



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Privat leverandør af rengøring/praktisk støtte
Jammerbugt Rengøring

Uanmeldt tilsyn
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.

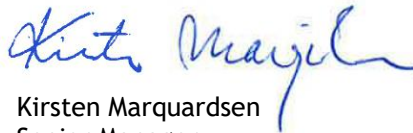
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

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 og tilsynet
Navn og Adresse: Jammerbugt Rengøring, Pirupvejen 1, Hune, 9492 Blokhus
Ledere: Karen Jensen & Charlotte Thorsager Kronborg
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 2. marts 2023, kl. 08.30 - 13.00
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none">• To ledere• Tre borgere• To medarbejdere Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til leverandøren om tilsynsforløbet og tilsynets foreløbige vurderinger. Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men er efter aftale med kommunen udført primo 2023.
Tilsynsførende: Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leverandøren, som etablerede sig for syv år siden, betjente først udelukkende private og erhvervskunder, men de har siden, at Jammerbugt Kommune indførte "Frit valgs-beviser", oplevet en stor stigning i antallet af kommunalt visiterede borgere, aktuelt 188 borgere. Ledelsen varetages af virksomhedens to ejere, hvoraf en har sundhedsfaglig baggrund og tidligere erfaring med kommunalt samarbejde.</p> <p>Ledelsen oplever en høj borgertilfredshed, og de bemærker, at borgerne tillægger det stor betydning, at hjælpen leveres af en fast medarbejder med kendskab til borgerne og til opgaverne, og at medarbejderen kommer fast på samme tidspunkt.</p> <p>Leverandøren oplever et velfungerende samarbejde med kommunen, og de anvender dokumentationssystemet Nexus. Leverandøren modtager fra Visitationen besked om nye borgere og de visiterede ydelser via Nexus, ligesom leverandøren med borgernes samtykke videregiver observationer af ændringer hos borgerne til den kommunale hjemmepleje.</p> <p>Medarbejdergruppen består aktuelt af ti medarbejdere, og ledelsen betegner sygefraværet som moderat, bl.a. grundet COVID-19 i løbet af 2022. Sygefraværet følges løbende op af ledelsen. Ingen stillinger er aktuelt vakante, og ledelsen oplyser, at leverandøren sjældent opslår stillinger, men at de løbende får uopfordrede ansøgninger. Trivslen og det interne samarbejde betegnes som velfungerende. Medarbejderne har løbende tæt kontakt med ledelsen, og de mødes på fire årlige personalemøder.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Sidste års tilsyn gav ikke anledning til anbefalinger

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af rengøring og praktisk støtte Jammerbugt 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 yder borgerne kvalificeret og stabil hjælp, svarende til de visiterede ydelser. Den borgeroplevede kvalitet er høj, og medarbejderne løser opgaverne fleksibelt og kompetent med øje for borgernes individuelle ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med høj faglig kvalitet, og at medarbejderne på relevant vis inddrager det rehabiliterende perspektiv i samarbejdet med borgerne.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

