



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Privat leverandør af rengøring/praktisk støtte
Servido

Uanmeldt tilsyn
Februar 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et kommunalt 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.

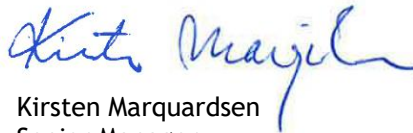
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren
Navn og Adresse: Servido, Markedsvej 6, 9600 Aars
Direktør: Ingerlise Hornhøj
Antal besøgte borgere: En borger
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 16. februar 2022, kl. 9.00 - 11.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Direktør, en borger og en medarbejder
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Direktøren oplyser om en velfungerende virksomhed, som leverer forskellige serviceydelser, bl.a. til kommunernes fritvalgsordning, herunder borgere i Jammerbugt Kommune. Leverandøren fik kommunal godkendelse til levering af praktiske, visiterede ydelser 1. marts 2021, og modtog de første borgere 1. maj samme år. Pt. betjenes fire borgere.</p> <p>Direktøren har fokus på, at kerneydelsen leveres med høj borgeroplevet kvalitet, fleksibilitet og kontinuitet. Derfor er det en fast medarbejder, som varetager opgaverne hos borgerne i Jammerbugt Kommune. Ifølge direktøren er der ingen umiddelbare udviklingsområder, og hun beskriver et velfungerende samarbejde med Jammerbugt Kommune.</p> <p>Aktuelt er leverandøren påvirket af COVID-19 smitte blandt medarbejderne, og direktøren er meget opmærksom på, at det er en erfaren medarbejder, som afløser den faste medarbejder ved behov herfor.</p> <p>Direktør følger op på medarbejdernes sygefravær, som fraset den aktuelle smittesituation betegnes som lavt.</p>

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

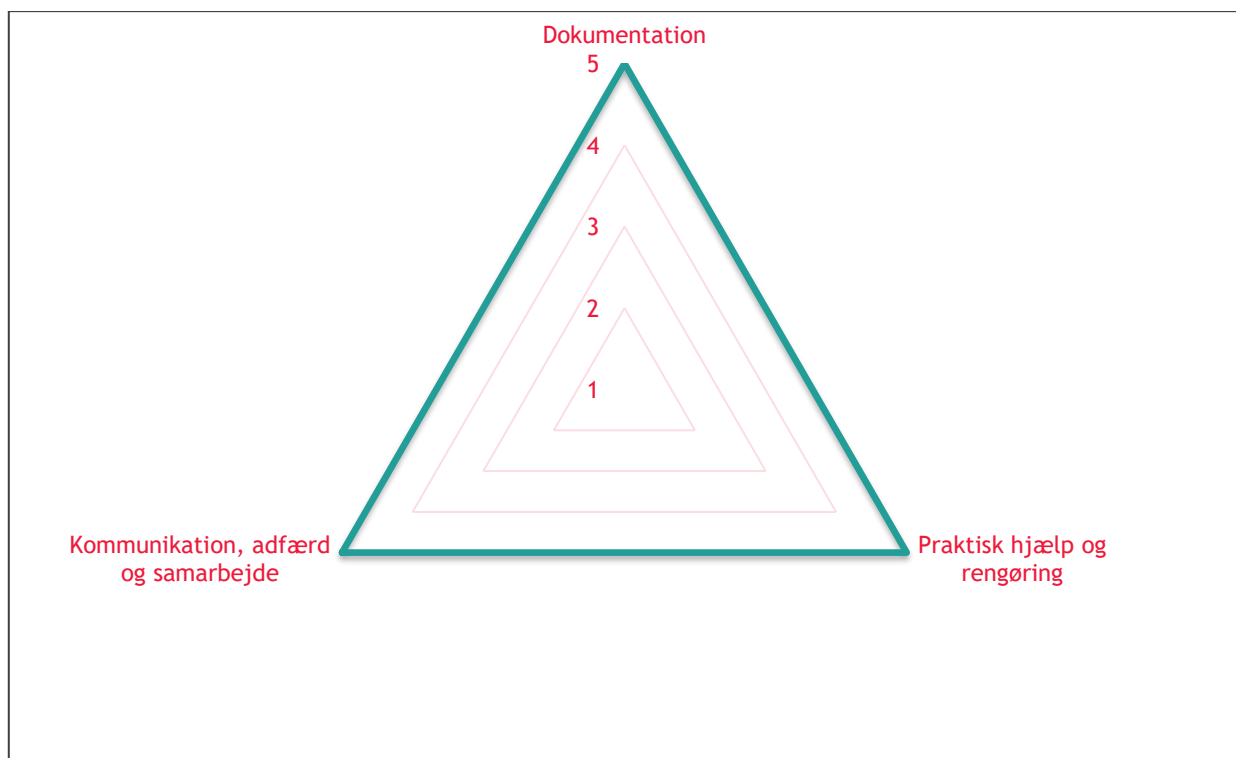
BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Servido, som er privat leverandør af rengøring og praktisk støtte. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren yder borgerne en meget kvalificeret og stabil hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Den borgeroplevede kvalitet er høj, og hjælpen løses fleksibelt og kompetent med øje for borgernes individuelle ønsker og behov. Leverandørens medarbejdere har opmærksomhed på det rehabiliterende perspektiv i samarbejdet med borgerne.

