



# Tilsynsrapport

# Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior  
Privat leverandør af rengøring/praktisk støtte  
Jammerbugt Rengøring

Uanmeldt tilsyn  
November 2024

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt kommunalt 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 leverandøren.

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



Niels Kristoffersen

*Partner*

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Helle Charlotte Nielsen

*Senior Manager*

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Oplysninger

## Tabel med oplysninger om leverandøren og tilsynet

Navn og adresse: Jammerbugt Rengøring, Pirupvejen 1, Hune, 9492 Blokhus

Leder: Karen Jensen & Charlotte Thorsager Kronborg

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. november 2024, kl. 08.00 - 12.00

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

Interview med:

- Leder
- To medarbejdere
- Tre borgere

Tilsynet blev afrundet med leverandørens to ledere, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

## 1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges sammen med den ene af leverandørens to ledere. Leder oplyser om en velfungerende organisation, som leverer rengøringsydelser og praktisk hjælp til private og kommunalt visiterede borgere. Leverandøren oplever aktuelt en stigning i antallet af kommunalt visiterede borgere, og de betjener pt. 235 borgere med kommunale visiterede ydelser, hvilket tilsynet omfatter

Leder, der er uddannet social- og sundhedsassistent, oplyser, at et stigende antal borgere har psykiske eller kognitive udfordringer, og har valgt leverandøren, grundet ønsket om stor stabilitet og kontinuitet i de leverede ydelser. Leder tilbyder i den forbindelse sparring og vidensdeling til medarbejderne vedrørende borgernes problemstillinger og medarbejdernes faglige tilgange. Derudover oplyser leder om et tiltagende fokus på medarbejdernes rehabiliterende tilgange, hvor leder tilkendegiver et velfungerende samarbejde med kommunens visitation vedrørende beskrivelser og opfølgninger på de rehabiliterende indsatser.

Medarbejdergruppen tæller 17 medarbejdere, og medarbejdersituationen betegnes af leder som overvejende stabil, hvor nogle medarbejdere har kortere ansættelser, mens andre medarbejdere har været ansat gennem flere år, og udgør en stabil kerne. Sygefraværet er, ifølge leder, generelt lavt, men med en aktuell stigning i korttidsfraværet, grundet årstidsbestemte infektioner. Sygefravær dækkes ved øvrige faste medarbejders eller ledernes ekstraarbejde. Leder supplerer, at borgerne kontaktes ved deres faste medarbejders fravær, hvor de tilbydes, at hjælpen kan leveres af en anden medarbejder, eller at hjælpen kan flyttes til et andet tidspunkt. Ledelsen prioriterer at være opsøgende i kontakten med borgerne, bl.a. når nye borgere opstartes med henblik på at etablere en god dialog og samarbejde. Leverandøren har ikke modtaget formelle klager i det forløbne år.

## 1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefaling, hvor leder har et øget fokus på at understøtte indsatserne med beskrivelser af faglige tilgange og opmærksomhedspunkter i dokumentationen.

## 2. Kommunalt tilsyn

### 2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt kommunalt tilsyn hos privat leverandør af rengøring og praktisk hjælp Jammerbugt Rengøring. 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 foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation med engagerede medarbejdere og ledelse, der har fokus på, at den praktiske hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser og med stor grad af kontinuitet og fleksibilitet.

Tilsynet vurderer, at kerneydelsen leveres med en høj faglig og borgeroplevet kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring.

Tilsynet vurderer dog, at dokumentationen er et udviklingsområde, grundet fund ved dokumentationsgengangen, ligesom tilsynets observationer har affødt en anbefaling vedrørende medarbejdernes hygiejne.

Tilsynet har givet anledning til i alt tre anbefalinger, hvor to anbefalinger relaterer sig til temaet *Dokumentation*, og en anbefaling er rettet mod temaet *Praktisk hjælp*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en mindre ledelsesmæssig indsats.

