



Tilsynsrapport Tønder Kommune

Pleje og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af rengøring
Distrikt Hjemmeservice Syd

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 den konkrete leverandør.

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



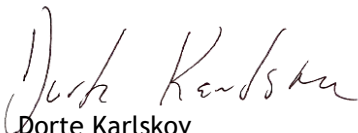
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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: Hjemmeservice Syd, Søndergade 18, Toftlund

Leder: Helga Marie Petersen

Antal besøgte borgere: Fire

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. september 2024, kl. 08.15 - 12.30

Deltagere i interviews:

- Leder, fire borgere og tre medarbejdere

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

Tilsynsførende:

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med leder, der oplyser om en velfungerende virksomhed i vækst, hvor Rengøring Privat, ud over at være fritvalgsleverandør til Tønder Kommune, også er leverandør i to andre kommuner.

Leder oplyser om et kontinuerligt fokus på sikker drift, herunder ansættelse af kvalificerede medarbejdere, og leder har netop ansat tidligere afløsere i faste stillinger, og derfor står leverandøren over for at skulle rekruttere nye afløsere. Derudover oplyser leder om ansættelse af yderligere én administrativ medarbejder, der skal understøtte den daglige planlægning og dokumentationen, som er et prioriteret kommende fokusområde. Leder har, indtil ansættelsen af den administrative medarbejder, som den eneste i virksomheden haft adgang til kommunens journalsystem Nexus, hvortil leder ser frem til samarbejdet omkring dokumentationen med henblik på, i højere grad end tidligere, at sikre en ajourført dokumentation.

Af øvrige fokusområder oplyser leder om arbejdsmiljøet, hvor en ny arbejdsmiljørepræsentant er ansat, og både leder og medarbejder har gennemført obligatorisk uddannelse i relation hertil. Medarbejdertrivslen er, ifølge leder, i positiv udvikling, hvilket understøttes af seneste trivselsundersøgelse, som generelt viser tilfredse medarbejdere, ligesom leder oplever medarbejdere, der henvender sig ved spørgsmål, og som udviser stor fleksibilitet. Ifølge leder har sygefraværet ligget højt hen over sommeren, primært grundet årstidsbestemte infektioner, men det er nu faldende til et moderat niveau. Tidligere langtidssygemeldte medarbejdere er alle retur, fraset en medarbejder grundet graviditetsgener, hvortil leder allerede har ansat en ny medarbejder i stillingen. Fraværet dækkes af tilknyttede afløsere og faste medarbejdere.

Klager oplyser leder ikke at have modtaget, men leder tilkendegiver løbende at få henvendelser fra borgere, ofte omhandlende praktiske spørgsmål, hvilket, ifølge leder, altid imødekommes med dialog og nysgerrighed.

1.2 Opfølgning

Tilsynet vurderer, at leverandøren har fulgt relevant op på seneste tilsyns anbefalinger vedrørende efterlevelse af de hygiejniske principper. Tilsynet vurderer samtidigt, at anbefaling vedrørende dokumentationen fortsat udgør et udviklingsområde.

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Tønder Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af rengøring Hjemmeservice Syd. 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 velfungerende virksomhed med engagerede medarbejdere, der har fokus på, at ydelser tilrettelægges i samarbejde med borgerne. Den borgeroplevede kvalitet er høj, når ydelser leveres af faste medarbejdere, og opgaverne løses, fraset i den netop overståede sommerferie, fleksibelt og kompetent med afsæt i borgernes individuelle ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at kontinuiteten, grundet højt sygefravær, igennem en periode har været påvirket, hvilket den borgeroplevede tilfredshed afspejler.

