

# Tilsynsrapport - Endelig

Uanmeldt tilsyn private leverandører Faxe Kommune

## Lottes rengøring

16. september 2019

## Indhold

<b>Baggrund .....</b>	<b>3</b>
<b>Overordnet vurdering .....</b>	<b>3</b>
<b>Fund og tilsynets vurderinger .....</b>	<b>4</b>

## Baggrund

På vegne af Faxe Kommune er der gennemført et uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen hos den private leverandør Lottes rengøring. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter lovens § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne kvalitetsstandarder for pleje- og praktisk hjælp samt aktiviteter og træning.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer og samtaler med borgere og medarbejdere på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Tilsynet blev foretaget uanmeldt og herefter tilrettelagt sammen med lederen. Der blev foretaget besøg hos fire borgere sammen med Lottes Rengøring. Borgerne gav tilsagn om deltagelse i tilsynet. Der blev gennemgået dokumentation, observeret opgaveudførelse og medarbejderen redegjorde for faglige overvejelser, samt metoder efter hvert besøg.

## Overordnet vurdering

På baggrund af besøg i fire borgeres hjem, observationer af opgaveudførelsen, inddragelse af borgerne, interview med borgerne, gennemgang af dokumentation og interview af medarbejderen er det tilsynets vurdering at Lottes rengøring lever op til lovgivningen og de kommunale kvalitetsstandarder for Faxe Kommune, uden bemærkninger.

Der har siden tilsynet 2018 været fokus på at få beskrevet borgernes funktionsniveau, og samarbejdet med visitationen er styrket på dette område. Generelt fremsendes funktionsevnevurderingen sammen med bevillingen fra visitationen I de tilfælde den ikke medfølger, beder lederen om den.

Alle borgere udtrykte, at de var yderst tilfredse med medarbejdernes indsats, og blev involveret i rengøringen i forhold til deres evner. Alle borgerne udtrykte, at personalet var venlige og imødekommende. Ydermere oplever borgerne næsten ingen aflysninger. Der planlægges altid sammen med borgerne, så rengøringen varetages med størst mulig hensyntagen til den enkeltes planer.

## Fund og tilsynets vurderinger

### Skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp

Der forligger bevilling,/skriftlig afgørelse, samt beskrivelse af opgaverne og borgernes funktionsevne i alle fire stikprøver.

Lottes Rengøring har en mappe i hver borgers hjem, hvor den aftalte opgave er beskrevet, og hvor medarbejderne signerer, når opgaven er udført. Lottes Rengøring fortæller at kendskabet til borgerne er så grundigt, at såfremt de søger om en ydelse Lottes Rengøring ikke mener er berettiget, så gøres opmærksom på dette overfor visitationen.

Tilsynets vurderinger: Lottes Rengøring lever op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder. Der er ingen bemærkninger

### Rengøring af bolig og hjælpemidler:

Fire borgere modtog hjælp til rengøring. Tilsynet observerede, at kvaliteten af rengøring i boligerne og omkring hjælpemidler var yderst tilfredsstillende og stemte overens med tiden siden sidste rengøring og borgernes levevis.

Alle borgere udtrykte, at de var yderst tilfredse med medarbejdernes indsats, og blev involveret i rengøringen i forhold til deres evner. Borgerne fortalte at medarbejderne stiller krav til at de deltager i det omfang de kan. Der laves aftaler om hvilke opgaver borgerne eventuelt skal løse inden Lottes Rengøring ankommer. Det er tydeligt at borgerne gerne vil samarbejde med personalet omkring opgaverne.

Tilsynets vurdering: Målepunkterne levede op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder. Der er ingen bemærkninger

### Stemning, omgangstone, kommunikation

Journalføringen er lig med visitationens beskrivelse. Der er en neutral og anerkendende tone. Den anerkendende tone og imødekommenhed går igen under besøgene. Det samme er gældende under samtaler med medarbejderne uden borgerne er til stede. En borger blev noget stødt over at Lottes Rengøring skulle "inspiceres". Tilsynsformen og lovgivningen herfor forklares for borgeren, og denne accepterer præmissen. Dog med bemærkningen, at det ikke kan passe Lottes Rengøring skal ses efter i sømmene. Borgerne uddyber at han nu har haft Lottes Rengøring i tre år, og aldrig kunne finde på at vælge andre.

Borgerne fortæller samstemmende at de gerne vil have bevilget mere tid.

Tilsynets vurdering: Målepunkterne levede op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder.  
Der var ingen bemærkninger

## Hygiejne

Håndhygiejne var en del af introduktionen for nyansatte. Håndsprit var tilgængelige, og medarbejderne medbragte det i lommen.

Tilsynets vurderinger: Målepunkterne levede op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder.  
Der var ingen bemærkninger.

## Tilsynets samlede anbefalinger:

Der er ingen afvigelser at bemærke.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til leder Lotte Jensen.  
Tilsynet blev foretaget den 16. september 2019.