### 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

#### 2.2.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

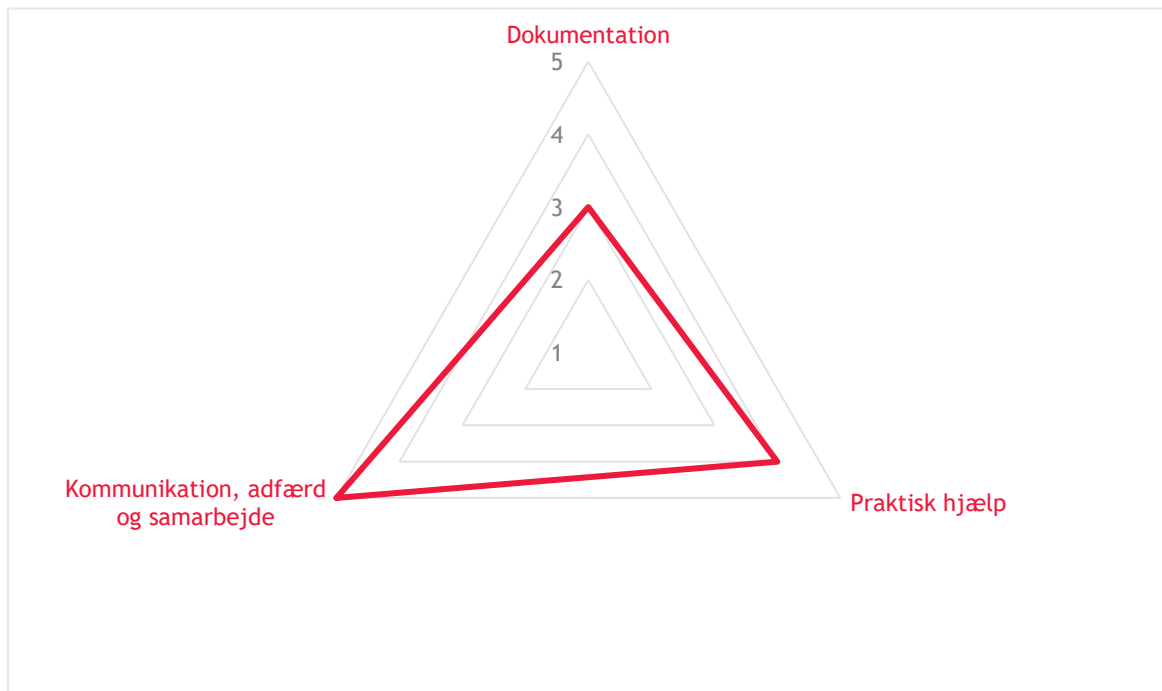
#### 2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op vedrørende opbevaringen af personhenførbare oplysninger om borgerne, og aftale rammerne sammen med kommunen, så retningslinjer vedrørende GDPR efterleveres.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere opdaterer døgnrytmeplan samt udfolder generelle oplysninger hos en konkret borger.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at samtlige medarbejdere har kendskab til og efterlever retningslinjer for håndhygiejne.

### 2.3 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. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

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



## 2.4 Vurdering i forhold til temaer

### 2.4.1 Dokumentation

Score: 3

#### Vurdering:

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

Leder og medarbejdere redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter de faglige ydelser, herunder kommunikationen og samarbejdet med kommunens visitation. Leverandøren modtager information om visiterede borgere og ændringer i visitationer via Nexus, herunder også information om borgernes indlæggelse på sygehus. Leder oplyser, at Visitationen forud for overdragelsen af ydelser har opdateret dokumentationen, herunder døgnrytmeplan, generelle oplysninger og funktions-evnetilstande. Leverandøren foretager opdatering af døgnrytmeplan og generelle oplysninger ved ændringer, og hvis der fx er behov for beskrivelse af faglige tilgange.

Leder oplyser, at medarbejderne desuden medbringer en mappe med fysiske arbejds-sedler, hvor borgers navn og adresse samt ydelserne fremgår for de borgere, de skal besøge. Da medarbejderne kører ud på borgerbesøg fra eget hjem, opbevares mappen af medarbejderne selv, og medarbejdere, der ikke ønsker at medbringe mappen, tager billeder af sedlerne på egen private telefon. Ovenstående afføder en drøftelse om opbevaring af personhenførbare oplysninger om borgerne, og leder vil følge op og undersøge, om opbevaringen er i overensstemmelse med retningslinjerne for området.

