

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp
Yrsas 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: Yrsas Rengøring, Vangen 2, 4500 Nykøbing S
Leder: Dennis Vilhelmsen og Dennis Koefoed
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: Administrativ medarbejder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med en af virksomhedens ledere• Tilsynsbesøg hos to borgere• Telefoninterview med en medarbejder• Gennemgang af dokumentation for to borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til en af virksomhedens ledere 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, Yrsa 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 generelt lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der hos begge borgere konstateret manglende sammenhæng mellem borgernes bevilling og de leverede ydelser. Den praktiske hjælp leveres med 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. Medarbejderen kan på relevant vis redegøre for, at der sikres kontinuitet i hjælpen.

Leverandøren redegør for, at der har været planlagt faglig temaaftermiddag med kommunen, som blev aflyst, men at de igen vil kontakte Kalundborg Kommune.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

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

Bemærkninger:	Anbefalinger:
<u>Praktisk hjælp</u> Tilsynet bemærker, at to borgere, som er bevilget praktisk hjælp, selv varetager dele af opgaven.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der er overensstemmelse mellem borgerens bevilling og de leverede ydelser.

2.3 AKTUELLE VILKÅR OG OPFØLGNING

2.3.1 Aktuelle vilkår

Leverandøren oplyser, at der siden sidste tilsyn ikke er sket ændringer i deres samlede opgavevaretagelse. De medarbejdere, som leverer fritvalgsydelser i Kalundborg Kommune, varetager også opgaver inden for virksomhedens øvrige områder. Leder oplyser, at der i samarbejde med en hjemmeplejegruppe i Kalundborg Kommune var planlagt faglig temadag i august, som dog blev aflyst. Leverandøren har i foråret 2022 implementeret nyt planlægningssystem CleanManager. Dette betyder, at medarbejderne har adgang til deres køreliste via en app på telefonen. Medarbejderne kører ud til borgerne fra egen bopæl. Nye borgere kontaktes af kontoret med afstemning af leveringstidspunkt, og medarbejderne har forventningsafstemning med borgerne omkring opgaveløsningen på det første besøg. APV udarbejdes af kommunen. Nye medarbejdere modtager oplæring til opgaverne via sidemandsoplæring. Den administrative medarbejder oplyser, at der som udgangspunkt ikke afholdes fælles møder.

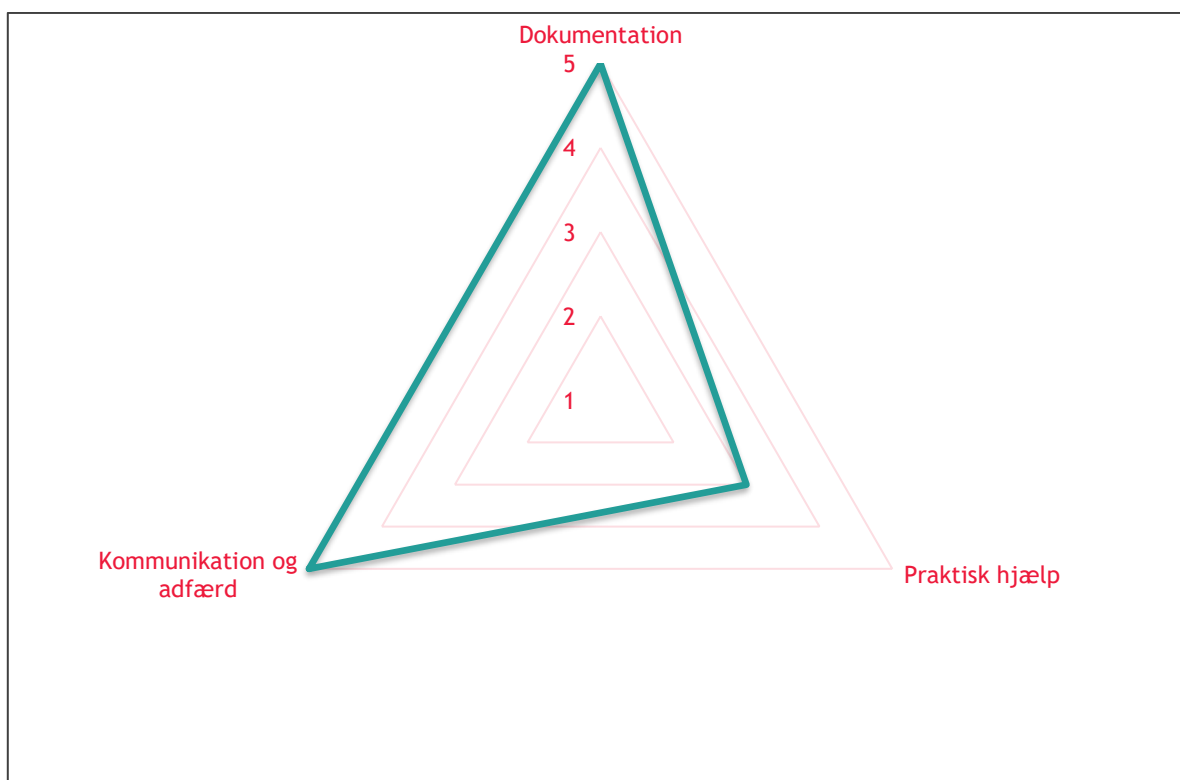
2.3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Leverandøren redegør for, at der har været planlagt faglig temaaftermiddag, men at dagen blev aflyst, og at de vil kontakte Kalundborg Kommune for nyt møde.

