

Tilsynsrapport Næstved Kommune

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

Uanmeldt tilsyn
September 2021

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 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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: mku@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 ApS, Jernbanevej 7, 4500 Nykøbing S
Leder: Direktør Hans Heinrick Jørgensen
Antal besøgte borgere: En
Dato for tilsynsbesøg: Den 29. september 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Administrativ medarbejder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med administrativ medarbejder• Tilsynsbesøg hos en borger• Interview med en medarbejder• Gennemgang af dokumentation for en borger
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til administrativ medarbejder om tilsynsforløbet.
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 overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, der leverer indsatser, som medvirker til trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Den praktiske hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, og medarbejderen kan på relevant vis redegøre for tilrettelæggelse og udførelse af opgaverne og for samarbejdet med kontoret.

Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejderens fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

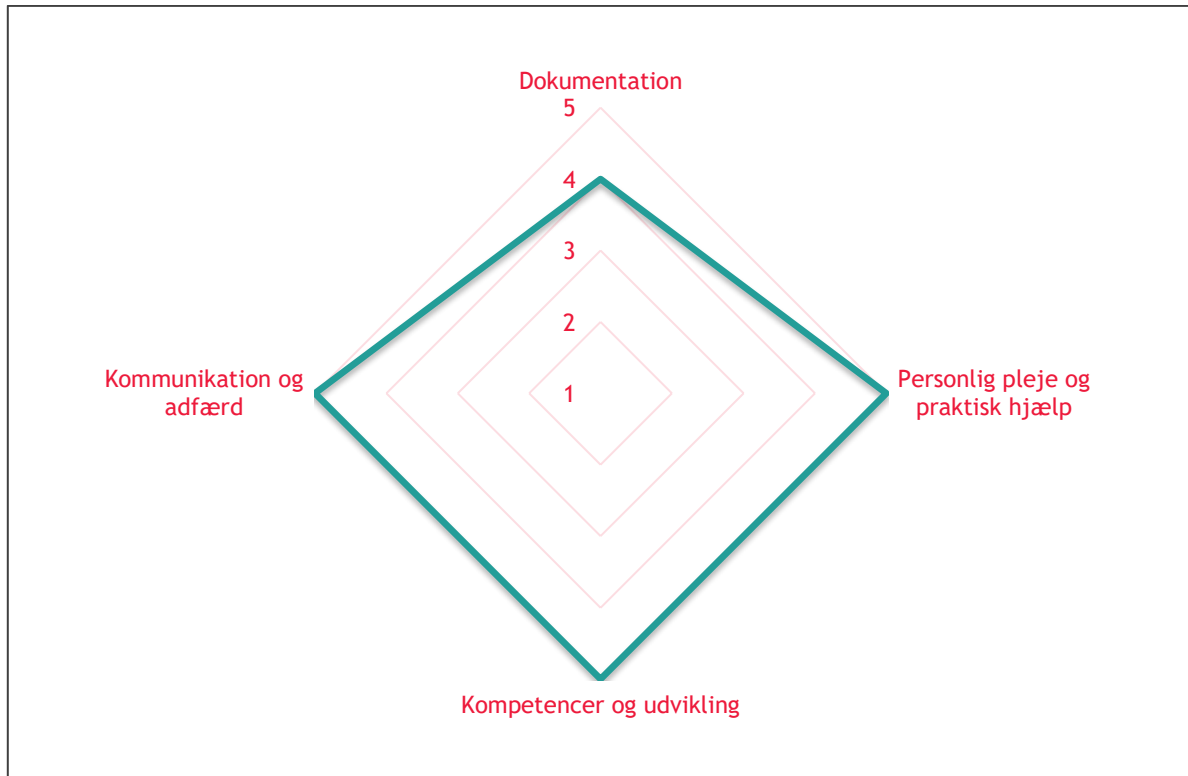
Administrativ medarbejder og medarbejderen kan på relevant vis redegøre for, hvordan der sikres et godt samarbejde med borgerne og de pårørende.

Administrativ medarbejder redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, herunder at de er i proces med kompetenceudvikling af medarbejderne, men som på grund af Coronasituationen har været pauseret.

