

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp
Kalundborg Rengøringservice

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: Kalundborg Rengøringservice, Holbækvej 145, 4400 Kalundborg
Leder: Annette Mathiasen
Antal besøgte borgere: To
Målgruppe: Borgere visiteret til hjemmepleje efter SEL(Servicelov) og SUL(Sundhedslov) i forhold til medicineftersyn
Dato for tilsynsbesøg: Den 13. september 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder og administrativ medarbejder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens leder• Tilsynsbesøg hos to borgere, der modtager praktisk støtte (en borger ønskede alligevel ikke at deltage)• Interview med en medarbejder• Gennemgang af dokumentationen for to borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
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 privat leverandør af hjemmepleje Kalundborg Rengøringservice. 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, at borgerne er tilfredse med hjælpen.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne service-niveau. Den praktiske hjælp leveres med en god kvalitet, og den interviewede borger er meget tilfreds med hjælpen.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderen reflekterer over, hvordan der arbejdes med kerneopgaven, herunder hvordan borgerne medinddrages i hjælpen.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, blandt andet er der fokus på, at medarbejderne er grundigt introducerede til borgerne, og at der er kontinuitet i hjælpen.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

<u>Bemærkninger</u>	<u>Anbefalinger</u>
Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.	Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

2.3.1 Aktuelle vilkår

Leder oplyser, at firmaet fortsat har samme forretningsmodel som ved sidste tilsyn, hvor de varetager forskellige opgavetyper, såsom privat rengøring, erhvervsrengøring, fritvalgsydelse til praktisk hjælp samt tilkøbsydelse til hjemmeplejemodtagere. Medarbejderne, der leverer fritvalgsydelse, varetager typisk 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. Alle nye medarbejdere har 14 dages oplæring, hvor de kører sammen med en af de faste medarbejdere hos borgerne på den rute, som den nye medarbejder skal køre efterfølgende.

Leder oplyser, at medarbejderne mundtligt får oplysninger om borgernes funktionsniveau og evt. helbreds-mæssige problemstillinger med betydning for hjælpen. Opmærksomhedspunkter, ud over standardydelse, bliver skrevet på medarbejdernes køreliste.

Leverandøren har fokus på, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne giver tilbagemelding til kontoret ved ændringer i sundhedstilstande hos borgere, hvor leder derefter kontakter kommunen og beder om fx tilsyn.

Der har ikke været klagesager det seneste år. Leder har telefonisk kontakt til nye borgere, hvor det aftales, hvad der passer borgerne.

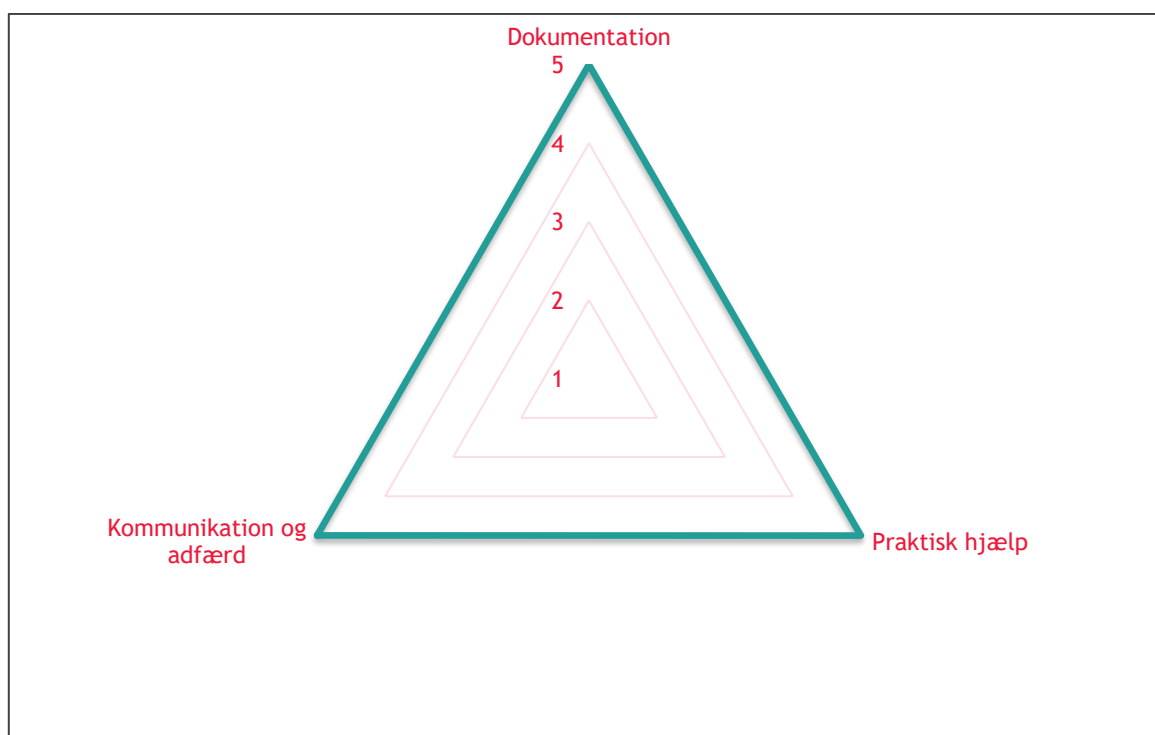
2.3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Der blev ikke givet anbefalinger ved tilsynet i 2021.