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. 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 delvist er fortrolig i brugen af funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger.
---	--

	I den forbindelse har tilsynet en drøftelse med medarbejderen om, hvordan oplysninger kan inddrages i indsatsen.
--	--

2.5.2 Praktisk hjælp

Tema 2: Praktisk hjælp Score: 3	Vurdering Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. <u>Interview med borgere</u> Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de er visiteret til og generelt har behov for. Dog udtrykker en borger behov for mere hjælp til praktiske opgaver, men borgeren er samtidig bevidst om, at det ikke kan rummes inden for det nuværende serviceniveau. Det er faste medarbejdere, der kommer, og hjælpen leveres som aftalt. Ved ændringer bliver borgerne ringet op. En borger har tidligere oplevet skiftende medarbejdere, men efter en dialog med kontoret har borgeren nu fået en fast medarbejder, hvilket borgeren er rigtig glad for. Begge borgere er bevilget hjælp til skift af sengelinned, men de fortæller begge, at de selv varetager opgaven. <u>Observation</u> Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte. <u>Interview med medarbejder</u> Medarbejderen redegør for, at der hos nye borgere afstemmes forventninger til opgaveløsningen ved første besøg. Medarbejder har firmabil og kører ud hjemmefra. Dagens opgaver modtages på telefonen. Medarbejderen har ikke oplevet et behov for at kontakte kontoret ved ændringer i den bevilgede hjælp, og medarbejderen har sjældent oplevet tilstandsændringer hos borgerne. Ved ændringer vil medarbejderen kontakte kontoret. Hvis medarbejderen kommer til en lukket dør, kontakter hun i første omgang de pårørende.
--	--

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 særdeles tilfredse med medarbejderne, og de tilkendegiver, at der er en god omgangstone. Medarbejderne opleves som omsorgsfulde, fleksible og imødekommende. Begge borgere oplever at blive respekteret, og den ene borger udtrykker, at det er fantastiske medarbejdere. <u>Interview med en medarbejder</u>
---	---

	<p>Medarbejderen kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation med borgerne, og hvor det individuelle kendskab vægtes højt. Det er vigtigt at banke på, før man træder ind boligen, og medarbejderen er opmærksom på at bruge et par minutter ekstra og tage sig tiden til at være nærværende og interessere sig for borgernes ve og vel og lytte til deres behov.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under interview med medarbejderen kan der konstateres en respektfuld og anerkendende 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
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>

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
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.