplever, at der er respekt for deres privatliv og personlige grænser, fx udtrykker en af borgerne, at medarbejderne altid banker på.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne.</p> <p>Medarbejderen har fokus på en individuel tilgang til borgerne med respekt for, at det er borgernes hjem, og medarbejderen vægter at få skabt en relation og et ligeværdigt forhold. Medarbejderen møder borgerne med et godt humør, og de tager sig tid til at lytte til de borgere, som har behov for det.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under interview med medarbejderen omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</p>
---	---

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>
SCORE: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>

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



## 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.