

# Tilsynsrapport

## Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre  
Fritvalgsområdet - Privat leverandør  
Egebjerg Rengøring  
2023 tilsyn løst i 2024 for af pleje og  
praktisk hjælp

Anmeldt tilsyn  
2023



# Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt 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 leverandøren.

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 de 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



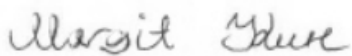
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Margit Kure

*Senior Manager*

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Generelle oplysninger

## Tabel med oplysninger om tilsynet og leverandøren

Navn og adresse: Egebjerg Rengøring ApS, Jernbanevej 7, 4500 Nykøbing S

Leder: Direktør Hans Heinrick Jørgensen

Antal besøgte borgere: Tre

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. februar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)

Tilsynet er anmeldt en dag forinden.

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Administrativ medarbejder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med administrativ medarbejder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Telefoninterviews med to medarbejdere
- Gennemgang af dokumentation for tre borgere

Tilsynet blev afsluttet med en kort drøftelse med administrativ medarbejder af tilsynets fund, herunder bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Egebjerg Rengøring ApS. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, telefoninterview med medarbejdere samt observation.

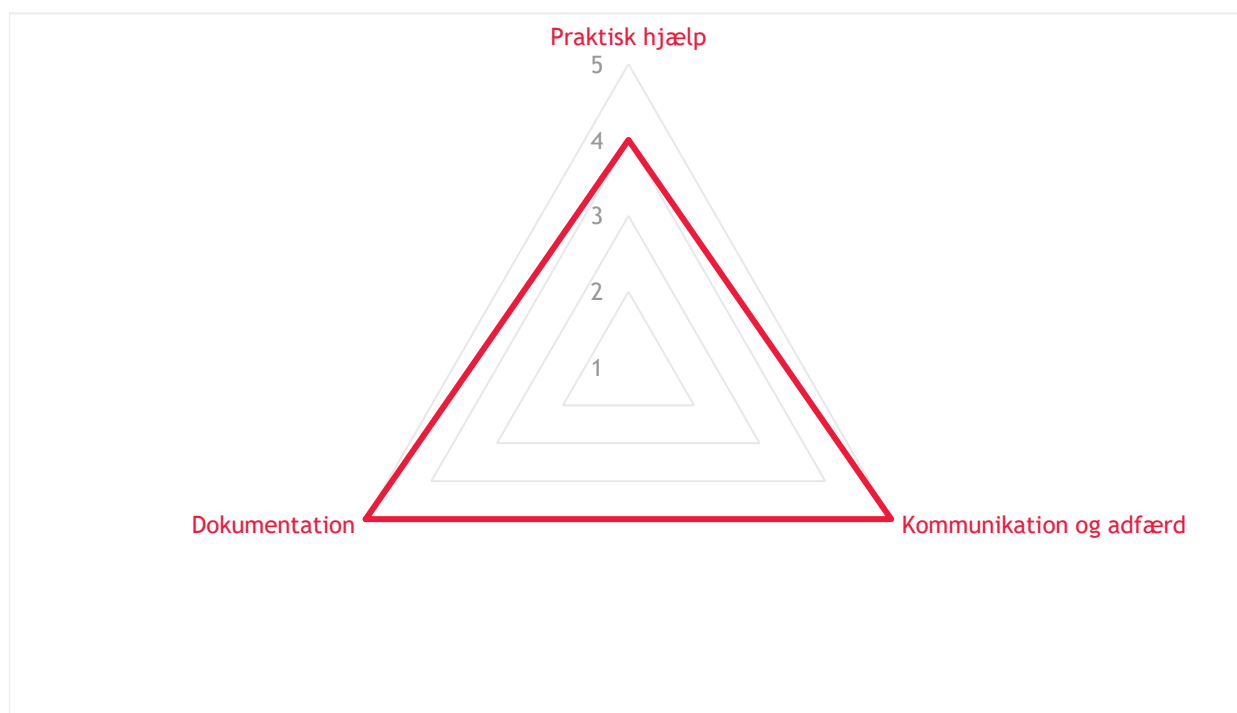
Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, der er dog en mangel under et tema.

