



Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af rengøring
Ålandets Rengøring

Uanmeldt tilsyn
September 2024



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 leverandøren.

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



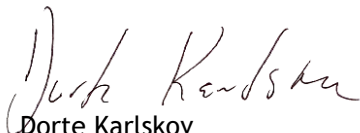
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Dorte Karlskov

Senior Manager

Mobil: 30 63 47 05

Mail: dokar@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om leverandøren

Navn og adresse: Ålandets Rengøring

Leder: Birgit Edlefsen

Antal besøgte borgere: Fire

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. september 2024, kl. 07.45 - 12.00

Deltagere i interviews:

- Leder, fire borgere og to medarbejdere

Tilsynet blev afrundet med leder, der fik en telefonisk tilbagemelding om tilsynsforløbet og foreløbige vurderinger.

Tilsynsførende:

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med interview af leder, der oplyser om opstart af virksomheden tilbage i december 2022, og som løbende har udvidet medarbejdergruppen i takt med stigende borgertilgang. Leverandøren leverer rengøring og praktisk støtte til borgere i både Aabenraa og Tønder kommune, og medarbejdergruppen tæller aktuelt i alt syv medarbejdere, hvoraf fire medarbejdere er fast tilknyttede Tønder Kommune. Derudover er fem afløsere ansat til dækning af ferier og fravær.

Leder oplyser, at der er fokus på sikker drift og kontinuitet i borgerforløbene, hvortil det vægtes højt, at alle medarbejdere har faste borgere. Leder forsøger, i det omfang det er muligt at matche borgere og medarbejdere, og leder foretager gerne omrokeringer, såfremt kemien borgeren og medarbejderen i mellem ikke passer sammen. Medarbejdergruppen og arbejdsmiljøet beskrives som velfungerende. Leder prioriterer flere gange årligt at samle medarbejdergruppen til socialt samvær, ofte i forlængelse af et personalemøde, for at give medarbejderne mulighed for at være sammen, da medarbejderne ikke har fælles fremmøde ved vagtstart.

Sygefraværet er lavt, og ingen medarbejdere er langtidssygemeldte. Aktuelt er ingen stillinger vakante, og leder oplyser løbende at modtage uopfordrede ansøgninger, og oplever generelt at få positive tilbagemeldinger fra både medarbejdere og borgere.

Leder oplyser, at hun ikke har modtaget klager, men leder oplever løbende henvendelser fra borgere, fx vedrørende spørgsmål i relation til de visiterede ydelser eller tidspunkter for hjælpen. Alle henvendelser modtages med åbenhed og dialog, og leder tilstræber at imødekomme borgernes ønsker og at lægge stor vægt på at afslutte alle henvendelser på en anerkendende og positiv måde.

1.2 Opfølgning

Der er ikke afholdt tilsyn sidste år.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af rengøring og praktiske ydelser, Ålandets 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 organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der har fokus på at sikre kvalitet og kontinuitet i leveringen af kerneopgaven, som består af rengøring og øvrige praktiske ydelser.

