

Tilsynsrapport - endelig

Unmeldt tilsyn private leverandører Faxe Kommune

Egebjerg Rengøring

16. oktober 2019

Baggrund	3
Overordnet vurdering	3
Læsevejledning.....	4
Ledelse og faglige forudsætninger	5
Fund og tilsynets vurderinger.....	5
Tilsynets samlede anbefalinger	6

Baggrund

På vegne af Faxe Kommune er der gennemført et uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen hos den private leverandør Egebjerg Rengøring ApS. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter lovens § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne kvalitetsstandarder og Faxe Kommunes værdighedspolitik. Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentationen som medarbejderen har til rådighed, observationer i hjemmet, samt dialog med borgere og medarbejdere på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Tilsynet blev tilrettelagt sammen med en administrativ medarbejder. Der blev foretaget fire stikprøver hos borgere, som alle udelukkende fik praktisk hjælp. Besøget blev foretaget sammen med en medarbejder og på dennes vanlige besøg den pågældende dag. Borgerne gav alle tilsagn om deltagelse i tilsynet.

Overordnet vurdering

Ved tilsynet i 2018 blev det konstateret, at Egebjerg Rengøring ApS på nogle områder ikke levede op til de kommunale kvalitetsstandarder. Det der skulle afhjælpes var:

1. Der mangler skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp.
2. Der ses mangelfuld rengøring af bolig og hjælpemidler.

Ved tilsynet i 2019 ses punkt 1 som en gentagelse. Punkt 2 opleves ikke i de fire stikprøver.

På baggrund af besøg i fire borgeres hjem, sammen med en medarbejder, samt gennemgang af den dokumentation medarbejderen har til sin rådighed hos Egebjerg Rengøring ApS, er konklusionen at;

- der er mangler i forhold til den skriftlige afgørelse med den bevilgede hjælp i hjemmene.
- der er mangler i forhold til beskrivelse af borgernes funktionsniveau, så borgerne kan inddrages i den praktiske hjælp, og dermed selv kan deltage aktivt i udførelsen af opgaverne, som det står beskrevet i kvalitetsstandarderne.
- Det afklares internt, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at gøre rent i et hjem, hvor borgeren ikke er hjemme.

Det blev overordnet vurderet, at Egebjerg Rengøring ApS på nogle områder ikke lever op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder. Derfor er den samlede vurdering af tilsynet, at Egebjerg Rengøring på Tilfredsstillende vis (se side 4) lever op til de kommunale kvalitetsstandarder, serviceloven og værdighedspolitikken.

Bedømmelsen er baseret på, at der mangler opfølgning fra tilsynet i 2018 omkring dokumentation af borgernes funktionsvurdering. Samt at der ikke forefindes en skriftlig afgørelse som medarbejderne har adgang til. Rengøringen forefindes tilfredsstillende, og der er en anerkendende og omsorgsfuld omgangstone. Borgerne angiver at være meget tilfredse med rengøringen.

Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af ledelse / faglige forudsætninger.

Fund med tilsynets vurderinger er beskrevet indenfor områderne Skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp; Rengøring af bolig og hjælpemidler; Stemning, omgangstone, kommunikation;

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Målepunkterne findes bagerst i rapporten.

Ledelse og faglige forudsætninger

Det blev oplyst, at Egebjerg Rengøring ApS havde opgaver vedrørende praktisk hjælp til 16 borgere i Faxe kommune. De ansatte kører ud til borgerne hjemmefra, idet firmaets kontor ligger i Nykøbing Sjælland. Udover møder to gange årligt, foregår kommunikationen pr. telefon. Ydelserne består udelukkende af rengøringsopgaver. Der er introduktion af nye ansatte i form af 1-2 dages sidemandsoplæring.

Fund og tilsynets vurderinger

Skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp;

Der forefindes ingen skriftlig afgørelse fra visitationen, som er til rådighed for medarbejderen. Medarbejderen har en oversigt over dagens opgaver, hvoraf det fremgår i punktform hvilke opgaver der skal løses hos de enkelte borgere. Endvidere fremgår det, om der er tale om en fast eller en midlertidig bevilling. Der er ligeledes angivet hvor meget tid der er bevilget. Der er ikke beskrivelser af funktionsniveau ved nogen af de fire stikprøver. Borgerne inddrages ikke i rengøringen, men borgerne har forberedt at medarbejderen skal komme, ved for eksempel at have fjernet stole rundt om bordene, så medarbejderen kan komme uhindret til gulvet. Der ses ikke nogen direkte aktiverende indsatser af borgerne under besøgene.

Rengøring af bolig og hjælpemidler;

I de hjem tilsynet kom, var der rent og pænt. Medarbejderen var grundig i sin opgaveudførelse. Opgaverne var samstemmende med de beskrevne opgaver på dagsplanen i alle fire stikprøver. I et enkelt hjem var der tilkøbt ydelser udover de visiterede. Disse ydelser blev ikke taget med i vurderingen.

Alle fire borgere fortalte, at de var glade for deres rengøring. De angav at være tilfredse med opgaveløsningen. En borger fortalte, at hun oplevede en stor fleksibilitet i opgaveløsningen, som betyder meget for borgerens hverdag.

Stemning, omgangstone, kommunikation;

Borgerne oplyste, at alle medarbejdere var meget imødekomende. Borgerne fortalte, at de altid får besked hvis tiden for en rengøring ændres. Ingen af de fire borgere havde oplevet at en rengøring var blevet aflyst. Borgerne fortalte endvidere, at de oplever en stor grad af fleksibilitet i forhold til både opgaveløsning og planlægning. Noget, som betyder meget for alle fire borgere vi besøgte. Borgerne havde kun oplevet, at der var afløsere i ferieperioderne.

Kommunikationen mellem medarbejderen og borgerne er varm og omsorgsfuld. Medarbejderens kendskab til borgerne er tydeligvis stort. Der er en god og varm stemning.

Tilsynets samlede anbefalinger

Målepunkterne lever på nogle områder ikke op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder.

Det anbefales at

- Egebjerg Rengøring APS sikrer, at medarbejderne har kendskab til borgernes funktionsniveau, så medarbejderne kan arbejde aktiverende og rehabiliterende, som beskrevet i kvalitetsstandarderne.
- Egebjerg Rengøring APS sikrer, at der forekommer en aktuel bevilling som medarbejderne har adgang til.
- Egebjerg Rengøring APS afklarer hvorvidt det er hensigtsmæssigt, at medarbejderne selv låser sig ind i et hjem og rengør dette, uden borgeren er hjemme. Både af hensyn til medarbejderens og borgerens sikkerhed, og af hensyn til det aktiverende og rehabiliterende sigte.

Tilsynet er gået den 16. oktober 2019 af Maria Tønnersen