



Tilsynsrapport Køge Kommune

Velfærdsforvaltningen - Ældre og Sundhed
Kommunal leverandør praktisk hjælp
Servicekorpset
Anmeldt tilsyn

April 2024

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt 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 hjemmeplejen.

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: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 50 72

Mail: mku@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger

Tabel med oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Adresse: Servicekorpset, Ølbyvej 50, 4600 Køge

Leder: Pia Pedersen

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven SEL

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. april 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens leder
- Tilsynsbesøg hos fem borgere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere
- Gennemgang af dokumentationen for Serviceloven (SEL) for fem borgere

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet og de identificerede lærings- og udviklingsområder, herunder bemærkninger og anbefalinger. En medarbejder fra kvalitetsenheden deltog under tilbagemeldingen.

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Anmeldt tilsyn hjemmepleje

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Køge Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos den kommunale leverandør af hjemmepleje, Servicekorpset. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. BDO har, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrukket fem borgere til interview og gennemgang af dokumentation på SEL. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelsen, fokusgruppinterview med medarbejderne samt observation.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Servicekorpset er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at hjemmeplejen overordnet lever op til Køge Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog er der vurderet enkelte mangler under temaet Dokumentation SEL.

Vurderingen er, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen og med kvaliteten i de ydelser, de modtager. Det vurderes, at den praktiske støtte, som borgerne modtager, leveres med høj faglig kvalitet. Leverandøren har fokus på kerneopgaven. Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over de forebyggende og rehabiliterende indsatser.

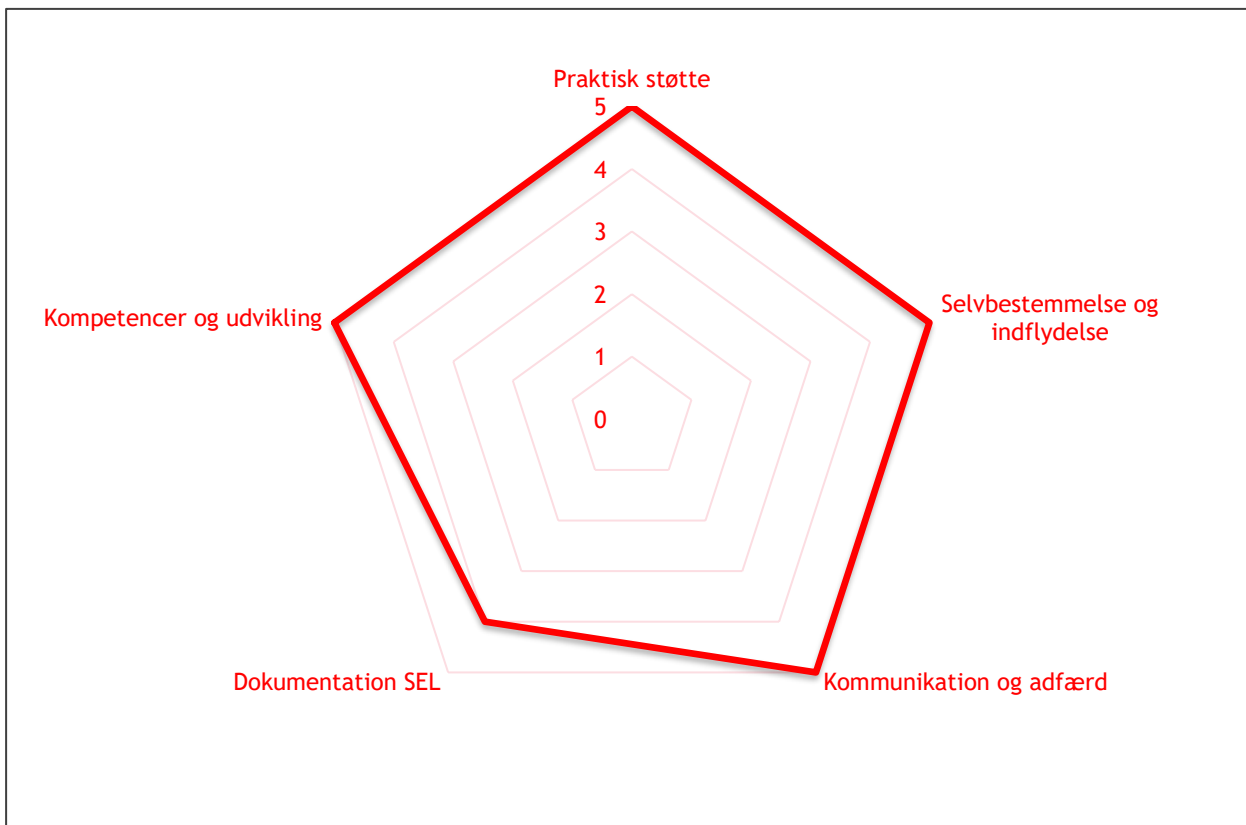
Det vurderes, at der i hjemmeplejeenheden er en imødekommende kultur, hvor medarbejderne har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

