



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Private leverandører af tøjvaskeservice, indkøbsordning og
madservice med udbringning

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn 2024

Indhold

Tilsynsrapport Helsingør Kommune.....	1
Forord.....	3
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 Tøjvaskeservice	7
3.2 Indkøbsordning	7
3.3 Madservice med udbringning	8
4. Tilsynets formål og metode	9
4.1 Formål	9
4.2 Kontrolperspektivet	9
4.3 Lærings- og udviklingsperspektivet.....	9
4.4 Tilsynets metoder.....	10
4.5 Tilsynets tilgang.....	10
5. Vurderingsskala.....	11
5.1 Tilsynets tilrettelæggelse.....	11
Om BDO.....	12

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 tøjvaskeservice, indkøbsordning og madservice med udbringning.

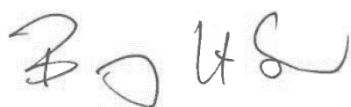
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om, hvilke leverandører der er tale om, samt om de konkrete tidspunkter for besøget.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. 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

Director

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:

Dato for tilsynsbesøg: 19. marts 2024 (Smiley Service)

Dato for tilsynsbesøg: 15. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 3)

Dato for tilsynsbesøg: 15. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 3)

Dato for tilsynsbesøg: 22. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 2)

Leverandør af indkøbsordning:

Dato for tilsynsbesøg: 27. februar 2024 (Cura Pleje)

Dato for tilsynsbesøg: 15. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 3)

Dato for tilsynsbesøg: 15. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 3)

Dato for tilsynsbesøg: 22. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 2)

Leverandør af madservice med udbringning:

Dato for tilsynsbesøg: 14. marts 2024 (Renell)

Dato for tilsynsbesøg: 26. marts 2024 (Omsorg Sjælland)

Dato for tilsynsbesøg: 15. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 3)

Dato for tilsynsbesøg: 22. maj 2024 (Den kommunale hjemmepleje - enhed 2)

Dato for tilsynsbesøg: 28. maj (Den kommunale hjemmepleje - enhed 1)

Fordeling af borgerne er sket ud fra følgende udvælgelseskriterier:

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

- Tre borgere, der modtager tøjvaskeservice
- Tre borgere, der modtager indkøbsordning
- Tre borger, der modtager madservice med udbringning.

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

- En borger, der modtager tøjvaskeservice
- En borger, der modtager indkøbsordning
- En 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 fire 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 borger ikke altid er tilfreds med kvaliteten, idet det opleves, at sengelinned tilbageleveres i krøllet stand.

Indkøbsordning

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

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at indkøbsordningen fungerer på et godt og tilfredsstillende niveau i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Borgerne oplever generelt en velfungerende ordning ift. varesortiment, kvaliteten af varerne, bestilling og levering. Det vurderes dog, at en borger ikke fandt ordningen tilfredsstillende ift. varesortiment, bestilling og pris, og har fundet en anden løsning.

Madservice med udbringning

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

Tilsynet vurderer, at borgerne samlet set oplever madservice med udbringning som et godt og tilfredsstillende tilbud.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne finder, at maden og udbringningen overordnet set imødekommer ønsker og behov ift. kvalitet, portionsstørrelse, bestilling og levering. Dog er der tre borgere, som i varierende grad savner mere smag eller mere variation i retterne.

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:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at leverandøren af vasketøjsservice orienteres om tilsynets fund, herunder:
 - En borgers oplevelse af, at sengelinned tilbageleveres i krøllet stand.
2. Tilsynet anbefaler, at leverandøren af indkøbsordning orienteres om tilsynets fund, herunder:
 - En borgers oplevelse af, at indkøbsordningen ikke levede op til forventningerne ift. varesortiment, pris og assistance ved bestilling, og derfor har opsagt ordningen.

3. Tilsynet anbefaler, at leverandøren af madservice med udbringning orienteres om tilsynets fund, herunder:
 - Tre borgeres oplevelser af, at maden opleves med henholdsvis mindre variation eller mindre smag.

3. Datagrundlag

3.1 Tøjvaskeservice

Data

BORGERINTERVIEW

Alle fire interviewede borgere er generelt tilfredse med kvaliteten af vasketøjsordningen, Elis.

Alle borgerne fremhæver, at servicen generelt passer til deres behov, og de oplever, at tøjet bliver hentet og afleveret til tiden. Dertil oplever alle fire borgere at have modtaget god instruktion i, hvordan ordningen fungerer i praksis. Flere borgere fremhæver systemet med at have to poser i gang hele tiden, hvor den ene pose afhentes med vasketøj, og den anden pose leveres med rent tøj lige til at lægge i skabet. En borger oplyser at være mindre tilfreds med ordningen ift. håndteringen af lagner og dynebetræk, idet borgeren oplever, at disse dele tilbageleveres i krøllet stand.

