

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgssområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp
Kalundborg Rengøringservice

Uanmeldt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Kalundborg Rengøringservice, Holbækvej 145, 4400 Kalundborg
Leder: Annette Mathiasen
Antal besøgte borgere: To
Dato for tilsynsbesøg: Den 18. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• To borgere• To medarbejdere
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommuneforetaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje. 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, at borgerne er særdeles tilfredse med den praktiske hjælp.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og den praktiske hjælp leveres med en høj faglig kvalitet, dog har dokumentationen mangler i forhold til beskrivelse af borgers helhedssituation og plan for indsatsen. Medarbejderne kan på relevant vis redegøre for kontinuitet i hjælpen og for, hvordan de agerer ved ændringer i borgers tilstand.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren overvejer praksis for, hvordan det sikres, at medarbejderne har adgang til beskrivelse af hjælpen i de enkelte hjem.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes et fagligt kompetenceløft omkring observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

Tilsynet er indledt med virksomhedsejer

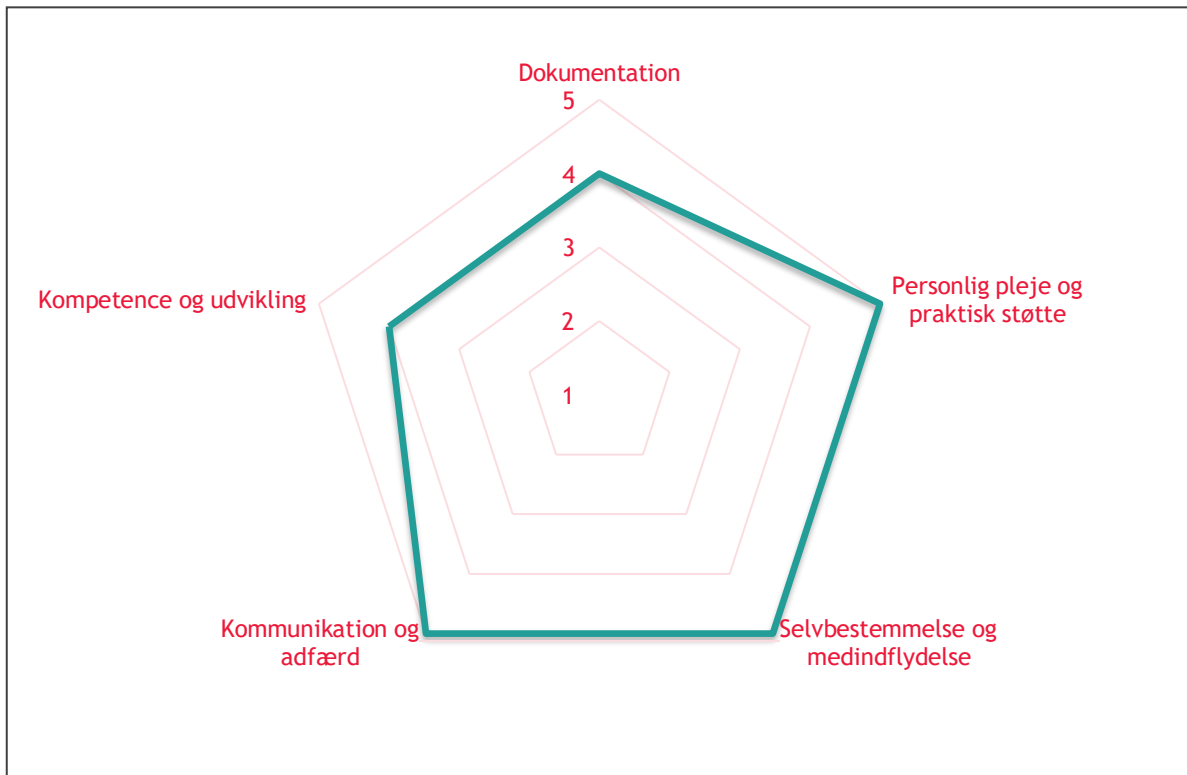
Firmaet varetager forskellige opgavetyper, såsom privat rengøring, erhvervsrengøring, fritvalgsydelse til praktisk hjælp samt tilkøbsydelse til hjemmeplejemodtagere. De medarbejdere, der leverer fritvalgsydelse, varetager typisk også opgaver inden for de øvrige områder. I forhold til fritvalgsområdet har medarbejderne faste områder og ruter, så det sikres, at borgerne møder den samme medarbejder hver gang.

