



# Tilsynsrapport Sorø Kommune

Fritvalgsområdet - Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp  
Den Hjælpende Hånd

Anmeldt tilsyn  
November 2022

## 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 tilbuddet.

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 den 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: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Margit Kure  
Senior Manager  
Mobil: 2429 5072  
Mail: [mku@bdo.dk](mailto:mku@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Den Hjælpende Hånd, Akacievej 15, 3450 Allerød
Leder: Gina Lisbygd
Antal borgere: Fem
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. november 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder og konsulent
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leverandørens leder og konsulent</li><li>• Tilsynsbesøg hos to borgere (ingen yderligere borgere har ønsket at deltage i tilsynet)</li><li>• Telefoninterview med en medarbejder</li><li>• Gennemgang af dokumentationen for to borgere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til konsulent om tilsynsforløbet
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

## 2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Sorø Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Den Hjælpende Hånd. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede og overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Sorø Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, dog med enkelte mangler i dokumentationen. Den praktiske hjælp leveres med en høj kvalitet, og borgerne er meget tilfredse med hjælpen.

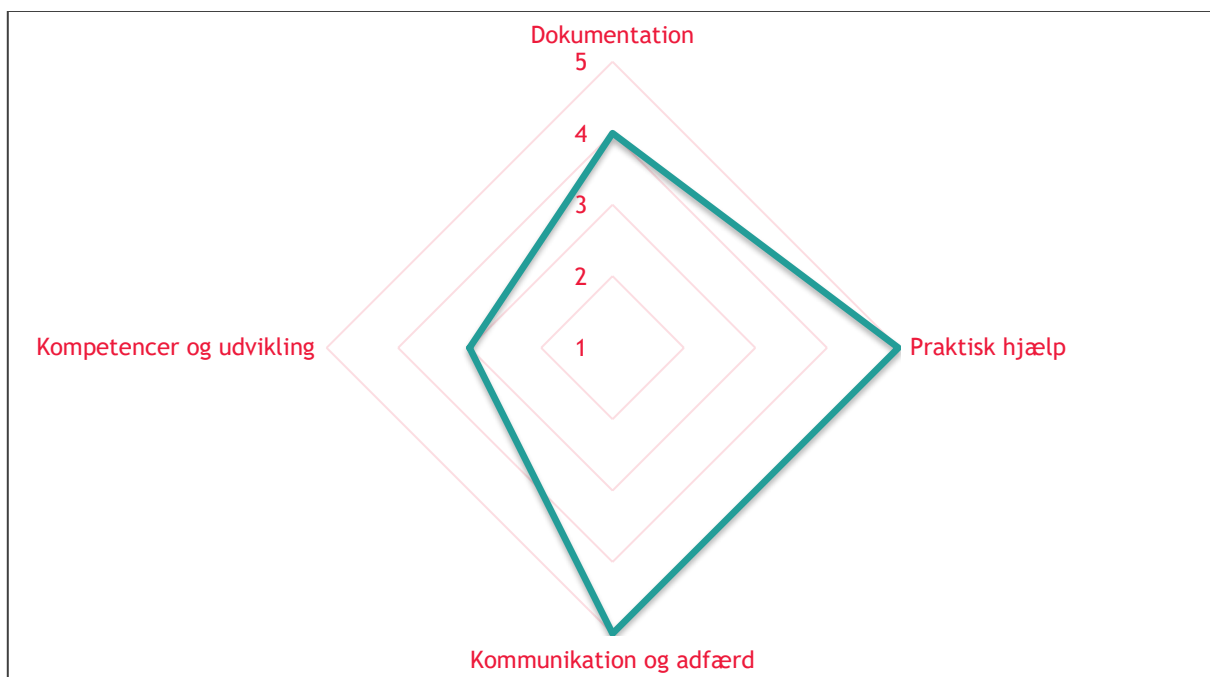
Tilsynets vurdering er, at der i høj grad er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kontinuitet og professionel kommunikation og adfærd.

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, samt at der løbende arbejdes med at sikre kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen.

### 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. (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.



## 2.3 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling hos leverandøren:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p><u>Dokumentation</u></p> <p>Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der hos en borger mangler generelle oplysninger.</li> <li>• At funktionsevnetilstande i et tilfælde ikke indeholder fagligt notat, som understøtter borgerens bevilling, og ikke indeholder beskrivelser af borgerens forventninger og mål.</li> <li>• At begge handlingsanvisninger mangler beskrivelse af særlige opmærksomhedspunkter, fx vedrørende levering eller af helbredsmæssig karakter.</li> </ul>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen henvender sig til myndigheden i Sorø Kommune vedrørende udfyldelse af de generelle oplysninger og funktionsevnetilstande.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at kørelister indeholder relevante opmærksomhedspunkter i forhold til levering af hjælpen.</p>