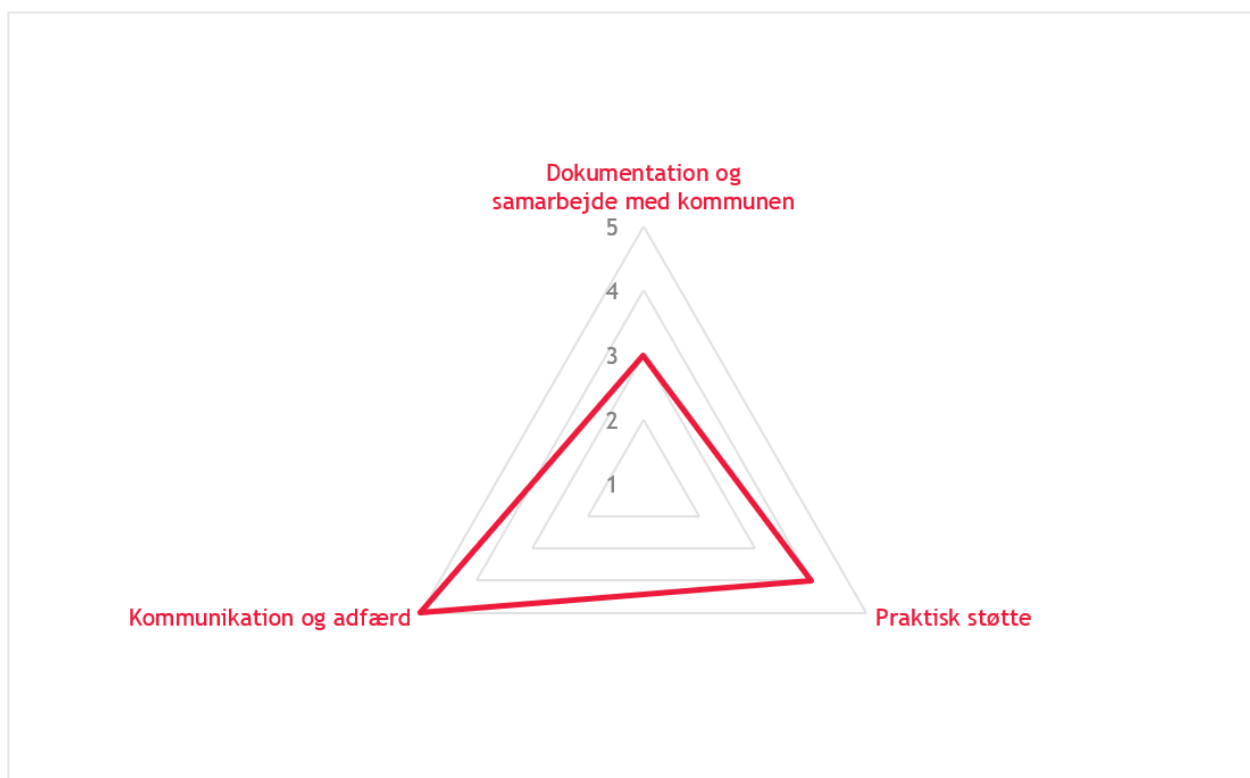
Den borgeroplevede kvalitet er høj, og medarbejderne løser opgaverne fleksibelt og kompetent med blik for, at ydelserne tilrettelægges i samarbejde med borgerne ud fra deres ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder på området. Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger vedrørende dokumentation og praktisk støtte, som tilsynet vurderer, at leder ved en mindre, men målrettet indsats kan imødekomme.

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 Vurdering i forhold til temaer

2.3.1 Dokumentation og samarbejde med kommunen

Score: 3**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.

Dokumentationen er gennemgået for fire borgere i samarbejde med leder, der oplyser om et velfungerende samarbejde med kommunen. Leder modtager besked om nye borgere eller revisiteringer gennem opgavefunktionen i Nexus, hvortil leder oplyser dagligt at tjekke for indkomne opgaver, indlæggelser og revisiteringer. Medarbejderne har ikke adgang til Nexus, hvorfor leder på ugentlig basis sender leverandørens egen udarbejdede køreliste, via sikker mail, til medarbejderne med beskrivelser af de konkrete opgaver, særlige hensyn og opmærksomhedsområder. Ved ændringer eller observationer hos borgerne kontakter medarbejderne leder, der efterfølgende sikrer dokumentationen i Nexus.

Ifølge leder er leverandøren ansvarlig for oprettelse af handleanvisninger og borgernes indsatsmål. Leder oplyser ikke at være bekendt med øvrige aftaler vedrørende opdateringer af fx funktionsevnetilstande. Ved spørgsmål eller behov for kontakt til kommunen vedrørende dokumentationen har leder en kontaktperson, som leder kan henvende sig til.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Funktionsevnetilstande er, for alle fire borgere, opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og alle opdaterede i hhv. 2023 og 2024. Handleanvisninger ses oprettet på to borgere, dog med sparsomme beskrivelser af den konkrete indsats, og begge med samme enslydende tekst. Dertil ses manglende beskrivelse af borgerens egen indsats, ligesom indsatsmål ikke er formulerede. Gældende for alle fire borgere ses fyldestgørende beskrivelser af konkrete indsatser og tilgange på leverandørens egen køreliste, hvortil særlige hensyn, fx kognitive udfordringer og aftaler vedrørende adgang til hjemmet, ligeledes fremgår.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt sprog, og understøtter delvist de faglige indsatser.

2.3.2 Praktisk støtte

Score: 4**Vurdering:**

Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de ydes til både rengøring og praktiske opgaver, såsom gulvvask, støvsugning og afstøvning. De oplyser, at hjælpen ydes effektivt og grundigt og stort set altid af de samme faste medarbejdere, fraset ferier og sygdom. Borgerne oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker, og medarbejderne udviser stor fleksibilitet ved at bytte rundt på opgaverne, alt efter borgernes ønske. Borgerne tilkendegiver, at de bliver kontaktet ved ændringer eller forsinkelser, hvilket dog sker yderst sjældent. Flere borgere oplyser, at de efter behov tilkøber ydelser hos leverandøren, fx til hovedrengøring.

