

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp
Egebjerg Rengøring

Uanmeldt tilsyn
Oktober 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Egebjerg Rengøring ApS, Jernbanevej 7, 4500 Nykøbing S
Leder: Direktør Hans Heinrick Jørgensen
Antal besøgte borgere: 1
Dato for tilsynsbesøg: Den 26. oktober 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Administrativ medarbejder• En borgere• En medarbejder
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Privat leverandør af hjemmepleje 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 samlede og overordnede vurdering, at Egebjerg Rengøring er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som i høj grad medvirker til at sikre borgerne tilfredsstillende hjælp til rengøringsydelser.

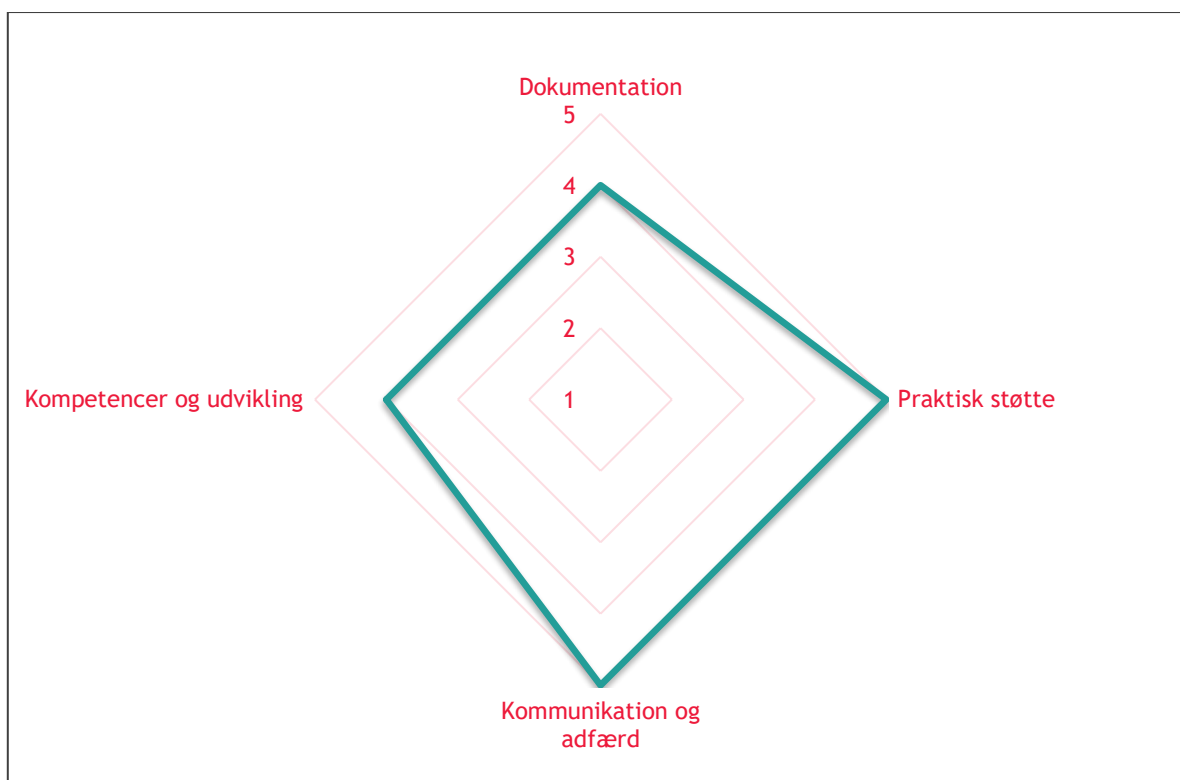
Det er tilsynets vurdering, at hjælpen tilrettelægges og leveres ud fra borgernes ønsker.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Den praktiske hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for samarbejdet med kontoret omkring hjælpen. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne i begrænset omfang har viden om observationer af forebyggende indsatser.

2.2 SCORE

For hvert overordnede 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.