## 2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder redegør for, at firmaet varetager forskellige opgavetyper, såsom privat rengøring, erhvervsrengøring, fritvalgsydelser til praktisk hjælp samt tilkøbsydelser til hjemmeplejemodtagere. Medarbejderne, der leverer fritvalgsydelser, varetager også opgaver inden for de øvrige områder. Leder redegør for, at der siden sidste tilsyn har været opfølgende dialog med medarbejderne om at sikre tilbagemelding og dokumentation, når borgerne ønsker at bytte ydelser. Leder har orienteret sig vedrørende GDPR-reglerne, og har en accept af, at der fremsendes stamdata på borgerne til medarbejdernes telefoner. Ved ændringer i borgernes bevilling har leder telefonisk kontakt med medarbejderne, og der fremsendes en opdateret arbejdsbeskrivelse. Der er efter sidste tilsyn fulgt op i de konkrete sager.</p> <p>Leverandøren har ansat en konsulent og stedfortræder, som har adgang til og anvender Nexus i hverdagen. Stedfortræder tager imod aflysninger og evt. flytning af besøg, der videreformidles til leder, som planlægger medarbejdernes ruter. I Sorø Kommune er det tre faste medarbejdere, som varetager opgaverne hos faste borgere. Leverandøren har få borgere, og de tager ikke flere borgere ind.</p>

## 2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk hjælp.</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>På begge borgere er der ikke udfyldt generelle oplysninger. Hos en borger er der udfyldt funktionsevnetilstand med faglige notater og relevante oplysninger omkring borgeren og borgerens helbred. Hos den anden borger er funktionsevnetilstand mangelfuld i forhold til fagligt notat, som understøtter borgerens bevilling, og den indeholder ikke relevante oplysninger om borgeren og borgerens helbred. På begge borgere mangler der beskrivelser af borgernes forventninger og mål. På begge borgere er der udarbejdet handlingsanvisninger, som beskriver hjælpen til borgerne.</p> <p><u>Interview med medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen redegør for, at praksis er, at de kontakter kontoret ved ændringer, og at kontoret ligeledes giver besked, hvis der er nyt om borgerne, der har betydning for opgaven. Kørelisten har oplysninger om den hjælp, borgeren skal have. Ønsker en borger at bytte ydelse, bliver dette dokumenteret på et skema, som fremsendes til kontoret.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p>	<p>Temaet scores ikke, da leverandøren udelukkende leverer praktisk hjælp.</p>
<p>Tema 3 Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Begge borgere er særdeles tilfredse med hjælpen, og de oplever at få praktisk støtte til det, de har behov for, hvor den ene borger er optaget af at klare mest muligt selv, og selv deltager ved skift af sengelinned. Begge borgere oplever, at det er faste medarbejdere, som kommer til den aftalte tid, og som yder den hjælp, de er bevilliget. En borger udtrykker, at medarbejderen er meget omhyggelig og grundig, og den anden borger oplever, at medarbejderen er meget fleksibel og god til at se behovet. Ligeledes fortæller den ene borger, at medarbejderen er opmærksom og tager hensyn til borgerens synshandicap.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør for omfanget af den praktiske hjælp til borgerne, og har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. Medarbejderne får fremsendt borgernes bevilling på telefon, og leder giver besked, hvis der er særlige oplysninger. Leder står for planlægningen, og medarbejderne har faste ruter. Medarbejderne melder ind til kontoret, når der er behov for at tilrette ruten. Medarbejderne kontakter borgerne, hvis de er forsinkede, hvilket medarbejderen dog oplever sjældent forekommer.</p>

	<p>Medarbejderen redegør for praksis for, hvordan medarbejderne handler ved ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne kontakter kontoret, som kontakter Sorø Kommune. I de hjem, hvor der kommer hjemmepleje, giver medarbejderen flere eksempler på kontakt og samarbejde.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boliger, og hjælpemidler er rengjorte.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og begge borgere oplever, at medarbejderne er respektfulde, og at de tager sig tid til at lytte, og er nærværende og omsorgsfulde. En borger oplever, at medarbejderen er sød og forstående, hvis borgeren har brug for en at tale med, og borgeren udtrykker stor tillid til medarbejderen.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne, fx at møde borgerne positivt. Medarbejderen vægter at være smilende og glad i mødet med borgerne samt at udvise energi og engagement og ligeledes at tage sig tid til at tale med borgerne.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under interview med medarbejderen omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Til grund for vurderingen er, at medarbejderne ikke har sundhedsfaglige kompetencer, og at der ikke er undervisning for medarbejderne i faglige relevante temaer.</p> <p><u>Interview med ledelsen</u></p> <p>Leder har i forbindelse med tidligere tilsyn redegjort for, at opgaverne ifølge kontrakten med Sorø Kommune overvejende skal løses af sundhedsfaglige medarbejdere. Leverandøren har oplevet det vanskeligt at efterleve kravet. Leverandøren oplyser, at det på denne baggrund, i samarbejdet med Sorø Kommune, er aftalt, at kontrakten fortsætter, men at leverandøren ikke tager flere borgere ind. Leder redegør for, at leder som udgangspunkt oplærer nye medarbejdere til opgaverne for at sikre tilstrækkelig oplæring. Opgaverne i Sorø Kommune løses af faste stabile medarbejdere. Leder har telefonisk kontakt til medarbejderne, fx omkring ændringer hos borgerne, og leder kontakter Sorø Kommune ved behov.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen har været ansat i en årrække, og har et godt kendskab til borgerne og til de opgaver, der skal løses.</p>

Medarbejder fortæller, at alle nye medarbejdere modtager individuel side-mandsoplæring til borgere og opgaver. Medarbejderne kører ud hjemmefra, og kontakten til kollegaer og kontoret er overvejende telefonisk.

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Sorø 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 af 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 af 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>



<b>SCORE: 1</b>	<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 plejecentre, 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.