



Tilsynsrapport Faxe Kommune

Sundhed og Ældre
Center for Social, Sundhed og Pleje
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp
Lottes rengøring

Uanmeldt tilsyn
Maj 2022

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: Privat leverandør af hjemmepleje Lottes rengøring, Kulagervej 17, 4653 Karise
Leder: Lotte Jensen
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje efter Serviceloven
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. maj 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Telefoninterview med to underleverandører• Gennemgang af dokumentation for SEL (Servicelovsydelser) for tre borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Faxe Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Lottes Rengøring. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Den samlede vurdering er, at leverandøren er en enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at borgerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

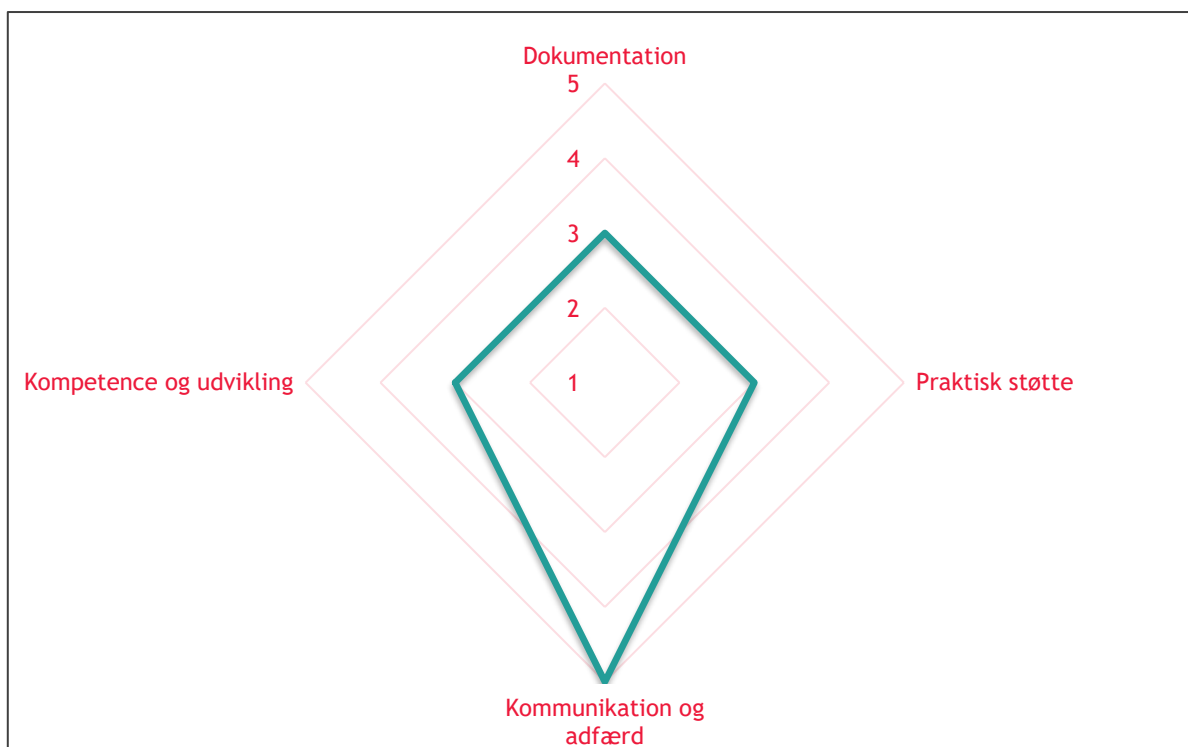
Tilsynet vurderer, at leverandøren overordnet lever op til Faxe Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at den praktiske hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Leverandøren benytter underleverandører til levering af opgaven, og underleverandørerne kan på relevant vis redegøre for kontinuitet i hjælpen. Underleverandørerne har dog ikke basale sundhedsmæssige kompetencer og observationer om ændringer i en borgers tilstand.

Leder redegør for, at der ikke arbejdes med særlige udviklingstiltag, men at der i forbindelse med COVID-19 har været særligt fokus på hygiejne.

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:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at leverandøren ikke har adgang til kommunens omsorgssystem, og dermed har begrænset kendskab til borgerne.	Tilsynet anbefaler leverandøren at rette henvendelse til myndigheden i Faxe Kommune og drøfte evt. muligheder for at få yderligere oplysninger om borgerne.
Tilsynet bemærker, at der i forhold til to borgere er manglende sammenhæng mellem borgernes bevilling og borgernes leverede ydelser.	Tilsynet anbefaler, at leder sikrer sammenhæng mellem borgernes bevilling og de leverede ydelser.
Tilsynet bemærker, at ikke alle underleverandører kender til arbejdsgange ved observerede ændringer i borgernes tilstand.	Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at underleverandører kender til arbejdsgange, når der observeres tilstandsændringer.
Tilsynet bemærker, at underleverandører ikke kender til basale observationer.	Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at underleverandører besidder sundhedsfaglige kompetencer i forhold til at kunne observere ændringer i ældres helbred og give tilbagemelding om borgernes helheds-situation.

