

# Tilsynsrapport – ENDELIG

Unmeldt kommunalt tilsyn i Faxe Kommune ved:  
Egebjerg Rengøring

Tilsynet er gennemført den 10. oktober 2021

Baggrund.....	side 3
Tilsynets konklusion og anbefalinger .....	side 3
Læsevejledning.....	side 4
Siden sidst.....	side 5
Fund og vurderinger.....	side 5
<i>Skriftlig afgørelse med den bevilgede hjælp.....</i>	Side 5
<i>Rengøring af bolig og hjælpemidler.....</i>	side 5
<i>Stemning, omgangstone, kommunikation.....</i>	Side 5

## Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres det årlige uanmeldte tilsyn på plejehjem og centre i Faxe kommune.

Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter

- Lov om Social Service § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne Kvalitetsstandarder – Samlet katalog over kvalitetsstandarder på plejeområdet 2020
- Værdighedspolitik for 2018-2022
- Faxe Kommunes fokuspunkter for tilsyn 2021.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere og personale på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Ved det uanmeldte kommunale tilsyn i 2020 var bedømmelsen - Meget tilfredsstillende

Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af

Egebjerg Rengøring ca. 16 kunder i Faxe kommune.

- Interviews med
  - 4 borgere
  - 1 personale – Leder Kimi Topp

## Tilsynets konklusion og anbefalinger

På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2021, er tilsynets konklusioner, at Egebjerg Rengøring på lever op til lovgivning, værdighedspolitik, de kommunale kvalitetsstandarder og fokuspunkter for tilsyn 2021 med følgende vurdering:

- **Tilfredsstillende**

Tilsynet har anbefalinger under personfølsomme oplysninger

Tilsynet anbefaler

At Egebjerg Rengøring:

- omgående stopper proceduren med at sende personfølsomme oplysninger på medarbejderen personlige mail
- ikke tillader medarbejderen at køre rundt med personfølsomme oplysninger i bilen
- laver en procedure for, hvordan Egebjerg Rengøring fremover indhenter samtykke til opbevaring af oplysninger om borgerne i App'en hos hver enkelt borger
- indhenter samtykke fra de berørte borgere
- orienterer sine medarbejdere om gældende GDPR-regler
- udarbejder en procedure, der er i overensstemmelse med gældende GDPR regler og som kan godkendes af Faxe kommune, før den iværksættes

## Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, fysiske rammer og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2020.

Fund med tilsynets vurderinger er beskrevet indenfor områderne

- God kommunikation og sprogbrug
- Kvalitetsudvikling og læring
- Aktiviteter
- Ernæringsindsats

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 fortlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## Siden sidst

Siden tilsynet i 2020 har der Egebjerg Rengøring haft fokus på den rehabiliterende indsats og opbevaring af personfølsomme data.

Egebjerg Rengøring har kontor i Nykøbing Sjælland, så kommunikationen foregår primært pr. telefon og mail.

Nye medarbejdere følges med en "gammel" medarbejder den første gang.

Medarbejderne tager udgangspunkt i, at borgeren skal have

- den bedste service
- at den bevilgede ydelse bliver udført som aftalt, at borgeren selv skal hjælpe så vidt muligt,
- en god oplevelse, mens de praktiske opgaver udføres i hjemmet.

## 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 Egebjerg Rengøring lever op til lovgivningen og de kommunale kvalitetsstandarder for Faxe Kommune.

Borgerne giver udtryk for

- at deres rengøring er planlagt i samarbejde med borgerens egne behov og ønsker
- at de var meget tilfredse i forhold til den måde medarbejderne udfører opgaverne på.
- At de er tilfredse med, at hjælperen altid kommer som aftalt og ringer, hvis der sker der en gang imellem kommer forsinkelser
- at de gør rent sammen, så borgerens egne ressourcer inkluderes i rengøringsprocessen

Tilsynet oplever, alle de besøgte hjem som værende rene og vedligeholdte med undtagelse af et hjem, hvor borgeren ikke ønsker ret meget rengøring pga. psykiske udfordringer.

Medarbejderen opfordrer borgeren til den bevilgede hjælp gennemføres hver gang, men søger for at der vasket gulv og ordnet badeværelse hver gang.

Såfremt der er afvigelser, bliver et nyt besøg fastlagt, så det imødekommer både borgerens og de muligheder, der er tilstede sammenholdt med det i øvrigt planlagte arbejde.

Hvis medarbejderen opdager, at en borger reagerer anderledes eller begynder at melde afbud, kontakter medarbejderen kontoret som kontakter visitationen med henblik på en udredning af problematikken.

Personfølsomme data.

Efter sidste tilsyn har der været fokus på de personfølsomme oplysninger og opbevaring af disse.

Adspurgt af Tilsynet fortæller Leder Kimi Topp

- at medarbejderen får tilsendt en kopi af bevillingen på sin personlige mail
- at medarbejderen printer bevillingen og tager med rundt i bilen, når de er på arbejde.
- at Egebjerg Rengøring en App med personfølsomme oplysninger, som medarbejderen kan tilgå med password
- at der ikke foreligger samtykke fra borgeren med henblik på opbevaring af personlige oplysningerne i App'en i forhold til GDPR, da Egebjerg Rengøring ikke har været opmærksomme på dette.

Tilsynet anbefaler:

at Egebjerg Rengøring:

- omgående stopper proceduren med at sende personfølsomme oplysninger på medarbejderen personlige mail
- ikke tillader medarbejderen at køre rundt med personfølsomme oplysninger i bilen
- laver en procedure for, hvordan Egebjerg Rengøring fremover indhenter samtykke til opbevaring af oplysninger om borgerne i App'en hos hver enkelt borger
- indhenter samtykke fra de berørte borgere
- orienterer sine medarbejdere om gældende GDPR-regler
- udarbejder en procedure, der er i overensstemmelse med gældende GDPR regler og som kan godkendes af Faxe kommune, før den iværksættes

## Tilsynets konklusion og anbefalinger

Tilsynet har anbefalinger under personfølsomme oplysninger

Tilsynet anbefaler

at Egebjerg Rengøring:

- omgående stopper proceduren med at sende personfølsomme oplysninger på medarbejderen personlige mail
- ikke tillader medarbejderen at køre rundt med personfølsomme oplysninger i bilen
- laver en procedure for, hvordan Egebjerg Rengøring fremover indhenter samtykke til opbevaring af oplysninger om borgerne i App'en hos hver enkelt borger
- indhenter samtykke fra de berørte borgere
- orienterer sine medarbejdere om gældende GDPR-regler
- udarbejder en procedure, der er i overensstemmelse med gældende GDPR regler og som kan godkendes af Faxe kommune, før den iværksættes

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til leder Kimi Topp

Tilsynet blev foretaget af Seniorrådgiver Pia Brændstrup