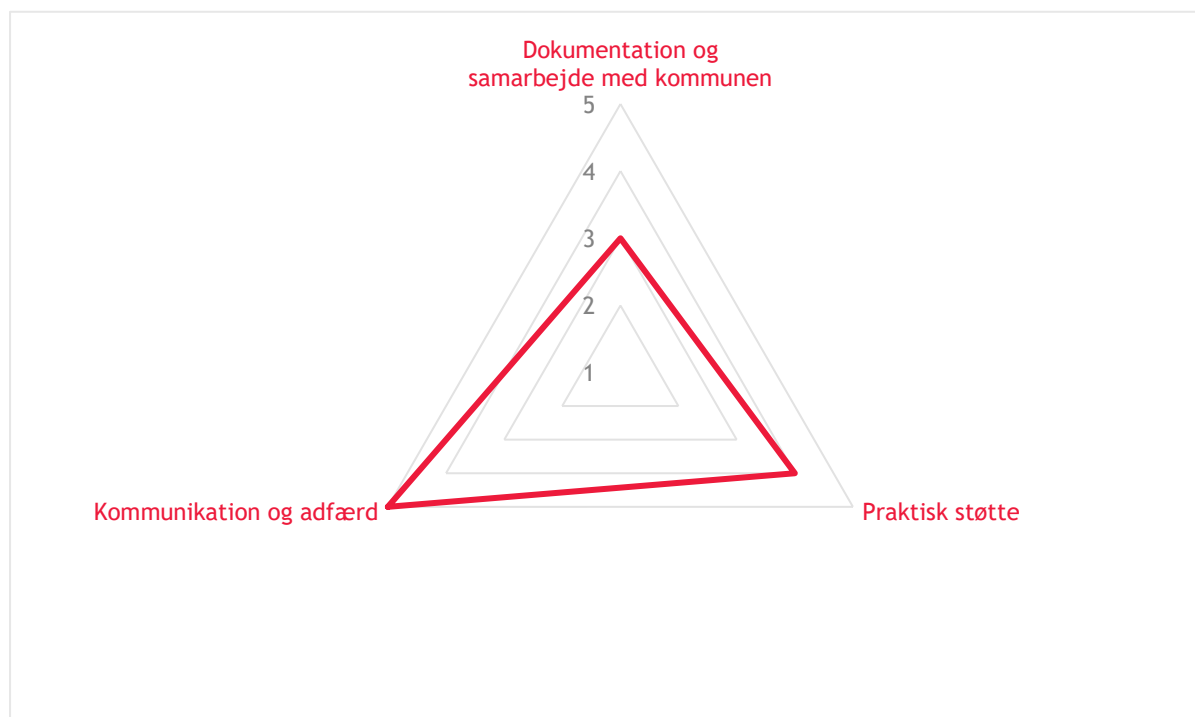
Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Tønder Kommunes kvalitetsstandarder på området.

Tilsynet har givet anledning til tre anbefalinger, omhandlende dokumentationen samt borgerkontinuiteten. Det er tilsynets vurdering, at leder med en målrettet indsats kan imødekomme manglerne.

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 for fire borgere gennemgået sammen med leder, der oplyser om gældende dokumentationspraksis. Leder er, sammen med en administrativ medarbejder, de eneste med adgang til Nexus, hvorfor de løbende orienterer medarbejderne om fx re-visiteringer eller ændringer i borgernes tilstande. Leverandøren har eget planlægningssystem "Prevista", som alle medarbejdere har adgang til via telefoner, hvortil de orienterer sig om borgerne, samt at de ved behov kan oprette observationsnotater. Ved ændringer i praktiske ydelser eller borgernes tilstand kontakter medarbejderne leder, der herefter er behjælpelig med at overføre dokumentationen i Nexus. Dog erkender leder, at dokumentationen i Nexus i perioder har været nedprioriteret, men leder forventer, efter ansættelsen af den administrative medarbejder, i højere grad end tidligere løbende at få ajourført borgernes journaler.

Samarbejdet med Tønder Kommune er, ifølge leder, yderst sparsomt, hvortil mulighed for deltagelse i kommunens Nexus-møder efterspørges, ligesom leder generelt efterspørger øget samarbejde omkring fælles borgere, fx borgere i målrettede rehabiliteringsforløb. Ifølge leder er Visitationen ansvarlige for oprettelse og ajourføring af funktionsevnetilstande, og leverandøren er ansvarlig for oprettelse af handleanvisninger.

Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende udfyldt.

Funktionsevnetilstande er, gældende for to borgere, opdaterede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, mens de for de øvrige to borgere ikke er opdaterede siden hhv. 2020 og primo 2023. Handleanvisninger ses oprettede på to borgere, dog med sparsomme beskrivelser af den konkrete indsats, mens de for de øvrige to borgere helt mangler, ligesom den rehabiliterende tilgang ikke fremgår. Gældende for alle fire borgere ses der fyldestgørende beskrivelser af konkrete indsatser og tilgange i "Prevista", ligesom særlige hensyn, fx brug af borgerens egen støvsuger, 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 praktiske opgaver og rengøring, såsom støvsugning, gulvvask eller skift af sengelinned, når denne leveres af de faste medarbejdere. Borgerne tilkendegiver, at hjælpen, fraset i sommerferien, udføres fleksibelt og tilfredsstillende ud fra den tid, der er til rådighed.