2.3 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger
<p>Tilsynet anbefaler:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen udbygges med kortfattet handleanvisning, svarende til de visiterede ydelser samt relevante helbredsoplysninger. 2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderen tilbydes et fagligt kompetenceløft omkring observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Interview med administrativ medarbejder</p> <p>Egebjerg Rengøring varetager praktisk hjælp til borgere i flere kommuner, herunder borgere i Næstved Kommune. Borgerne i Næstved Kommune har fast tilknyttede medarbejdere.</p> <p>Borgeroplysninger findes i to systemer, leverandørens eget system til samtlige borgere og Næstved Kommunes omsorgssystem. Leverandøren modtager bevilling fra Næstved Kommune med beskrivelse af hjælpen, samt hvordan borgeren evt. skal deltage i hjælpen. Leverandøren opretter borgerne i eget omsorgssystem med stamoplysninger, visiterede opgaver og særlige oplysninger, der vedrører levering af ydelser. Systemet generer en køreliste, som dagligt fremsendes på mail til medarbejderne, som kører ud til borgerne hjemmefra. Der arbejdes i øjeblikket på en mobil løsning, så medarbejderne kan tilgå kørelisten elektronisk.</p>
<p>Opfølgning</p> <p>Som opfølgning på sidste tilsyn bliver det oplyst, at der ikke umiddelbart er planlagt yderligere dokumentation i form af handleanvisninger ud over de anvendte opmærksomhedspunkter, som noteres på opgavelisten.</p> <p>Som opfølgning på de forebyggende indsatser oplyses, at de faste medarbejder har et godt kendskab til borgerne og giver tilbagemeldinger på ændringer til kontoret, som kontakter sygeplejerske efter behov.</p>

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Medarbejder redegør for, hvordan dokumentationen anvendes, så den understøtter opgaveløsningen. Medarbejder orienterer sig dagligt i den fremsendte køreliste med beskrivelser af opgaverne hos borgerne og evt. særlige opmærksomhedspunkter ved levering.</p> <p>Tilsynet har fået fremsendt bevilling og køreliste på konkret borger. Kørelisten er opdateret og aktuel og understøtter de visiterede ydelser. Der foreligger ikke handlevejledende beskrivelser af hjælpen eller beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, som fx tidligere blodprop, fald og faldtendens.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: Ingen score</p>	<p>Egebjerg Rengøring leverer udelukkende praktisk bistand.</p>
<p>Tema 3: Praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgeren er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp til støvsugning og gulvvask. Hjælpen leveres af en fast medarbejder, og aftaler overholdes. Borger støver selv af, handler ind og laver mad, men har behov for yderligere hjælp til rengøring af badeværelse og tager selv kontakt til visitationen.</p> <p>Medarbejder redegør for, at nye borgere kontaktes af kontoret, som aftaler opstartsbesøg. Faste kørelister sikrer kontinuitet og kendskabet til borgerne. Medarbejder har været ansat i få måneder og har ikke erfaring med tilbagemeldinger til kontoret, men ville kontakte kontoret ved akutte ændringer i borgerens tilstand. Under Corona situationen har der været ekstra fokus på de hygiejniske principper og anvendelse af mundbind i særlige hjem.</p> <p>Det besøgte hjem fremstår med en tilfredsstillende hygiejnisk standard, svarende til borgerens habitus.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borger oplever en god og anerkendende omgangsform og søde medarbejdere. Medarbejderen kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og nævner betydningen af at være glad og smilende og give sig tid til at tale lidt sammen med borgerne.</p> <p>Under interview omtales borger respektfuldt og anerkendende.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Administrativ medarbejder oplyser, at der er en stabil medarbejdergruppe, som overvejende består af ufaglærte medarbejdere med erfaring i rengøring. Nye medarbejder introduceres til rengøringsopgaven via sidemandsoplæring og kan kontakte kontoret ved behov.</p> <p>Der afholdes personalemøde 1-2 gange årligt med information og fokus på det sociale til kollegaer.</p> <p>Det oplyses, at der ikke umiddelbart tilbydes kompetenceudvikling. Interviewede medarbejder har modtaget sidemandsoplæring af kollega en enkelt dag og har herefter opstartet egne borgere. Medarbejder har ikke kendskab og viden omkring basale observationer og forebyggende indsatser i forhold til målgruppen.</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.

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

Projektansvarlig
Margit Kure
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@bdo.dk