Medarbejderne redegør for, at de orienterer sig om de visiterede og planlagte ydelser via køreliste i Nexus, som medarbejderne tilgår via egen private telefon. Medarbejderne supplerer, at oplysninger om faglige tilgange og rehabiliterende indsatser fremgår af døgnrytmeplanen. Medarbejderne introduceres til Nexus ved ansættelsen, og de føler sig fortrolige med omsorgssystemet, men at de selv i begrænset omfang dokumenterer deri. Medarbejderne supplerer, at de ved afvigelser inddrager leder, der dokumenterer medarbejdernes observationer i observationsnotater.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende, og den understøtter de visiterede ydelser. Borgernes behov for praktisk støtte er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, dog savnes der i et tilfælde opdatering ift. den rehabiliterende indsats. Generelle oplysninger er udfyldte og ajourførte, jf. kommunens retningslinje, dog kun delvist ved en borger. Funktionsevnetilstande vedrørende den praktiske hjælp er vurderede og opdaterede. Der ses sammenhæng mellem den visiterede hjælp, borgernes behov og den socialfaglige dokumentation.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

## 2.4.2 Praktisk hjælp og rengøring

Score: 4

### Vurdering:

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

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med den praktiske hjælp, de modtager, som udføres fleksibelt og med oplevelsen af høj kvalitet og i overensstemmelse med de visiterede ydelser. Borgerne oplyser, at hjælpen kommer som aftalt, og leveres af en fast medarbejder, der opleves kompetent og med et stort kendskab til opgaverne og borgernes ønsker relateret hertil. Borgerne oplyser, at de ved den fasttilknyttede medarbejders fravær, hvilket er meget sjældent, kontaktes af leder, der tilbyder, at hjælpen flyttes til et andet tidspunkt, eller leveres af en anden medarbejder.

Medarbejderne redegør for, at de ved første borgerbesøg gennemgår de visiterede ydelser med borgeren, og at de tilrettelægger hjælpen med afsæt i borgerens ønsker og behov.

Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne har opmærksomhed på overholdelse af hygiejniske principper, fx håndhygiejne, anvendelse af handsker samt skift af vand og klude. Medarbejderne oplyser, at leverandøren ikke leverer ydelser efter SEL § 83a, men medarbejderne redegør for, hvordan de via borgerkendskab arbejder motiverende og rehabiliterende i udførelsen af opgaverne hos borgerne, som er beskrevet i den visiterede ydelse, fx ved skift af sengelinned, hvor en borger tager det brugte linned af, og medarbejderen påsætter det rene betræk.

Tilsynet observerer på borgerbesøg en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard ud fra borgerens livsstil.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder bærer neglelak, hvilket er adresseret til medarbejderen og til ledelsen ved afrapportering.

## 2.4.3 Kommunikation, adfærd og samarbejde

Score: 5

### Vurdering:

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

Borgerne oplever en imødekommende og anerkendende omgangsform fra medarbejderne, der beskrives som hjælpsomme og omsorgsfulde. Samtlige borgere fremhæver positivt, at den samme faste medarbejder kommer på samme tidspunkt hver gang, og en borger nævner med smil på læben, at hun kan stille uret efter medarbejderen. En anden borger fremhæver positivt, at medarbejderen altid møder med godt humør og med en let og humoristisk jargon i overensstemmelse med borgerens ønske. Borgerne oplever stor fleksibilitet i hjælpen, der leveres, og borgerne oplever imødekommenhed ved kontakt til kontoret, hvis borgerne har behov for at ændre et besøg.

Ledelse og medarbejdere redegør for, at de i mødet med borgerne lægger vægt på en imødekommende og værdig tilgang med respekt for, at de kommer som gæst i borgernes

hjem. Medarbejderne redegør for, at de afkoder borgerens dagsform og humør, og tilpasser kommunikationen hertil, ligesom relationen til borgeren danner afsæt for en kommunikation, tilpasset borgerens ønsker fx til mere eller mindre samtale. Medarbejderen tilkendegiver desuden, at de altid vil inddrage en leder, hvis der opleves udfordringer i samarbejdet.

Nye medarbejdere introduceres af en leder, der på følgevagter hos de borgere, medarbejderen skal levere hjælpen til, introducerer til arbejdsopgaverne samt omgangstonen til borgerne.

Både ledelse og medarbejdere redegør for et velfungerende samarbejde med pårørende, hjemmeplejen og andre samarbejdspartnere i borgernes hjem. Medarbejderne redegør desuden for, hvordan de følger op på observerede ændringer hos borgerne, hvor hjemmeplejen eller Visitationen inddrages via leder med borgernes samtykke,

## 2.5 Vurderingsskema

I tilsynene i Jammerbugt Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.</li> </ul>
Score: 4	<p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 3	<p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul>
Score: 2	<p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få elementer i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 1	<p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li><li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li><li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li><li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger.</li></ul> <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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.