Leverandøren har fokus på at sikre kontinuitet hos borgerne, og ruterne er tilrettelagt med en fast tilknyttet medarbejder ud fra borgernes ønsker og behov. Ved opstart af nye borgere kontakter leder borgerne, hvorefter forventninger og ønsker afstemmes, og den faste medarbejder tager over. Leder beskriver et generelt velfungerende samarbejde og kontakt til borgerne, som ved behov kontakter leder, hvorefter leder, i samarbejde med medarbejderne, følger op på borgernes behov, fx gennem tilpasning i planlægningen.

Medarbejderne beskriver, hvordan den tætte og stabile tilknytning til borgerne gør det nemt at opfange og reagere på ændringer i borgernes habituelle tilstand. Ved ændringer tages der kontakt til leder, der efterfølgende ad hoc kontakter hjemmeplejen, hvortil samarbejdet beskrives som velfungerende, omend begrænset. I relation hertil efter-spørger medarbejderne mulighed for at oprette observationsnotater, og oplyser ikke at være bekendt med leders adgang til Nexus. Medarbejderudsagn er videreformidlet til leder, der ved næstkommende personalemøde vil drøfte samarbejde og ansvar vedrørende videregivelse af observationer til leder og øvrige samarbejdspartnere, samt efterfølgende dokumentation i Nexus.

Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de inddrager borgerne og deres ressourcer i det omfang, borgerne kan motiveres, fx opfordres borgerne til at fjerne ting fra gulvet inden rengøringen. Medarbejderne har gode erfaringer med, at dele af rengøringen udføres sammen med borgerne, hvilket, ifølge medarbejderne, bidrager til opretholdelse af borgernes funktionsniveau, ligesom det styrker relationsdannelsen.

Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper, herunder arbejdsgange fra rent mod urent samt brug af handsker og håndsprit.

Der er sammenhæng mellem visiterede og leverede ydelser, fraset hjælpen til skift af sengelinned, som ingen af de adspurgte borgere tilkendegav at modtage hjælp til, men er visiterede til.

Der observeres en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte borgers hjem, svarende til livsstil og ønsker.

2.3.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne beskriver en god omgangstone og adfærd fra medarbejderne, som er kendetegnet ved venlighed og respekt, og medarbejderne opleves som fleksible, ordentlige og altid i godt humør. En borger fremhæver den faste medarbejder for altid at tage sig tid til en lille snak, og borger beskriver besøgene som et "frisk pust" i hverdagen. En anden borger værdsætter, at medarbejderne altid, både de faste og afløserne, banker på, inden adgang til hjemmet, og at de aldrig forlader borgerens hjem uden at sige farvel.

Leder tilkendegiver allerede ved ansættelsessamtalen at introducere medarbejderne til omgangstone og anvendelsen af en professionel adfærd og tilgang til borgerne. Nye medarbejdere tilbydes følgeskab med en erfaren kollega de første dage, indeholdt en grundig indføring i arbejdsopgaverne, borgerne og hygiejniske forholdsregler, inden selvstændigt arbejde.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de møder borgerne med høflighed og interesse og med respekt og for, at de anser sig selv for at være gæster i borgernes hjem. Relationen med borgerne opbygges langsomt fra det første besøg, hvortil medarbejderne fremhæver aktiv lytning, som fremmende for opbygning af tillid og tryghed i samarbejdet med borgerne.

Tilsynet observerer medarbejdere der omtaler borgerne respektfuldt og professionelt.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler leder at drøfte med kommunen, hvem der har ansvaret for løbende opdatering af funktionsevnetilstande, relaterede til praktiske ydelser.
2. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at handleanvisninger oprettes og opdateres med fyldestgørende beskrivelser af den konkrete indsats, herunder borgerens egen indsats samt indsatsmål.
3. Tilsynet anbefaler leder at følge op med medarbejderne vedrørende arbejdsgange i relation til videregivelse af observationer hos borgerne samt dokumentationen heraf.
4. Tilsynet anbefaler leder et øget fokus på, at borgernes visiterede ydelser efterleves i praksis.

2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Tønder Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • 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 • 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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 plejehjem, 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.