

Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg

Private leverandører af vasketøjsservice, indkøbsordning og mad-service med udbringning

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn 2023



INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM LEVERANDØRERNE	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE UDVIKLING	5
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	VASKETØJSSERVICE	7
3.2	INDKØBSORDNING	7
3.3	MADSERVICE MED UDBRINGNING	8
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	10
4.1	FORMÅL	10
4.2	KONTROLPERSPEKTIVET	10
4.3	TILSYNETS METODER	10
5.	VURDERINGSSKALA	11
5.1	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	11

Forord

Dette er afrapporteringen fra flere uanmeldte tilsyn, som BDO har foretaget i den kommunale og private hjemmepleje i Helsingør Kommune. Afrapporteringen omhandler private leverandører af vasketøjsservice, indkøbsordning og madservice med udbringning.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om, hvilke leverandører der er tale om, samt om de konkrete tidspunkter for besøget.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved interviews. For hvert område foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig




Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig



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

1. Oplysninger om leverandørerne

Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet

Leverandør af tøjvaskeordning: Berntsen

Dato for tilsynsbesøg: 21. marts 2023 (Smiley Service)

Dato for tilsynsbesøg: 27. marts 2023 (Omsorg Sjælland)

Dato for tilsynsbesøg: 3. april 2023 (Cura Pleje)

Dato for tilsynsbesøg: 24. maj 2023 (Den kommunale hjemmepleje)

Leverandør af indkøbsordning: Intervare

Dato for tilsynsbesøg: 27. marts 2023 (Omsorg Sjælland)

Dato for tilsynsbesøg: 3. april 2023 (Cura Pleje)

Dato for tilsynsbesøg: 1. juni 2023 (Den kommunale hjemmepleje)

Dato for tilsynsbesøg: 4. juli 2023 (Trofast pleje)

Leverandør af madservice med udbringning: Det danske Madhus

Dato for tilsynsbesøg: 1. marts 2023 (Renell)

Dato for tilsynsbesøg: 21. marts 2023 (Smiley Service)

Dato for tilsynsbesøg: 3. april (Cura Pleje)

Dato for tilsynsbesøg: 7. juni 2023 (Den kommunale hjemmepleje)

Fordelingen af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterier:

Under tilsynsbesøg i den Kommunale Hjemme- og sygeplejes tre distrikter er der tilsammen udtrukket følgende stikprøver:

- 2 borgere, der modtager vasketøjsservice
- 2 borgere, der modtager indkøbsordning
- 3 borgere, der modtager Madservice med udbringning.

Under tilsynsbesøg hos de private leverandører er der udtrukket følgende stikprøver:

- 3 borgere der modtager vasketøjsservice
- 2 borgere, der modtager indkøbsordning
- 3 borgere, der modtager Madservice med udbringning.

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

Vasketøjsservice

Det overordnede indtryk af vasketøjsordningen er, at forholdene omkring ordningen, for fem stikprøver, kan karakteriseres som **gode og tilfredsstillende**.

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet oplever, at vasketøjsordningen fungerer på et godt og tilfredsstillende niveau.

Borgerne er tilfredse med hentning og udbringning af tøjet. Dog er det tilsynets vurdering, at en enkelt borger ikke altid er tilfreds med kvaliteten af selve tøjvasken idet, det opleves, at tøjet ikke altid er tilstrækkeligt rent.

Indkøbsordning

Det overordnede indtryk af indkøbsordningen er, at forholdene omkring ordningen, for fire stikprøver, kan karakteriseres som **særdeles tilfredsstillende**.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever indkøbsordningen som særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Madservice med udbringning

Det overordnede indtryk af madservice med udbringning er, at forholdene omkring madservice med udbringning, for seks stikprøver, kan karakteriseres som **nogenlunde tilfredsstillende**.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever madservice med udbringning som et nogenlunde tilfredsstillende tilbud.

Det er tilsynets vurdering, at flertallet af borgerne finder, at maden imødekommer ønsker og behov, dog er der to borgere, som generelt ikke er helt tilfredse med madens kvalitet, portionernes størrelse og systemet omkring oprettelse, bestilling og ændringer.