Tilsynets vurdering er, at der er enkelte mangler under temaet Dokumentation SEL.

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Aktuelt er der igangsat en proces i forhold til, at Servicekorpsets opgaver på fritvalgsområdet primo 2025 overgår til de forskellige lokale hjemmeplejeteams.

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. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at der under Dokumentation SEL er mangler i forhold til:

- At der på en borger mangler generelle oplysninger.
- At funktionstilstanden i fire tilfælde mangler beskrivelse af borgernes forventninger og mål.
- At funktionstilstanden i et tilfælde ikke er opdateret efter robotkonvertering.

Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sikrer, at dokumentationen er fyldestgørende og opdateret.

2.4 Aktuelle vilkår

Leder redegør for, at det der aktuelt fylder er, at Servicekorpsets opgaver på fritvalgsområdet fra 2025 overgår til hjemmeplejens lokalteam. Medarbejderne er netop blevet orienterede. Det næste halve år bliver der en proces med afklaring for medarbejderne, fx uddannelsestilbud. Der er nedsat en arbejdsgruppe, som er ansvarlige for at udarbejde en plan for medarbejderne.

Siden sidste tilsyn er der fortsat arbejdet med dokumentationen, hvor der blandt andet er fokus på at sikre, at der på alle borgere er udarbejdet handlingsanvisning på hjælpen. Leder har udarbejdet en lokal vejledning, der svarer til dokumentationskrav/læsepligt til medarbejderne, der arbejder i Servicekorpset. For at sikre, at alle medarbejdere kender praksis, er dokumentation et tema, der løbende tages op på personalemøder, hvor der fx også er sparringsmulighed. Leder oplyser, at den medarbejder, der har borgeren, er ansvarlig for at opdatere funktionstilstanden og at udfylde de generelle oplysninger.

2.5 Opfølgning

Leder redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn. Aktuelt er der igangsat en proces i forhold til, at Servicekorpsets opgaver på fritvalgsområdet primo 2025 overgår til de forskellige lokale hjemmeplejeteams.

2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje og § 83a

Score:	Dette tema indgår ikke i tilsynet.
--------	------------------------------------

2.6.2 Praktisk støtte

Score: 5	<p>Vurdering:</p> <p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at ingen af de uvildigt udtrukne borgere endnu er revisiterede til nyt serviceniveau.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er alle meget tilfredse med hjælpen, og de tilkendegiver, at de får den hjælp, de er visiteret til. Borgerne får hjælpen som aftalt, og for det meste er det den faste medarbejder, der kommer. Borgerne er på forskellig vis selv aktive i de daglige opgaver, fx at tørre støv af og at sætte vasketøj over. Alle borgerne oplever, at hjælpen er tilstrækkelig, svarende til deres behov, og flere borgere udtrykker bekymring i forhold til, hvis de bliver visiteret til at skulle overgå til rengøring med robotstøvsuger.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne.</p> <p><u>Interview medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør reflekteret for, at de møder ind på baser forskellige steder i kommunen. Medarbejderne kører faste ruter, og der er faste flyvere, der afløser, når de faste medarbejdere har fri. Hjælpen til borgerne tager afsæt i bevillingen, hvor den hjælp, borgerne skal have, er beskrevet i en handlingsanvisning. Tiden, der er afsat til opgaven, fremgår på kørelisten. Teamleder/planlægger udarbejder kørelister, som ligger på telefonen. Medarbejderne orienterer sig om borgeren, inden de kører ud. Medarbejderne redegør for, at de vurderer og prioriterer tiden hos borgerne ud fra, hvordan borgerne/hjemmene er. Ved det første besøg udarbejder medarbejderen APV. Borgere med et særligt behov for rengøring, bliver visiteret til en gang om ugen. Når der er ændringer hos borgerne, dokumenteres dette i observationsnotater, og der gives besked til teamleder, som henvender sig til fx Visitationen, sygepleje eller plejegruppe. Derudover kan medarbejderne kontakte hjemmesygeplejen direkte.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder ud fra gældende retningslinjer for hygiejniske principper, hvor de har særligt fokus på kontaktsmittepunkter, toiletforhøjer, borgernes foretrukne siddeplads osv. Hos borgere med smitterisiko anvendes der værne-midler, jf. retningslinjer.</p>
----------	--