Det er tilsynets samlede vurdering, at den praktiske hjælp leveres med en god kvalitet, og at borgerne er meget tilfredse med hjælpen. Dog observeres der i en bolig et snavset hjælpemiddel.

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 tilrettelæggelse og udførelse af opgaverne. Medarbejderne kan redegøre for relevante observationer i forbindelse med deres borgerbesøg og for deres tilbagemeldinger og samarbejde med kontoret. Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx beskrivelse af helbredsoplysninger i dokumentationen.

### 2.2 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. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



## 2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

### Bemærkninger:

#### Praktisk hjælp

Tilsynet bemærker, at der i en bolig er en snavset gangrollator.

### Anbefalinger:

#### Praktisk hjælp

Tilsynet anbefaler, at leder følger op med Visitationen med henblik på en vurdering af borgerens behov for hjælp til rengøring af hjælpemidler.

## 2.4 Aktuelle vilkår

Administrativ medarbejder redegør for, at Egebjerg Rengøring varetager praktisk hjælp til borgere i flere kommuner, herunder borgere i Næstved Kommune. Der er tilknyttet fire faste og stabile medarbejdere til borgerne i kommunen. Administrativ medarbejder redegør for, at der har været ændringer i kommunens serviceniveau for rengøringsydelser, og at alle borgere er blevet revisiterede. En del af borgerne har efterfølgende valgt at tilkøbe nogle af de ydelser, som ikke længere bevilges af kommunen. Leverandøren er pt. i gang med at planlægge nye ruter, som matcher borgernes bevilgede ydelser, fx bevilling af tøjvask hver anden uge og bevilling af rengøring hver tredje uge. Leverandøren har adgang til Næstved Kommunes omsorgssystem Nexus, hvor de indhenter oplysninger om nye borgere, og hvor de får besked om fx indlæggelse af borgere. Leverandøren opretter borgerne i eget omsorgssystem med stamoplysninger, visiterede opgaver og særlige oplysninger, der vedrører levering af ydelser. Der udarbejdes køreliste med beskrivelse af ydelserne, som medarbejderne har adgang til via en app på deres telefon. Administrativ medarbejder kontakter alle nye borgere, og i samarbejde med borgerne laves der aftaler for levering af hjælpen. Administrativ medarbejder har løbende kontakt med medarbejderne, og ved ændringer melder medarbejderne tilbage til kontoret, som kontakter evt. borger, pårørende eller Visitationen. Medarbejderne har faste borgere, og får dermed et godt kendskab til den enkelte.

Administrativ medarbejder oplyser, at medarbejderne har kendskab til retningslinjer for bytteydelser, og at alle medarbejderne har fået udleveret skriftligt materiale med beskrivelser af vigtige observationer ved en række almindelige sygdomme. Der har ligeledes været talt om, at medarbejderne, når der starter nye borgere, spørger ind til særlige opmærksomhedspunkter. Administrativ medarbejder er fortsat i proces med opdatering af dokumentationen med relevante helbredsoplysninger, som kan tilgås på kørelisten. Der afholdes personalemøde for medarbejderne en til to gange årligt med diverse informationer. Administrativ medarbejder oplyser, at der er et velfungerende samarbejde med Næstved Kommune.

## 2.5 Vurdering i forhold til temaer

### 2.5.1 Personlig pleje

Score:

Ikke relevant.

## 2.5.2 Praktisk hjælp

Score: 4

### Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

#### Interview med borgere

Alle borgerne oplyser, at de er blevet revisiterede i overensstemmelse med det nye serviceniveau i kommunen. Borgerne udtrykker alle tilfredshed med de bevilgede ydelser og i høj grad med kvaliteten af de leverede ydelser. En svagtseende borger, der har fået hjælp til rengøring af køleskabet, er dog i tvivl om, hvorvidt ydelsen altid leveres som aftalt. Ingen af borgerne oplever, at den nye bevilling/serviceniveau stemmer overens med deres reelle behov. To borgere med nedsat syn vurderer, at anvendelsen af en robotstøvsuger ikke er en brugbar løsning for dem, og begge har valgt at tilkøbe ydelsen fra leverandøren. Den sidste borger har endnu ikke taget stilling til en fremtidig løsning vedrørende støvsugning og gulvvask. Borgerne har hver en fast medarbejder, der udfører opgaven, og alle borgerne oplever, at medarbejderen kommer som aftalt. Borgerne udtrykker, at de ved ændringer i leveringstidspunktet får besked, og at de inddrages i beslutningen om et nyt tidspunkt. Borgerne oplever, at medarbejderne er fleksible, og de har erfaringer med, at de ved behov har haft mulighed for at bytte ydelsen med en anden opgave.