Leder oplyser, at proceduren er, at medarbejderne kontakter kontoret ved behov for ændringer i hjælpen, eller hvis borger ikke er habituel, samt at akutsygeplejersken kontaktes ved akutte ændringer.

2.4 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.



2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. Medarbejderne har ikke adgang til Nexus og oplysninger om borgerne og ligeledes ikke adgang til selvstændigt at kunne dokumentere. De redegør for, at praksis er, at de kontakter kontoret ved ændringer, og at kontoret ligeledes giver besked, hvis der er nyt om borgeren, der har betydning for opgaven. En af medarbejderne oplyser, at hun af egen drift har en mappe, hvor hun har beskrevet, hvordan opgaverne løses i de enkelte hjem. Eventuelle kontaktoplysninger til borger/pårørende fremgår ligeledes af kørelisten. Hos alle borgere ligger en kalender, hvor ugedagen, de skal have hjælp, er skrevet på.

	<p>Dokumentationen lever delvist op til gældende lovgivning og retningslinjer på området, idet der ikke foreligger konkret plan for opgaven hos borger, og ligeledes er der sparsomme generelle oplysninger om borgers helhedssituation.</p> <p>Dokumentationen i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionsvurdering og tilstande, og på en borger er der oprettet generelle oplysninger. Leverandøren har udelukkende adgang til oplysninger, der vedrører den praktiske hjælp. Leder oplyser, at mere detaljerede oplysninger, som stamoplysninger, foreligger i firmaets system, som også omfatter tilkøbsydelser mm.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de er visiteret til og har behov for. De får hjælpen som aftalt og bliver ringet op ved eventuelle forsinkelser.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp til borgerne og har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. De kender pakken, som borgerne er visiteret til, og får tiden til opgaven angivet på kørelisten, og leder giver besked om, hvis der er særlige oplysninger. Leder står for planlægningen, og medarbejderne får udleveret køreliste for en uge hver mandag, hvor det fremgår, hvilke borgere der skal have besøg samt omfanget af opgaven afhængig af, hvilken pakke borger er visiteret til. Ved ferie og sygdom afløser medarbejderne hinanden. Medarbejderne støtter borgerne i at udføre de opgaver, de selv kan udføre. Medarbejderne melder ind til kontoret, når der er behov for at tilrette ruten. Medarbejderne redegør for praksis for, hvordan de handler ved ændringer i borgers tilstand, og de kommer med eksempler på kontakt til hjemmesygeplejersken, hvis det er akut, eller til kontoret, når det ikke haster.</p> <p>Den hygiejniske standard i boligen svarer til levevis/behov og livsstil.</p>
<p>Tema 3: Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse og oplever, at de er medinddraget og selv bestemmer, hvordan opgaverne løses.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes borgerne sikres medbestemmelse og indflydelse i hverdagen. Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med afsæt i ønsker og vaner inden for den ramme, der er til hjælpen. De er også fleksible og forstår bytteydelser, og hvis borgerne efterspørger hjælp, der er uden for serviceniveauet, bliver leder oplyst om dette med henblik på at kontakte borger i forhold til mulighed for tilkøbsydelser.</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>Borgene er særdeles tilfredse med medarbejderne og oplever en god og anerkendende omgangsform.</p> <p>Medarbejderne 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 og vise interesse for borgerne.</p> <p>Under interview omtales borgerne respektfuldt.</p>

<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder oplyser at firmaet har ansat faste medarbejdere, der arbejder med fritvalgssydler. Medarbejdergruppen er stabil, og sygefraværet er meget lavt. Alle medarbejdere er ufaglærte, hvor leder vægter personlige kompetencer og erfaring højt. Nye medarbejdere gennemgår grundig introduktion over to-tre uger til området og de borgere, de skal køre hos. Ligeledes gives oplæring i rengøringsartikler, og i alle biler ligger mappe med vejledning i korrekt anvendelse.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ikke har kurser, dog nævner en at have deltaget i temaeftermiddag omkring demens. Der er ikke fast mødefora med mulighed for faglig sparring.</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

Else Marie Seehusen

Manager

Mobil: 4189 0179

Mail: ems@bdo.dk