



# Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

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

Uanmeldt tilsyn  
November 2021

## 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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Kirsten Marquardsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0436  
Mail: [kmq@bdo.dk](mailto: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: Jammerbugt Rengøring, Pirupvejen 1, Hune, 9492 Blokhus
Leder: Karen Jensen & Charlotte Thorsager Kronborg
Antal besøgte borgere: Tre
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 17. november 2021, kl. 8.45 - 12.00
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"><li>• Leder, tre borgere og to medarbejdere</li></ul>
Tilsynsførende: Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

## 1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Ledelsen hos leverandøren består af to ledere, hvoraf én leder har en sundhedsfaglig baggrund. Ledelsen oplyser, at virksomheden er ekspanderet voldsomt det seneste år, særligt i forhold til kommunale visiterede ydelser. Leverandøren vægter den borgeroplevede tilfredshed højt, og ifølge leder har dette affødt en "dominoeffekt" i området, og medvirket til den øgede stigning af kommunale leverede ydelser - til aktuelt 140 borgere.</p> <p>Værdisættet er 'borger i centrum', hvorfor samarbejdet med kommunen omkring borgernes almene tilstand, er et naturligt fokus i daglig praksis.</p> <p>En aktuell ledelsesmæssig indsats og proces, er afklaring og forventningsafstemning, i forhold til dokumentationspraksis i Nexus.</p> <p>Leverandøren har ingen vakante stillinger, og leder oplyser om et vedvarende fokus på at rekruttere kvalificerede medarbejdere, da der konsekvent søges at skabe "det gode match" hos hver enkelt borger. Arbejdsmiljøet er ligeledes et ledelsesmæssigt opmærksomhedspunkt, hvor APV og ergonomi med jævne mellemrum gennemgås.</p> <p>Medarbejderstaben består af 15 medarbejdere. Sygefraværet beskrives som normalt, og følges op ved fravær.</p>

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

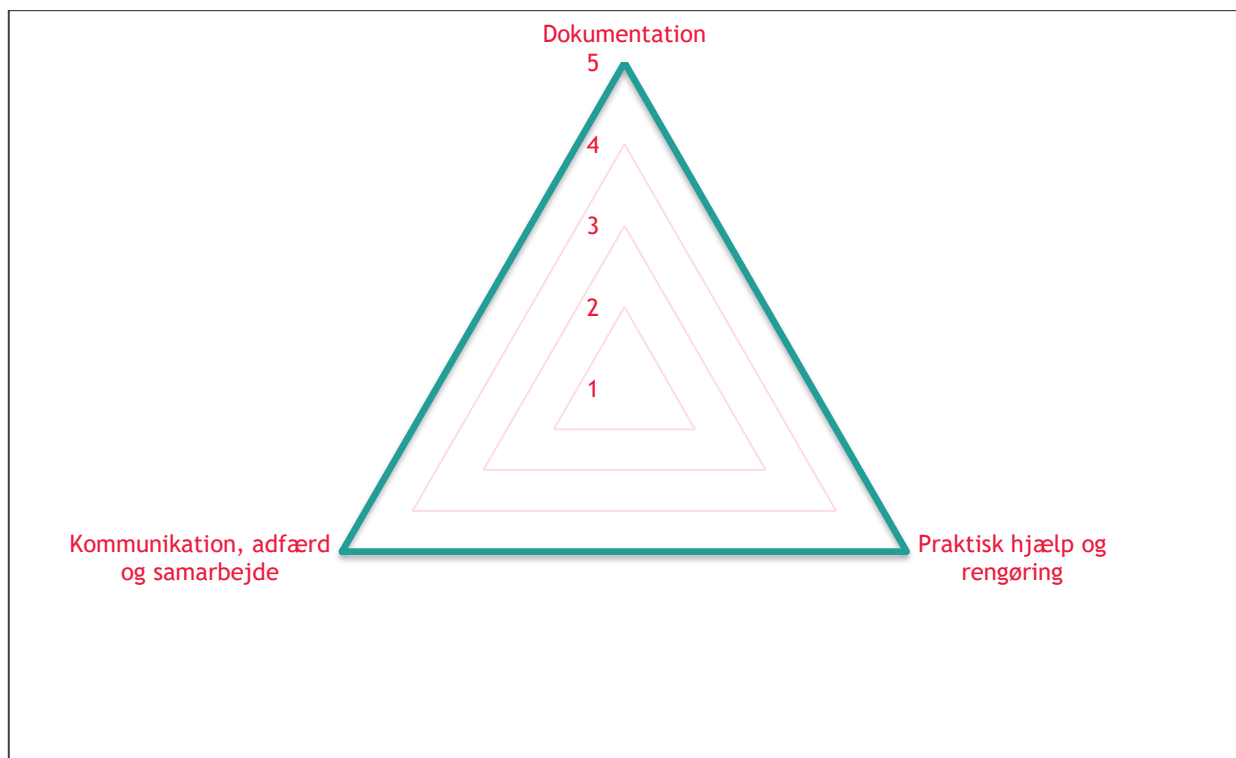
BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør Jammerbugt Rengøring. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