Dertil er det tilsynets vurdering, at flertallet af borgerne er tilfredse med leveringen af maden, hvortil borgerne oplever, at maden leveres på en fast ugedag og tidspunkt. Dog er det tilsynets vurdering, at en enkelt borger ikke deler denne oplevelse. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne får den nødvendige hjælp til at få maden placeret i køleskab, men at en enkelt borger oplever ubehag ved leveringen idet, at chaufføren ikke banker på eller taler til borgeren.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews af borgere. Data vurderes i relation til kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger til videre udvikling

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger:

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren af vasketøjsservice orienteres om tilsynets fund herunder;
 - En borgers oplevelse af at få vasket sit tøj ved for lav temperatur, og dermed oplever, at tøjet ikke altid er tilstrækkeligt rent.

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren af madservice med udbringning orienteres om tilsynets fund og øger sin opmærksomhed på:
 - At den mad der leveres, stemmer overens med den mad, der er bestilt.
 - At gøre ordningen så fleksibel og brugervenlig som muligt, så borgerne i højere grad og på en let tilgængelig måde kan ændre i bestillinger og levering efter behov.
 - At sikre, at de fysiske bestillingssedler modtages af leverandøren.
 - At maden leveres på aftalte tidspunkter.
 - At chaufførerne træder ind i borgerens bolig på en respektfuld måde.

3. Datagrundlag

3.1 Vasketøjsservice

Data

BORGERINTERVIEW

Fire ud af fem borgere er tilfredse med kvaliteten af vasketøjsordningen.

En borger er mindre tilfreds, idet borgeren har en oplevelse af, at tøj kun vaskes ved 40 grader og borgeren oplever derfor ikke altid, at tøj er rent nok. Borgeren vil gerne have vasket tøj ved 60 grader.

Alle borgerne fremhæver, at servicen generelt passer til deres behov, og de oplever, at tøj bliver hentet og afleveret til tiden.

En borger mener ikke, at servicen kan stå alene og har pårørende til at vaske uldvask og andre ting, som ikke kan tåle høj temperatur, men dette påvirker ikke borgerens tilfredshed med servicen.

En anden borger fremhæver, at tøj altid returneres på en måde, hvorpå det er lagt pænt sammen og er lige til at lægge i skabet. Borgeren oplyser, at ordningen er meget let at have med at gøre.

Dertil oplever alle fem borgere at have modtaget god instruktion i, hvordan ordningen fungerer i praksis.

Tilsynets vurdering 2

Tilsynet vurderer, at borgerne overordnet oplever, at vasketøjsordningen fungerer på et godt og tilfredsstillende niveau.

Borgerne er tilfredse med hentning og udbringning af tøj. Dog er det tilsynets vurdering, at en enkelt borger ikke altid er tilfreds med kvaliteten af selve tøjvasken, idet det opleves, at tøj ikke altid er tilstrækkeligt rent.

3.2 Indkøbsordning

Data

BORGERINTERVIEW

Alle fire borgere fortæller, at de er tilfredse med indkøbsordningen. Flere borgere fremviser varekataloget til tilsynet og påpeger, at det er godt, at der er billeder af varerne. Billederne gør det mere brugervenligt i forhold til at bestille og giver en oplevelse af at være til stede i supermarkedet.

Dertil er alle fire borgere tilfredse med varesortimentet og finder, at det passer til vaner og behov.

Alle fire borgere oplever, at de får en tilstrækkelig hjælp ved bestillingen hos leverandøren. Dertil fortæller alle fire borgere, at varerne bliver leveret til den forventede tid.

Borgerne tilkendegiver alle at have modtaget god instruktion i, hvordan ordningen fungerer i praksis.

Tilsynets vurdering 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever indkøbsordningen som særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

3.3 Madservice med udbringning

Data

BORGERINTERVIEW

Fire ud af seks borgere er tilfredse med madens kvalitet og udvalget på menuen. Borgerne finder retterne genkendelige og med passende variation. Borgerne finder maden smagfuld, velduftende og med en passende konsistens. En borger fortæller, at maden smager, som borgeren selv ville lave den. En anden borger fortæller at have synkebesvær, og derfor får borgeren mad, som er med særlig blød konsistens. Borgeren påpeger, at maden stadig er meget smagfuld trods den synkevenlige tilberedning. En tredje borger fortæller, at maden altid er tilpas tilberedt.

To ud af seks borgere er mindre tilfredse med kvaliteten af maden og menuens udvalg:

- En borger er ikke helt tilfreds, da det opleves, at der ikke leveres den mad, som borgeren har bestilt ud fra menulisten. Borgeren har efter bestillingen ændret i leveringskaden, og derefter får borgeren en anden type mad, nemlig, mad til småt spisende og får en helt anden menu. Borgeren bryder sig ikke om denne mad og har ikke selv bestilt denne. Borgeren oplever ikke, at systemet gør det muligt selv at bestemme.
- En anden borger oplever, at særligt sovsen er så stærk, at den ikke kan spises. Borgeren har måttet smide sovsen ud op til flere gange. Dertil kan udvalget på menuen blive lidt ensformigt.

