

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Kommunal og privat hjemmepleje
Private leverandør af praktisk hjælp
Egebjerg Rengøring

Anmeldt tilsyn
2022

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 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 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: Tre
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)
Dato for tilsynsbesøg: Den 2. marts 2023. Tilsynet vedrører 2022
Tilsynet er anmeldt en dag forinden. 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 tre borgere• Telefoninterviews med to medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for tre borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til administrativ medarbejder om tilsynsforløbet
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt 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 vurdering, at leverandøren er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, 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 god kvalitet, og borgerne er meget tilfredse med hjælpen.

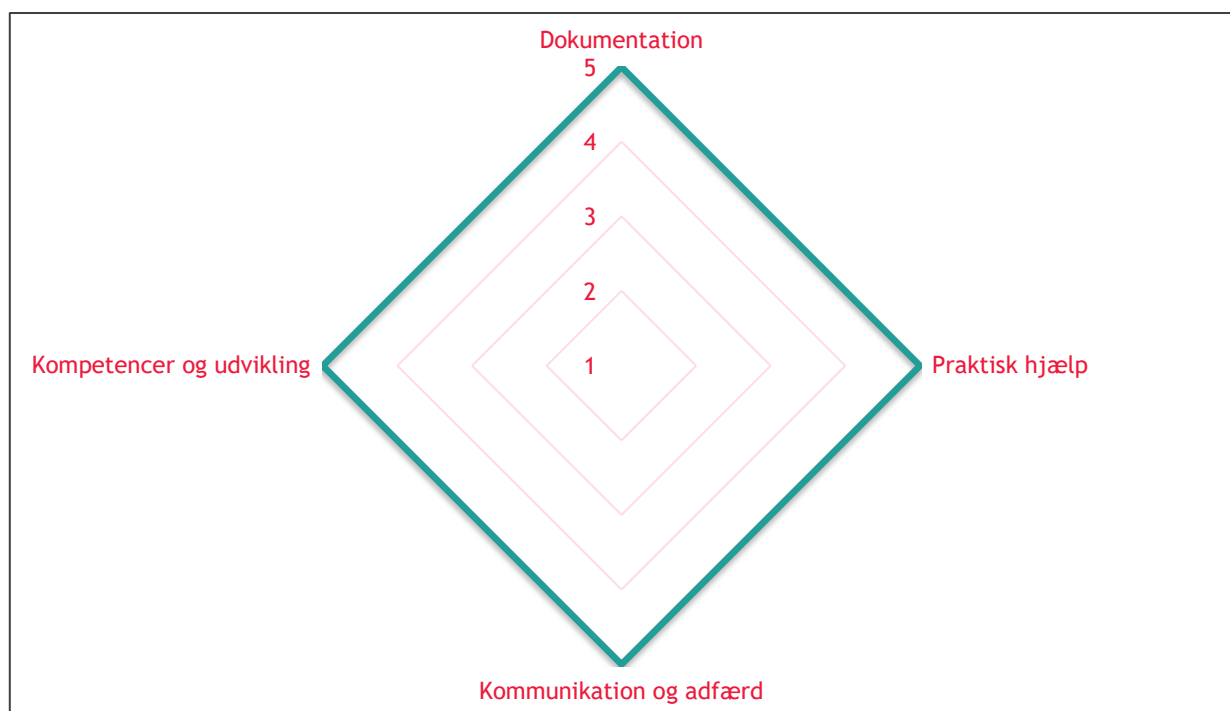
Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for tilrettelæggelse og udførelse af opgaverne. Medarbejderne kan redegøre for relevante observationer i forbindelse med deres borgerbesøg og for deres tilbagemeldinger og samarbejde med kontoret.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt 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. (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 anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos leverandøren:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ingen bemærker	Tilsynet har ingen anbefalinger

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Interview med administrativ medarbejder</p> <p>Administrativ medarbejder redegør for, at Egebjerg Rengøring varetager praktisk hjælp til borgere i flere kommuner, herunder borgere i Næstved Kommune. Borgerne i Næstved Kommune har fast tilknyttede medarbejdere. 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 ydelsen, som medarbejderne har adgang til via en app på deres telefon. Som opfølgning på sidste tilsyn er administrativ medarbejder i proces med opdatering af dokumentationen med relevante helbredsoplysninger, som kan tilgås af medarbejderne på kørelisten. Administrativ medarbejder kontakter alle nye borgere, og i samarbejde med borgerne laves der aftaler for levering af hjælpen. Ved ændringer melder medarbejderne tilbage til kontoret, som kontakter evt. borger, pårørende eller Visitationen.</p>