Tilsynets vurdering - 2

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

Borgerne er tilfredse med kvaliteten af tøjvasken samt hentning og udbringning af tøjet. Dog er det tilsynets vurdering, at en enkelt borger ikke altid er tilfreds med håndteringen af sengelinned, idet det opleves, at disse dele tilbageleveres i krøllet stand.

3.2 Indkøbsordning

Data

BORGERINTERVIEW

Tre ud af fire borgere fortæller, at de er fuldt ud tilfredse med indkøbsordningen.

Borgerne fortæller, at de er tilfredse med varesortimentet, og de finder, at det passer til vaner og behov. En borger fremviser kataloget. Borgeren fortæller, at borgeren skriver en indkøbsseddel, som hvis man skulle *rigtigt* ud at handle. Borgeren ringer til leverandøren en gang om ugen, og bestiller ud fra indkøbssedlen, hvilket borgeren oplever fungerer upåklageligt. Flere borgere oplyser, at det altid er friske varer, der leveres, og skulle der være noget med en vare, ringer man bare til indkøbsordningen, og så rettes det med det samme. En borger fremhæver, at ønskes en vare, som ikke findes i kataloget, kan det godt være, at varen er på lager alligevel, man skal bare spørge. Borgerne oplever generelt, at der er stor fleksibilitet og en imødekomende kommunikation og hjælp ved bestilling og levering af varerne, og borgerne oplever også, at varerne leveres til den aftalte tid.

En borger oplever ikke, at leverandøren levede op til forventningerne, og har netop afmeldt ordningen, og fundet en anden løsning, hvor familien hjælper med indkøb. Borgeren oplevede ikke, at der var tilstrækkelig hjælp ved bestilling, varesortimentet levede ikke op til forventningerne, og borgeren fandt ligeledes, at priserne var højere.

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

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne samlet set oplever indkøbsordningen som værende god og tilfredsstillende i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever en velfungerende ordning ift. varesortiment, kvaliteten af varerne, bestilling og levering. Det vurderes dog, at en borger ikke fandt ordningen tilfredsstillende ift. sortiment, bestilling og pris, og at borgeren har fundet en anden løsning.

3.3 Madservice med udbringning

Data

BORGERINTERVIEW

Alle fem borgere er tilfredse med kvaliteten af maden, portionsstørrelser samt servicen omkring leveringen, hvor borgerne oplever at få leveret maden som aftalt. To ud af fem borgere er fuldt ud tilfredse med udvalget på menuen, og finder retterne genkendelige og varierede. Dertil finder de to borgere, at maden er smagfuld, velduftende og med en passende konsistens. En af borgerne fortæller, at maden smager dejligt, og at der intet er at sætte en finger på. Den anden borger fremviser med begejstring menuen og bestillingssedler, og fortæller, at der er mange lækre retter at vælge imellem, såsom fisk og vegetarretter.

Borgerne oplever, at maden passer til de forskellige årstider, hvor enkelte borgere dog ikke kan besvare dette spørgsmål.

Tre borgere fremhæver generelt at være tilfredse med madordningen, men de finder maden ensformig. En borger fortæller, at to forskellige menuer med henholdsvis frikadeller og krebinetter smager af det samme. En anden borger oplever, at det ofte er de samme retter, der gentages på menuen med en fast kadence, men borgeren tilføjer, at sådan er det måske også, hvis man selv lavede mad og mener ikke, at det er klageberettiget. En tredje borger fortæller, at der ikke anvendes krydderier i maden, og derfor smager og dufter maden ikke af så meget, som borgeren kunne ønske sig.

Alle borgerne er tilfredse med den instruktion, som de har fået, da de tilmeldte sig til ordningen, og de oplever, at ordningen fungerer i praksis.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne samlet set finder, at madordningen er på et godt og tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever en velfungerende ordning ift. menu, levering og kvalitet af maden. Det vurderes dog, at tre borgere, der overordnet er tilfredse med ordningen, i varierende grad har bemærkninger til madens smag og variation.

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 kvalitetsstandards 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 Lærings- og udviklingsperspektivet

Læringsaspektet udfoldes på flere måder. Dette sker dels via medarbejderinterviews med spørgsmål til praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt via interview og dialog med borgerne og evt. pårørende for at belyse den borgeroplevede kvalitet. Spørgsmålene kan desuden danne grundlag for videre refleksion samt understøtte kvalitetsudviklingen og læring hos medarbejdere og ledelse.

Følgeskab med medarbejdere under tilsynet er ligeledes et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - i praksis. Dette giver indblik i medarbejdernes rutiner samt udviklingsområder og åbner op for frugtbare faglige drøftelser. På denne måde bibeholdes det lærende perspektiv - også, hvor der er udfordringer.

Tilsynet understøtter de bærende principper for kommunale tilsyn, som beskrevet i Politik for tilsyn - Helsingør Kommune.

4.4 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.

4.5 Tilsynets tilgang

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang med fokus på at lade sig inspirere af dét, der virker på den enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.

5. Vurderingsskala

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

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende 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.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, med en sundhedsfaglig baggrund.

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.