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. (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 BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefaling i forhold til den fremadrettede udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der ikke foreligger beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter af helbredsmæssig karakter.	Tilsynet anbefaler, at dokumentationen udbygges med relevante helbredsoplysninger.
Tilsynet bemærker, at medarbejdere ikke har kendskab til og viden omkring basale observationer og forebyggende indsatser i forhold til målgruppen.	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 medarbejderne kan tilgå elektronisk via en app på deres telefon.</p>

Administrativ medarbejder kontakter alle nye borgere, og laver, i samarbejde med borgerne, aftaler for levering af hjælpen. Medarbejderne melder tilbage til kontoret ved ændringer, fx hvis en borger har gjort brug af sin mulighed for bytteydelse gentagne gange.

Administrativ medarbejder oplyser, at der ikke har været klagesager inden for det seneste år. Kontoret ringer ud til borgerne ved ændringer i leverancen, og de forsøger at imødekomme borgernes/pårørendes ønsker i den udstrækning, det er muligt. Bliver de bekendt med problemstillinger, er de ligeledes opsøgende og tager kontakten.

Opfølgning på sidste tilsyn

Som opfølgning på sidste tilsyn bliver det oplyst, at der ikke umiddelbart er planlagt yderligere dokumentation ud over de anvendte opmærksomhedspunkter, som noteres på opgavelisten. Kontoret noterer opmærksomhedspunkter af helbredsmæssig karakter på kørelisten, når de er blevet oplyst af kommunen, men de erkender, at de i mindre grad selv er opsøgende i borgernes journaler.

Som opfølgning på at tilbyde medarbejderne et fagligt kompetenceløft oplyses det, at der har været taget initiativ til undervisning, som på grund af Corona-situationen blev pauseret.

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.</p> <p>Tilsynet har fået fremsendt bevilling og køreliste på konkret borger.</p> <p>Kørelisten er opdateret og aktuel og understøtter de visiterede ydelser. Beskrivelser er opdelt i medarbejderindsats og i borgerindsats med en beskrivelse af de opgaver, der skal løses, samt hvilke opgaver borgeren selv varetager. Der foreligger beskrivelse af opmærksomhedspunkter til den praktiske opgaveløsning, men der foreligger ikke beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter i forhold til helbredsmæssige problemstillinger.</p> <p>Medarbejder redegør for, hvordan dokumentationen anvendes, så den understøtter opgaveløsningen. Medarbejderne tilgår køreliste og ydelser via en app på telefonen. De orienterer sig dagligt i den fremsendte køreliste med beskrivelser af opgaverne hos borgerne og evt. særlige opmærksomhedspunkter ved levering.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Egebjerg Rengøring leverer udelukkende praktisk bistand.</p> <p>Borgeren er særdeles tilfreds med hjælpen til rengøring og med kvaliteten af hjælpen. Borgeren får leveret ydelsen som aftalt, og borgeren bliver kontaktet ved ændringer. Borgeren varetager selv de øvrige praktiske opgaver, som fx rengøring af flader og badeværelse, og borgeren oplever, at hjælpen svarer til behovet.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligen.</p> <p>Medarbejderen redegør for, at dagens borgerbesøg fremgår af kørelisten, hvor det også fremgår, hvilke opgaver de skal løse. Kontinuiteten sikres ved, at medarbejderne har faste borgere på deres køreliste, som også gør, at de lærer borgerne godt at kende. Ved ændringer i borgernes adfærd eller ændrede forhold i hjemmet tager medarbejderne kontakt til kontoret. Medarbejderen fortæller, at de ved bytteydelse skriver til kontoret, men de fortæller også, at det kun er få borgere, som gør brug af ordningen.</p>

<p>Tema 3: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgeren roser medarbejderne, som alle er særdeles søde og respektfulde. Medarbejderen kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikation og samarbejde med borgerne. Nye medarbejdere introduceres til respektfuld kommunikation og adfærd via sidemandsoplæring, og medarbejder vægter ligeledes et godt samarbejde med de pårørende. Ved problemstillinger i forhold til serviceniveau henviser medarbejderen de pårørende til Næstved Kommune.</p>
<p>Tema 4: 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. Administrativ medarbejder og medarbejder oplyser, at nye medarbejdere introduceres via sidemandsoplæring af en medarbejder i teamet, og de nye medarbejdere får egen køreliste, når de er godt introduceret. Ved tvivlsspørgsmål kan medarbejderne kontakte kontoret. Medarbejderne har ikke samarbejde i hverdage, men de mødes til personalemøde tre til fire gange årligt, hvor der er information fra ledelsen og fokus på det sociale aspekt til kollegaer. Medarbejderen har lang erfaring med rengøringsopgaver, men har derudover ikke kendskab til og viden omkring basale observationer og forebyggende indsatser i forhold til målgruppen.</p>

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt <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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt <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.