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. Medarbejderne 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>Lederen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan dokumentationen understøtter de faglige indsatser og visiterede ydelser. Oplysninger om visiterede ydelser tilsendes leverandøren fra visitator gennem Nexus-systemet, og medarbejderne tilgår Nexus på deres telefon. Lederen, med den sundhedsfaglig baggrund, er tovholder i forhold til løbende opdatering af dokumentation, og oplever desuden et konstruktivt og velfungerende samarbejde med Myndighed. Ved borgerindlæggelser, eller lignede, sender hjemmepleje, eller hjemmesygeplejen, besked til leverandør gennem avis.</p> <p>Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende, og borgernes behov for praktisk hjælp er beskrevet handlingsvejledende med udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressourcer.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet bemærker sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgerens 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>Borgerne giver enslydende udtryk for, at medarbejderne leverer rengøring og øvrig praktisk støtte af høj kvalitet, og at ydelsen udføres fleksibelt og yderst tilfredsstillende ud fra den tid, der er til rådighed. Alle borgerne er meget trygge og glade for, at det er samme medarbejder, som kommer i deres hjem, og flere udskyder gerne deres ydelse, hvis den kendte medarbejder afvikler ferie.</p> <p>Leverandøren har stort fokus på at sikre kontinuitet for borgerne, idet det er faste medarbejdere, som tilknyttes hver enkelt borger. Medarbejderne redegør kompetent for, hvordan der tages hensyn til borgernes ønsker, og hvordan der arbejdes rehabiliterende i samarbejde med borgeren, fx ved at borgeren har lagt sengelinne frem. Ligeledes fremhæves en høj grad af fleksibilitet, som hos mange borgere er muligt, fordi flere borgere har tilkøbt ekstra ydelser hos leverandøren.</p> <p>Hjælpen leveres med en høj faglig standard, og leverandøren har fokus på at den visiterede ydelse både favner kvalitet såvel som tryghed. Medarbejderne har deraf et kontinuerligt fokus på deres hygiejnemæssige indsatser, bl.a. i form af håndhygiejne og afspritning, iførelse af handsker og skift til vaskbare indendørssko.</p> <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes hjem ud fra deres levevis.</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 præget af venlighed og respekt. Samtidig betegnes medarbejderne som meget imødekommende, hjælpsomme og omsorgsfulde. En borger fortæller, hvordan den faste medarbejder ugentligt hjælper med at udfylde borgers dosmerseddel, hvorefter familien foretager indkøb. Alle borgerne tydeliggør en værdifuld betydning af kontinuiteten og samarbejdet med den kendte medarbejder, ligesom de oplever en god kontakt til kontoret, hvis der opstår spørgsmål.</p> <p>Medarbejderen redegør for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, og hvordan de sikrer en værdig tilgang til borgerne, bl.a. med fokus på den enkelte borger og respekten for dennes levevis.</p>

	<p>Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på, at de er gæster i borgernes hjem, hvorfor de konsekvent præsenterer sig. Både leder og medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med hjemmeplejen og andre samarbejdspartnere i borgerens hjem, og kommer med flere eksempler på inddragelse af hjemmeplejen, fx ved observation af ændret adfærd hos borgerne.</p> <p>Lederen redegør yderligere for, hvordan nye medarbejdere introduceres til omgangstone og adfærd ude hos borgerne og i relation til leverandørens eget værdisæt.</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"> <li>• Der er ingen mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere</li> <li>• Alle elementer i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatoren er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen</li> </ul>

I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"><li>• Der er mange mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne</li><li>• Få af elementerne i indikatoren er opfyldt</li><li>• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen</li></ul>
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"><li>• Der er omfattende mangler i opfyldelsen</li><li>• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li></ul>

## 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.