En borger udtrykker stor tilfredshed med den faste medarbejder, der, ifølge borgeren, er meget grundig, og udviser stor fleksibilitet ved behov for ekstra rengøring af områder, fx aftørring af dørkarme. To borgere oplyser samtidigt at have modtaget hjælp af mange forskellige medarbejdere hen over sommeren, hvilket borgerne har oplevet utilfredsstillende, grundet manglende kvalitet i opgaveudførelsen. Borgerudsagn er drøftet med leder.

Medarbejderne beskriver, hvordan de dagligt orienterer sig i "Prevista" i forhold til de visiterede ydelser, ligesom de udviser lydhørhed, såfremt borgerne har behov for at flytte en ydelse eller bliver forhindrede. Medarbejderne har overvejende faste borgere, fraset ved ferier og sygdom, hvortil de hjælper hinanden på tværs, og generelt oplever

de et velfungerende internt samarbejde, hvor alle bidrager til at nå i mål med dagens opgaver. Dog tilkendegiver medarbejderne, at kontinuiteten hen over sommeren har været påvirket, grundet mange sygdommeldinger, hvortil medarbejderne har hjulpet hinanden på tværs, godt understøttet af tilknyttede afløsere. Hertil anerkender medarbejderne leder for at udvise stort overblik og fleksibilitet i forhold til at få planlægningen til at gå op.

Medarbejderne redegør for et generelt stort borgerkendskab, som, ifølge medarbejderne, betyder, at selv små ændringer i borgernes habituelle tilstande observeres, og ved behov kontaktes kontoret eller relevante samarbejdspartnere, fx hjemmeplejen, ligesom leder, på baggrund af medarbejdernes observationer, efterfølgende sikrer dokumentationen i Nexus. Medarbejderne kan kompetent redegøre for, hvordan de inddrager borgerne og deres ressourcer i det omfang, borgerne kan motiveres til fx deltagelse i opvask eller sammenlægning af vasketøj, og medarbejderne fremhæver en dialogbaseret tilgang med udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer og overskud på dagen.

Medarbejderne kan redegøre for hygiejniske principper, herunder rengøring fra rent mod urent samt brug af handsker og principper vedrørende skift af klude.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard, svarende til borgernes livsstil og ønsker, og tilsynet bemærker sammenhæng mellem visiterede og leverede ydelser.

2.3.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne tilkendegiver samstemmende, at medarbejderne, både de faste og afløsere, er imødekommende, hjælpsomme og omsorgsfulde, og de oplever en god omgangstone, som er præget af venlighed og respekt. Flere borgere beskriver, hvordan relationen til de faste medarbejdere over tid har udviklet sig til en tæt relation, hvilket borgerne tillægger stor betydning. Samarbejdet med kontoret er, ifølge borgerne, velfungerende, og borgerne oplever at blive orienterede ved sygdom eller ændringer, ligesom borgerne generelt oplever stor fleksibilitet og imødekommenhed ved kontakt til kontoret.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og hvordan medarbejderne tager udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker og individuelle hensyn, som inddrages i planlægningen af de praktiske ydelser. Medarbejderne fremhæver vigtigheden af at tilpasse kommunikationen til den enkelte borgers jargon og dagsform, hvilket medarbejderne er meget opmærksomme på, at nye medarbejdere introduceres til sammen med en anerkendende og respektfuld kommunikation og tilgang, fx ift. altid at banke på, inden adgang til hjemmet.

Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde, både medarbejderne imellem og med kontoret, og de oplever sig inddragede og hørt i det daglige arbejde og vedrørende ønsker til planlægningen. Dertil fremhæver medarbejderne de hyggelige og sociale arrangementer i medarbejdergruppen, som med jævne mellemrum afholdes af leverandøren.

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, i samarbejde med Visitationen, at sikre, at funktionsevnetilstande løbende ajourføres, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, og jf. kommunens retningslinjer.
2. Tilsynet anbefaler leder at sikre, at handleanvisninger oprettes og opdateres med fyldestgørende beskrivelser af rengøring og praktiske ydelser.
3. Tilsynet anbefaler leder et fortsat fokus på, at planlægningen af visiterede ydelser understøtter borgerkontinuiteten.

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.