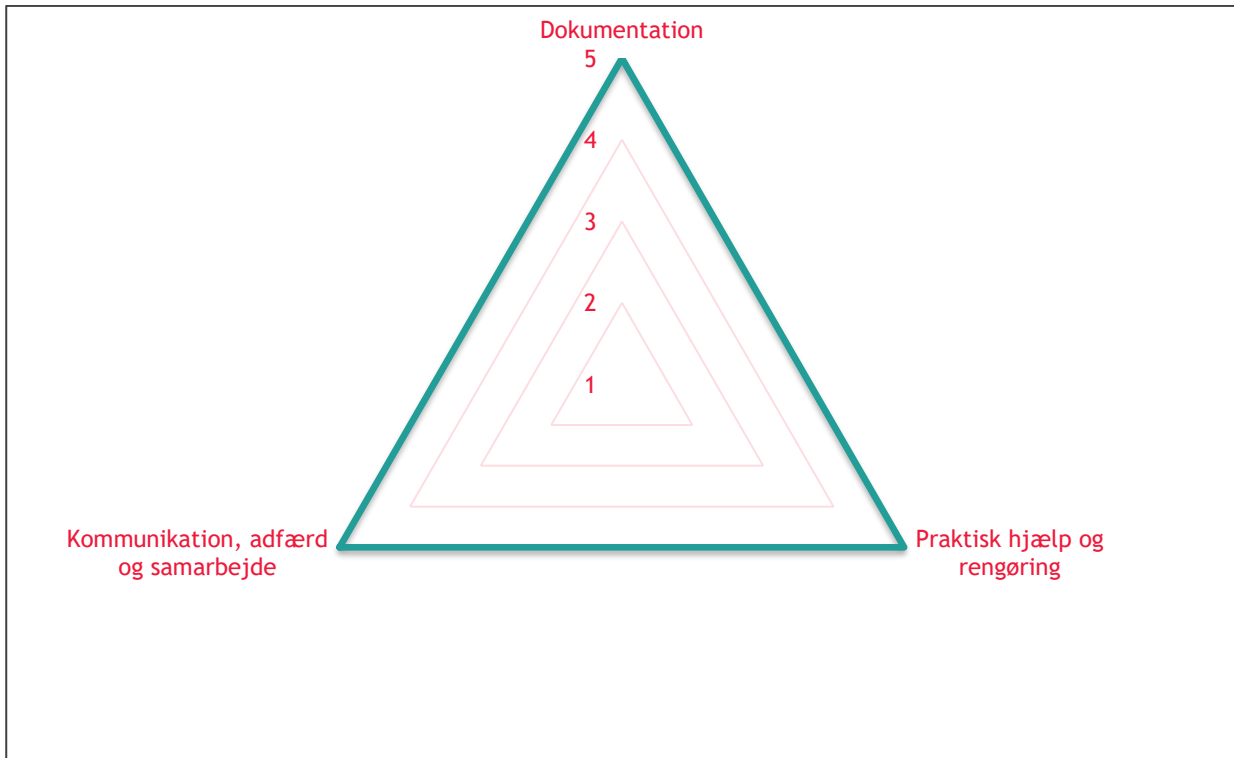
Anbefalinger

Tilsynet har ikke givet anledning til anbefalinger.

2.3 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.



2.4 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. Ledelse og medarbejdere redegør for, hvordan dokumentationen understøtter de faglige ydelser, herunder samarbejdet og kommunikationen med kommunens visitation. Leverandøren modtager oplysninger via Nexus vedrørende nyvisiterede borgere samt ændringer hos borgerne, herunder information om indlæggelse på sygehus. Leder, som er superbruger i Nexus, modtager besked fra medarbejderne, hvis der observeres ændringer hos borgerne, og leder dokumenterer disse via observationsnotater i borgerjournalen. Nogle medarbejdere tilgår Nexus via telefon, og medarbejdere, som endnu ikke har login, medbringer en arbejdsseddel, hvorpå ydelser samt supplerende oplysninger, såsom den rehabiliterende indsats, er anført.</p> <p>Dokumentationen for tre borgere er gennemgået sammen med en af de to ledere. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for praktisk hjælp er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Der er overensstemmelse mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og dokumentationen.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</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>Samtlige borgerne udtrykker meget stor tilfredshed med hjælpen, som udføres fleksibelt og med høj kvalitet af samme faste medarbejder ud fra den tid, der er til rådighed. Det er borgernes oplevelse, at der i vid udstrækning tages hensyn til deres ønsker og vaner, og at medarbejderne løser opgaverne kompetent og effektivt.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de ved første besøg i hjemmet gennemgår de visiterede ydelser sammen med borgeren, og at de i fællesskab tilrettelægger udførelsen, så borgerens ønsker og behov i videst muligt omfang tilgodeses. Ligeledes redegør medarbejderne kompetent for, hvordan relation og borgerkendskab danner afsæt for en rehabiliterende og motiverende indsats.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres med en høj faglig standard, som vedrører både borgeroplevelsen og kvaliteten i udførelsen af ydelserne. Medarbejderne har opmærksomhed på og overholder de hygiejniske principper, fx håndhygiejne, handskerbrug, adskillelse og skift af klude, ligesom retningslinjer vedrørende smitterisiko kendes og efterleves.</p> <p>Der ses ved besøg i borgernes hjem en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard.</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>Borgerne oplever en god omgangstone, som er præget af venlighed og respekt, og de betegner medarbejderne som imødekommende, hjælpsomme og omsorgsfulde. Samtlige borgere fremhæver som væsentligt og tryghedsskabende, at den samme faste medarbejder kommer på samme tidspunkt hver gang. Det er borgernes oplevelse, at der er stor fleksibilitet i den hjælp, der leveres, og de orienteres altid telefonisk ved den faste medarbejders fravær. De bliver altid tilbudt en anden medarbejders hjælp. Borgerne oplever en god kontakt til kontoret, hvis der opstår spørgsmål, ligesom leverandøren udviser stor fleksibilitet, hvis borgerne har behov for at ændre et besøg.</p> <p>Ledelse og medarbejdere redegør for, at de i mødet med borgerne lægger vægt på en imødekommende og værdig tilgang med respekt for, at de kommer som gæst i borgernes hjem. Medarbejderne redegør med eksempler på en individuel tilpasset kommunikation, hvor relationen til borgeren danner grundlag for samspillet, ligesom nye medarbejdere med følgevagter grundigt introduceres til opgaverne og omgangstonen til de borgere, de skal udføre hjælpen hos.</p> <p>Både ledelse og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med pårørende, hjemmeplejen og andre samarbejdspartnere i borgernes hjem.</p>

2.5 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

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 beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbage-meldingen 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 beboernes 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.