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 Dokumentatin

Tema 1: Dokumentation Score: 5	Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. <u>Dokumentation</u> Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. Dokumentation lever overordnet op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentation i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionsvurdering og tilstande.
---	---

	<p>På begge borgere er der oprettet generelle oplysninger, herunder helbredsoplysninger. Der er ligeledes oprettet funktionstilstande og beskrevet, hvilke indsatser borgerne er visiteret til. Medarbejderne har ikke adgang til Nexus og oplysninger om borgerne, og de har ligeledes ikke adgang til selvstændigt at kunne dokumentere. Leder dokumenterer det, medarbejderne giver besked om, og varetager kontakten til myndighedsafdelingen.</p>
--	--

2.5.2 Praktisk hjælp

<p>Tema 2: Praktisk hjælp</p>	<p>Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u> Vurderingen beror på tilsyn hos en borger, da den anden borger meldte fra. Borgeren er meget tilfreds med hjælpen, og borgeren oplever at få praktisk støtte til det, som borgeren har behov for. Borgeren er dog ikke tilfreds med, at serviceniveauet er ændret. Borgeren er aktiv med de opgaver, som borgeren selv kan varetage, og borgeren tager fx gulvmoppen indimellem og vasker gulv. Borgeren tilkendegiver, at det er en fast medarbejder, som kommer til den aftalte tid, og som yder den hjælp, borgeren er bevilliget. Ligeledes oplyser borgeren, at der bliver givet besked ved ændringer.</p> <p><u>Observation</u> Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligen, svarende til borgerens habitus.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u> Medarbejderen redegør reflekteret for omfanget af den praktiske hjælp til borgeren, og medarbejderen har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. Medarbejderen har faste borgere, og der er udarbejdet en plan over hjælpen til den enkelte borger, som findes i en mappe. Dette til brug for kolleger, når den faste medarbejder har fri. Medarbejderne kender pakken, som borgerne er visiterede til, og tiden til opgaverne er angivet på kørelisten, og leder giver besked om, hvis der er særlige oplysninger. Leder står for planlægningen, og medarbejderne får udleveret en køreliste for en uge hver fredag, hvor det fremgår, hvilke borgere der skal have besøg. Medarbejderen oplyser, at borgerne støttes i at udføre de opgaver, de selv kan udføre. Medarbejderen melder ind til kontoret, når der er behov for at tilrette ruten. Medarbejderen redegør for praksis, hvordan de handler ved ændringer i borgeres tilstand, hvor medarbejderne giver besked til kontoret.</p>
--	--

2.5.3 Kommunikation og adfærd

<p>Tema 3: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borger</u></p>
---	--

	<p>Borgeren er meget tilfreds med medarbejderne, og borgeren oplever, at omgangstone og adfærd er respektfuld. Medarbejderne er søde og flinke, og de udviser fleksibilitet i forhold til hjælpen.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør reflekteret for, at kommunikation og adfærd sker med respekt for, at de som medarbejdere kommer i borgernes hjem. Det handler om at møde borgerne med høflighed og have respekt for den måde, borgerne har valgt at leve livet på.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Ved observation og under interview med medarbejderen kan der konstateres en respektfuld omgangstone.</p>
--	--

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Kalundborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<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
SCORE: 4	<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
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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
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.