Borgerne varetager selv en række opgaver, en borger klarer selv skift af sengelinned og tøjvask og en anden borger laver selv mad og støver af. En borger er synshandicappet, og borgeren kan kun i begrænset grad deltage i de praktiske opgaver.

Der er efterfølgende fulgt op med medarbejderen, og administrativ medarbejder oplyser, at borgeren fortsat får hjælp til rengøring af køleskabet.

#### Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjort, fraset et snavset hjælpemiddel hos en synshandicappet borger.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de kører direkte ud til borgerne hjemmefra. Medarbejderne har faste borgere, og ved ændringer i borgernes tilstand kontaktes kontoret, som evt. kontakter pårørende, Visitationen eller hjemmeplejen. Medarbejderne giver tilbagemeldinger til kontoret, hvis de oplever ting, som bør stå på kørelisten, og de giver eksempler på opmærksomhedspunkter hos den enkelte borger, som fx angst, KOL, eller hvis borger er i et cancerforløb.

Medarbejderne har igennem en årrække erhvervet sig erfaring med målgruppen og særlige hensyn til fx svagtseende borgere. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de har været på diverse kurser, fx i demens, hverdagsrehabilitering og rengøringskursus.

Medarbejderne medinddrager borgerne, når borgerne har ressourcer til det, fx at tørre støv af eller at lægge snavset linned i vaskemaskinen. Medarbejderne kender til retningslinjer for bytteydelse, og de giver eksempler på, hvordan disse administreres sammen med borgerne.

### 2.5.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne. De oplever omgangstonen og adfærd som anerkendende og respektfuld. En borger med svag synsevne fortæller, at medarbejderen altid præsenterer sig, hvilket borgeren sætter stor pris på. Alle borgerne oplever respekt for deres privatliv og deres personlige grænser.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne. De præsenterer sig, når de træder ind i boligen, og de taler med borgerne og spørger ind til, hvordan det går, og hvordan de har det for at tune sig ind på, om borgeren selv udtrykker problemstillinger, eller de kan observere ændringer siden sidst. Medarbejderne udtrykker, at borgerne skal føle, at der er nogen, der er der for dem, og at de vægter tryghed for borgerne. Det er ligeledes vigtigt at lytte, udvise omsorg og være professionel i mødet.

Observation

Under interview observeres en respektfuld adfærd og kommunikation.

### 2.5.4 Dokumentation

Score: 5

**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

*Tilsynet har gennemgået dokumentationen sammen med administrativ medarbejder. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk hjælp.*

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard med få mindre, væsentlige mangler. På alle borgerne er der beskrivelser af helbredsoplysninger. Der er funktionsevnetilstand på alle borgerne, som dog mangler beskrivelse af borgers forventninger og mål. Der er bevilling af indsats på alle borgerne, som beskriver hjælpen. Kørelisten er opdateret og aktuel, og den understøtter de visiterede ydelser. Beskrivelser er systematisk opbyggede, og de indeholder en beskrivelse af de opgaver, der skal løses. Der foreligger noter med særlige opmærksomhedspunkter i forhold til helbredsmæssige problemstillinger på en borger, men disse mangler på to borgere. Administrativ medarbejder oplyser dog, at der er igangsat en proces, hvor disse oplysninger indarbejdes.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de får en køreliste med oplysninger på borgerne via en app på telefonen. Kørelisten beskriver hjælpen til borgerne samt særlige helbredsmæssige problemstillinger. Medarbejderne arbejder ikke med dokumentationen. Ved ændringer kontaktes kontoret, som skriver særlige opmærksomhedspunkter på kørelisten, og dokumenterer ændringerne i Nexus.

## 2.6 Vurderingsskema

I tilsynene 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>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <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 elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <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> <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 plejehjem, 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.