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

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at hun via sin telefon kan tilgå borgernes visiterede ydelser. Ved behov for dokumentation kontakter medarbejder kontoret, som efterfølgende sørger for, at der dokumenteres i NEXUS-systemet.</p> <p>Direktøren oplyser, at borgernes visiterede ydelser tilsendes leverandøren fra visitator gennem NEXUS-systemet, hvorefter oplysningerne overføres til leverandørens eget interne og kvalificerede system, som medarbejderne tilgår via deres telefoner.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for praktisk hjælp er beskrevet handlingsvejledende. Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgers behov og dokumentationen.</p>
<p>Tema 2: Praktisk hjælp og rengøring</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borger udtrykker særdeles stor tilfredshed med den udførte rengøring, som ifølge borger løses kompetent og effektivt. Borger beskriver stor fleksibilitet fra leverandøren, som tager hensyn til borgers ønsker og vaner. Borger er meget tilfreds med sin faste og kendte medarbejder, og har en enkelt gang haft en anden medarbejder, som af borger beskrives som lige så dygtig og ferm til levering af hjælpen.</p> <p>Medarbejderen redegør for, hvordan hun i videst muligt omfang tager hensyn til borgernes ønsker, og hvordan hun arbejder rehabiliterende i samarbejdet med borgerne. Medarbejderen fremhæver desuden fokus på fleksibilitet i opgaveløsningen, som er muligt, da flere borgere tilkøber ekstra ydelser hos leverandøren. Der er desuden tilknyttet en ruteplanlægger, som kontakter borgerne, hvis der i sjældne tilfælde er behov for ændringer, så borgerne ved besked, før leverandørens besøg.</p> <p>Hjælpen leveres med en høj standard, og leverandøren er opmærksom på, at den visiterede ydelse både leveres med kvalitet, såvel som tryghed. Medarbejderen oplyser desuden om sit kontinuerlige fokus på de hygiejnemæssige indsatser, bl.a. ved anvendelse af mundbind, handsker og generel god håndhygiejne samt hyppig afspritning af udsatte overflader.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgers hjem.</p>
<p>Tema 3: Kommunikation, samarbejde og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgeren oplever en meget god omgangstone præget af venlighed og respekt. Borgeren beskriver et "fantastisk" samarbejde med sin faste og kendte medarbejder. Borgeren værdsætter endvidere den gode kontakt til kontoret, hvis der opstår spørgsmål.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og hvordan der sikres en værdig tilgang til borgerne. Hun møder borgerne med høflighed og et åbent sind, og tager højde for deres individuelle dagsform.</p> <p>Direktøren redegør for, hvordan service til borgerne også skal afspejles i medarbejdernes adfærd, hvorfor direktøren bl.a. introducerer og afstemmer forventninger med medarbejderne ved deres ansættelse. Fx indprenter hun, at medarbejderne skal være bevidste om, at de er gæster i borgernes hjem.</p>

2.4 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger
Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

2.5 VURDERINGER

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

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.