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Tilsynet har fået fremsendt bevilling og køreliste på konkrete borgere.</p> <p><u>Dokumentation:</u></p> <p>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 til den praktiske opgaveløsning. Der foreligger ikke beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter i forhold til helbreds-mæssige problemstillinger, men administrativ medarbejder oplyser, at der er igangsat en proces, hvor disse oplysninger indarbejdes.</p> <p><u>Interview med medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at de kører ud hjemmefra. Medarbejderne modtager deres daglige arbejdsopgaver på en køreliste, som de tilgår via en app på telefonen. Kørelisten indeholder en beskrivelse af de opgaver, de skal løse samt den afsatte tid. Medarbejderne fortæller, at de har adgang til særlige oplysninger på de enkelte borgere. Oplysninger beskrives i noter til kørelisten, og medarbejderne fortæller, at de er i en proces med udfyldelsen på alle borgerne.</p>

	<p>Den administrative medarbejder er opsøgende, og administrativ medarbejder beskriver de særlige opmærksomhedspunkter, og medarbejderne giver ligeledes tilbagemeldinger til kontoret, hvis de oplever ting, som bør stå på listen. Medarbejderne giver eksempler på opmærksomhedspunkter hos den enkelte borger, som fx dårlig vejtrækning, angst og synsnedsættelse.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx at der er kode på deres telefoner.</p>
<p>Tema 3 Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og de oplever at få praktisk støtte til det, de har behov for, hvor den ene borger trods vanskeligheder fortsat varetager tøjvask. Borgerne oplever, at medarbejderne er fleksible, og alle borgerne har erfaringer med, at de ved behov har haft mulighed for at bytte ydelsen med en anden opgave. Alle borgerne oplever, at det er faste medarbejdere, som kommer til den aftalte tid, og de yder den hjælp, borgerne er bevilliget. Borgerne bliver kontaktet af kontoret ved ændringer i hjælpen</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for omfanget af den praktiske hjælp til borgerne, og de har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. Medarbejderne kender borgernes bevilgede ydelser, og tiden til opgaven er angivet på kørelisten. Ved ændringer kontakter medarbejderne kontoret, som evt. kontakter Visitationen. Opgaven løses med afsæt i den enkelte borgers behov, og medarbejderne giver eksempler på, hvordan de prioriterer i opgaverne, fx badeværelse, særlig rengøring, hvor borgeren oftest opholder sig, og grundig afstøvning hos borgere med vejtrækningsproblemer. Medarbejderne tilbyder borgerne bytteydelse, og de kan redegøre for retningslinjerne for dette.</p> <p>Nye borgere kontaktes af kontoret, og borgerne informeres om, hvilken medarbejder, som leverer ydelsen. Medarbejderne afstemmer forventninger med borgerne om opgaveløsningen på første besøg. Medarbejderne medbringer rengøringsartikler, medmindre borgerne har særlige ønsker.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte.</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.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever alle, at medarbejderne er søde og respektfulde. Alle borgerne oplever, at medarbejderne er imødekommende, og en borger nævner, at det er hyggeligt, når medarbejderen kommer.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, fx at præsentere sig og at tage sig tid til at snakke. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at have situationsfornemmelse og respekt for, at opgaven skal løses på borgernes præmisser.</p>

	<p><u>Observation</u> Under interviews omtales borgerne respektfuldt.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med administrativ medarbejder</u> Administrativ medarbejder redegør for, at det er en stabil medarbejdergruppe. Medarbejderne er ufaglærte, og flere af medarbejderne har mange års erfaring med rengøringsfaget fra ældreområdet. Der afholdes med jævne mellemrum personalemøder mellem ledelsen og medarbejderne. På møderne drøftes der faglige temaer og emner med relation til borgerne, og medarbejderne har mulighed for at fremkomme med ønsker til undervisning i faglige temaer. Fx er der ved at blive igangsat førstehjælpskursus. Møderne har ligeledes et socialt indhold, som er med til at bringe medarbejderne sammen.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør for, at de arbejder alene, men at de har kendskab til deres kollegaer i området, som de kontakter ved behov. Medarbejderne deltager i personalemøder med jævne mellemrum. Møderne indeholder informationer og diverse drøftelser med afsæt i borgerne, såsom håndtering af rygerhjem, hygiejne og drøftelser af kommunikation og adfærd til fx demente borgere. Medarbejderne oplever, at ledelsen er åben og meget lydhør over for ønsker og nye tiltag. Fx er der på medarbejdernes foranledning blevet udarbejdet og er ved at blive udleveret legitimationskort til alle medarbejdere, og et ønske om førstehjælpskursus er ved at blive planlagt.</p>

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene 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 elementer 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 elementer 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.