2.6.3 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u> Borgerne oplever alle, at de har indflydelse på, hvordan de får hjælpen, og de fortæller på forskellig vis, at de taler med medarbejderne. Flere borgere fremhæver, at medarbejderne spørger ind til, hvordan de ønsker hjælpen, og om der er andet, medarbejderne skal hjælpe med. En borger nævner særligt, at medarbejderen er meget fleksibel, og at der er mulighed for byttemøder.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, at de er i dialog med borgerne om, hvordan de ønsker hjælpen, hvor de tager individuelle hensyn inden for de rammer, der ligger i kvalitetsstandard. Byttemøder er en vurderingssag, som tages i dialog med borgeren, hvor der kan byttes inden for rammen af den enkelte borgers visitation.</p>
-----------------	---

2.6.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne</p> <p><u>Interview med borgere</u> Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, hvor borgerne betegner medarbejderne som søde, flinke og meget imødekommende. En borger fremhæver, at borgeren ser frem til, at medarbejderen kommer, fordi det er en rar oplevelse. Alle borgerne oplever at blive respekteret i forhold til deres personlige grænser.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u> Medarbejderne redegør reflekteret for, at de vægter den individuelle tilgang og den gode relation. Medarbejderne tilkendegiver, at de har fokus på at spørge ind til, hvordan det går, og at lade borgerne tale. Ligeledes vægter medarbejderne at engagere sig i borgerne og også at give noget af sig selv, men samtidigt at være professionel.</p> <p><u>Observation</u> Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt. I et hjem observeres det, at medarbejderen tilgår borgerne respektfuldt.</p>
-----------------	---

2.6.5 Dokumentation SEL

Score: 4	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte, og at praksis er, at hjælpen beskrives i handlingsanvisninger.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en høj faglig standard med få mangler, som vil kunne afhjælpes med fortsat fokus på dokumentationspraksis. Dokumentationen fremstår</p>
-----------------	---

overordnet opdateret og fyldestgørende. På fire borgere er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, hvor der på en borger mangler generelle oplysninger. Der er på fire borgere opdaterede funktionstilstande, hvor der på en borger mangler opdatering efter robotkonvertering. I fire journaler mangler funktionstilstanden beskrivelse af borgerens forventninger og mål. I alle journaler er borgernes behov for praktisk hjælp beskrevet i en handlingsanvisning. Ligeledes fremgår hjælpen til den enkelte borger på medarbejderens køreliste, hvor der også er noteret evt. særlige bemærkninger.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de har ansvaret for løbende at skrive observationsnotater. Teamleder/planlægger står for kontakten til Visitationen i forhold til evt. ændringer i bevillinger. Medarbejderne har adgang til Nexus på deres telefon, og de dokumenterer afvigelser og observationer, og de kvitterer for, at besøget er udført. Medarbejderne dokumenterer udelukkende på mobil/PDA.

2.6.6 Dokumentation SUL

Score: Dette tema indgår ikke i tilsynet.

2.6.7 Kompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Interview med leder

Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er bredt tværfaglig sammensat, og den består af social- og sundhedsmedarbejdere, serviceassistenter og medarbejdere med anden erhvervs erfaring. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og erfaring med målgruppen.

Servicekorpset arbejder ikke med SUL opgaver, og derfor arbejdes der ikke med kompetenceskema.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at de kender til instrukser og vejledninger, fx i forhold til hygiejniske principper og håndtering af smitterisiko. Medarbejderne oplever, at de er gode til at kontakte hinanden/ledelsen i forhold til sparring. Flere af medarbejderne har været på serviceassistentuddannelse.

2.6.8 Medicinhåndtering og administration

Score: Dette tema indgår ikke i tilsynet.

3. Vurderingskema

I tilsynene i Køge Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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 borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen 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 elementer 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 elementer 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 borgernes 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 plejehjem, 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.