Fem ud af seks borgere fortæller, at de finder maden passende til de forskellige årstider. En borger oplever ikke, at maden passer til årstiderne og eksemplificere dette med, at have fået en meget tyk tomatsovs, som ikke passer til sommervarmen.

Fire ud af seks borgere finder, at mængden af mad er passende i forhold til de forskellige portionsstørrelser. Enkelte borgere har skiftet fra at få en lille portion til at få en stor, hvilket er mere passende til appetitten. To ud af seks borgere er ikke helt tilfredse med mængden af mad, dels i forhold til antal leverede portioner og dels i forhold til selve portionsstørrelsen:

- En borger har to gange fået leveret mad til syv dage, hvilket ikke stemmer overens med borgerens bestilling. Borgeren synes, at det er alt for meget mad at få leveret på en gang. Borgeren har ringet til leverandøren, men alligevel gentog leveringen sig. Borgeren har haft udfyldt bestillingssedler til chaufføren, men da borgeren ringede til leverandøren, blev borgeren oplyst, at de ikke havde modtaget bestillingsseddelen.
- En borger er ikke helt tilfreds med portionernes størrelse, som borgeren finder for store. Borgeren har fået leveringskaden sat ned, da det ikke var muligt at få mindre portioner. Det betyder, at borgeren nu får mad til småt spisende, som borgeren deler op til flere dage. Borgeren er ikke helt tilfreds med denne ordning.

Fem ud af seks borgere er tilfredse med den instruktion, som de har fået, da de tilmeldte sig til ordningen og oplever, at ordningen fungerer i praksis. En borger oplever, at det har været en meget besværlig proces at starte op. Borgeren er fortsat i dialog med leverandøren af madservicen. Borgeren kan ikke selv ændre i bestillinger uden at skulle igennem visitator. Borgeren finder madservicen som en besværlig og usmidig ordning, der tager meget tid og mange kræfter (borgeren har en meget høj alder).

Fem ud af seks borgere oplever, at maden bliver leveret til tiden. En borger oplever, at maden leveres på forskellige tidspunkter. Nogle gange har borgeren ringet til leverandøren og fået besked om, at chaufføren er på vej, og så går der alligevel en time.

Alle seks borgere får mad, som skal på køl og de tre borgere, som skal have hjælp til at få maden på køl, oplever at få hjælp hertil ved leveringen. Dog er der en enkelt borger, som oplever at chaufføren går lige ind i boligen uden at banke på, og uden at sige noget til borgeren, hvilket borgeren synes er meget ubehageligt.

Ingen af de seks interviewede borgere får leveret mad, der skal være varm ved leveringen.

Tilsynets vurdering 3

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever madservice med udbringning som et nogenlunde tilfredsstillende tilbud.

Det er tilsynets vurdering, at flertallet af borgerne finder, at maden imødekommer ønsker og behov, dog er der to borgere, som generelt ikke er helt tilfredse med madens kvalitet, portionernes størrelse og systemet omkring oprettelse, bestilling og ændringer.

Dertil er det tilsynets vurdering, at flertallet af borgerne er tilfredse med leveringen af maden, hvor borgerne oplever, at maden leveres på en fast ugedag og tidspunkt. Dog er det tilsynets vurdering, at en enkelt borger ikke deler denne oplevelse. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at borgerne får den nødvendige hjælp til at få maden placeret i køleskab, men at en enkelt borger oplever ubehag ved leveringen idet, at chaufføren ikke banker på eller taler til borgeren ved leveringen.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Kontrollere, om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgernes individuelle behov
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte borger
- Identificere styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne
- Sikre og bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Uanset, hvilket område der er tale om, kombinerer tilsynskoncepterne to centrale aspekter - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

4.2 Kontrolperspektivet

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til de centrale krav til deres arbejde.

4.3 Tilsynets metoder

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Helsingør Kommune tager BDO udgangspunkt i faste skabeloner, udviklet på baggrund af tilbudsmaterialet og med fokus på objektivitet.

Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og sammenlignelighed i forhold til de forskellige undersøgte temaer. Metodisk tager BDO afsæt i en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling. Der veksles i tilgangen mellem forskellige metoder henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

5. Vurderingsskala

Efter ønske fra Helsingør Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved tilsynene:

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi

5.1 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