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Firmaet er godkendt som leverandør af fritvalgsydelser og varetager praktisk hjælp i Faxe Kommune. Firmaet har derudover private rengøringer. Leder varetager selv rengøringsopgaver, og det er tre underleverandører, der varetager opgaverne.</p> <p>Leder redegør for, at borgernes bevilling modtages via e-Boks. Bevillingen indeholder, ud over borgernes bevilling, en beskrivelse af de opgaver, der skal løses samt evt. opmærksomhedspunkter. Indimellem fremsendes der relevant funktionsevnevurdering. Leder videreformidler borgernes bevilling med beskrivelse af opgaver til de tre underleverandører. Den enkelte leverandør er ansvarlig for at afstemme forventninger med borgerne ved første borgerbesøg og at planlægge egne kørelister. Alle borgerne får udleveret en mappe ved første besøg, hvor underleverandørerne dokumenterer efter hvert rengøringsbesøg. Kommer underleverandørerne til en lukket dør, har de en fortrykt seddel, som de lægger i postkassen om deres forgæves besøg.</p> <p>Leder oplever, at der er godt samarbejde med kommunen, hvor de fx løbende modtager orientering om fx sygehusindlæggelser.</p> <p>Leverandøren har ikke haft skriftlige klagesager inden for det seneste år.</p>

2.5 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder redegør for, at der ikke arbejdes med særlige udviklingstiltag, men at der i forbindelse med COVID-19 har været særligt fokus på hygiejne.

2.6 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. Til grund for vurderingen ligger, at dokumentationen er mangelfuld.</p> <p>Leverandøren har ikke adgang til kommunens omsorgssystem og til borgernes generelle oplysninger og helbredsoplysninger. Borgernes bevilling og i enkelte tilfælde borgernes funktionsevnevurdering fremsendes i leverandørens private e-Boks.</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet har gennemgået bevillingerne fremsendt fra Faxe Kommune, som foreligger i fysisk form. Dokumentationen lever delvist op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Der foreligger ikke generelle oplysninger og funktionsevnevurderinger på borgerne. Der foreligger bevilling på alle tre borgere, som beskriver den hjælp, borgerne er bevilget, og i forhold til ydelser på to borgere er der ligeledes beskrevet tidsrammen. Hos to borgere er der beskrevet særlige opmærksomhedspunkter, fx faldtendens.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Underleverandørerne redegør for, at de får udleveret borgernes bevilling med oplysninger om den hjælp, borgerne skal have, og at der dokumenteres i borgernes mappe i hjemmet efter hvert besøg.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel 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. Alle borgerne er optaget af at klare mest muligt selv, hvor to borgere sætter en ære i fortsat selv at kunne rengøre håndvask og toilet og tørre støv af, og en borger sætter remedier frem og klargør boligen før besøget. Alle borgerne oplever, at det er faste medarbejdere, som kommer til den aftalte tid og yder den hjælp, de er bevilget.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>I to tilfælde observeres der manglende sammenhæng mellem borgernes bevilling og leverede ydelser. To borgere er bevilget hjælp til rengøring af håndvask og toilet samt afstøvning, men borgerne varetager selv opgaverne.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, svarende til borgernes habitus.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Underleverandørerne redegør for omfanget af den praktiske hjælp til borgerne og har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. De kender til de bevilgede ydelser, som borgerne er visiteret til, og tiden til opgaven er som udgangspunkt angivet i borgernes bevilling. Underleverandørerne får tildelt borgerne geografisk, og underleverandørerne planlægger selv deres borgerbesøg og køreliste.</p>

	<p>Underleverandørerne har det første besøg, hvor de afstemmer forventninger med borgerne og har kontakten ved flytning af besøg. Underleverandørerne oplyser, at de som udgangspunkt leverer kompenserende hjælp til borgerne og ikke med en rehabiliterende indsats og dermed ikke forebyggelse af funktionstab. En underleverandør redegør for, hvordan der handles ved ændringer i en borgers tilstand, mens den anden underleverandør ikke har gjort sig overvejelser omkring dette. Begge underleverandører kender til bytteydelse, hvor den ene tilkendegiver, at hvis en borger ønsker at bytte, og det er muligt, så får borgeren alligevel den fulde hjælp ved siden af bytteydelsen.</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 underleverandørerne, hvor to borgere udtrykker, at medarbejderne er søde, omgængelige og imødekomende. Borgerne oplever, at medarbejderne tager sig tid til at lytte, men medarbejderne taler også undervejs, mens de arbejder.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Begge underleverandører kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, f.eks. at møde borgerne med et godt humør. Underleverandørerne fortæller, at de altid starter besøget med at give sig god tid og spørge ind til, hvordan borgerne har det og med at vise interesse for borgernes liv.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Til grund for vurderingen ligger, at underleverandørerne ikke besidder sundhedsfaglige kompetencer eller er undervist i observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser.</p> <p><u>Interview med leder</u></p> <p>Leder redegør for, at underleverandørerne er ufaglærte, men at alle har flere års erfaring med rengøringsopgaver. Det er meget stabile underleverandører, og der er som udgangspunkt ikke behov for at anvende afløsere. Nye underleverandører introduceres til arbejdsgange og serviceniveauet i Faxe Kommune, herunder hygiejne og brug af handsker og håndsprit.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Underleverandørerne oplyser, at de arbejder selvstændigt, og at der ikke er faste mødefora. Leverandøren ringer, hvis der er ændringer, og de kan ligeledes få sparring og vejledning af leverandøren.</p>

2.7 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Faxe 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <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	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <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	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <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.