



# Tilsynsrapport Køge Kommune

Velfærdsforvaltningen - Ældre og Sundhed  
Kommunal leverandør af praktisk hjælp  
Servicekorpset

Anmeldt tilsyn  
Maj 2023



# 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 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

## Oplysninger om leverandøren 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 9. maj 2023

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Leder og teamleder

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen og leder af kvalitetsenheden om tilsynsforløbet.

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 Servicekorpset - leverandør af praktisk hjælp. 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 overordnede vurdering, at Servicekorpset er en meget velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at leverandøren overordnet set lever op til Køge Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau.

Vurderingen er, at borgerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp og med kvaliteten i hjælpen. Borgerne tilkendegiver, at de får hjælp til det, de har brug for, dog er der en borger, der supplerer med privat rengøring ved siden af. Det vurderes, at hjælpen, som borgerne modtager, leveres med en god faglig kvalitet. Leverandøren har fokus på kerneopgaven, herunder at der også arbejdes med hverdagsrehabiliterende indsatser.

Vurderingen er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at de leverede indsatser tilrettelægges på borgernes præmisser, og borgerne oplever at have indflydelse og medbestemmelse på hjælpen. Medarbejderne kan på relevant vis reflektere over, hvordan de arbejder med kerneopgaven, herunder forebyggende og rehabiliterende indsatser.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen på SEL fremstår med en høj faglig standard med få mangler.

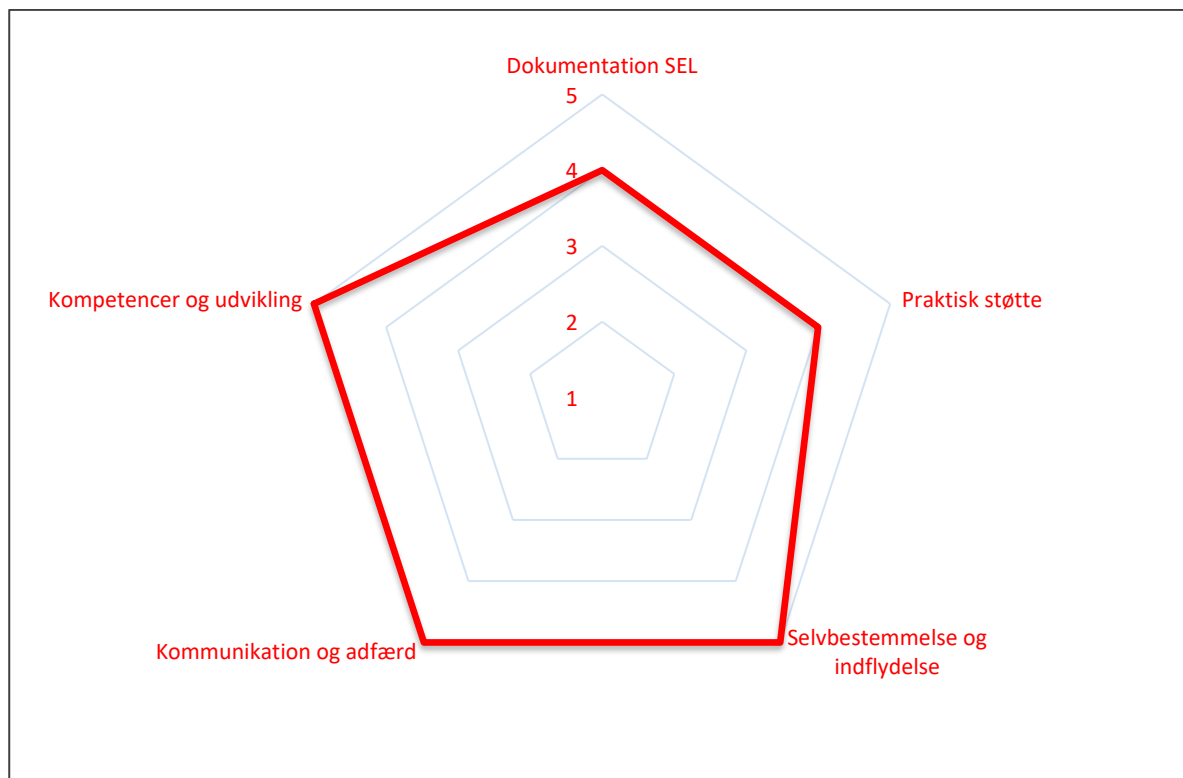
Det vurderes, at der i Servicekorpset er en inødekommende kultur, hvor borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og at borgerne oplever, at kommunikation og adfærd er respektfuld.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx den igangværende proces med implementering og opdatering af Nexus, herunder brug af mobil adgang til journaler.

### 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

### Bemærkninger:

#### Dokumentation SEL

Tilsynet bemærker, at der er enkelte mangler i dokumentationen i forhold til:

- At der i en journal mangler opdateringer af helbredsoplysninger.
- At der i funktionstilstande i alle journaler mangler beskrivelse af borgernes forventninger og mål.
- At der i funktionstilstande i to tilfælde mangler fagligt notat, samt at funktionstilstande generelt mangler opdatering efter robotkonvertering.
- At der mangler en enkelt handlingsanvisning på en borger.

### Anbefalinger:

#### Dokumentation SEL

Tilsynet anbefaler, at den igangværende proces med implementering af Nexus og opdatering fastholdes, herunder samspillet med øvrige funktioner med et fælles fokus på, at alle journaler fremstår fyldestgørende med fælles systematik.

#### Praktisk støtte

Tilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre på, hvem der er ansvarlig for rengøring af hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at borgeren over tid er begyndt at miste over-

#### Praktisk støtte

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at medarbejderne er fortrolige med, hvem der har ansvar for hvilke opgaver.

Tilsynet anbefaler, at leder følger op i den konkrete sag i forhold til at revurdere borgers evt. behov for øget hjælp.

blikket over egen situation, og at borgeren føler sig ved siden af sig selv.

## 2.4 Aktuelle vilkår

Indledningsvist oplyses tilsynet om, at Servicekorpset har ca. 900 borgere til praktisk støtte, og at deres funktion dækker praktisk støtte til borgere, som har valgt Køge Kommune som leverandør af hjemmepleje. Servicekorpset er organiseret med teamleder, som tillige er planlægger, og derudover er to medarbejdere efter behov planlæggere. Alle borgerne ligger på faste planer, og der er to flyvere, som kommer i hjemmet, når den faste medarbejder har fri eller er syg.

Servicekorpset er overgået til Nexus, og de er fortsat i gang med implementering og opdatering. Aktuelt er der fokus på, at praksis er ændret, så den praktiske hjælp fremadrettet fremgår af en handlingsanvisning, så den ikke som første udmelding ligger i døgnrytmeplanen. Alle medarbejdere er undervist, og der er løbende opfølgning på praksis på personalemøder. Det er nyt for medarbejderne, at de har mobil adgang til borgernes journaler, hvor de kan læse om borgerne og dokumentere afvigelser. Ligeledes er det nyt, at medarbejderne skal kvittere for besøg.

Som et nyt tiltag, og som en del af et tættere samarbejde mellem drift og forvaltning, deltager Visitationen i personalemøder.

## 2.5 Opfølgning

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx dokumentationspraksis og uddannelse af medarbejdere til serviceassistenter.

## 2.6 Vurdering i forhold til temaer

### 2.6.1 Dokumentation SEL

Score: 4

**Vurdering:**

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

Gennemgang af dokumentation SEL

Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte, og at praksis er ændret efter implementeringen til, at hjælpen ikke længere skal beskrives i døgnrytmeplanen som først anvist.

Dokumentationen fremstår med en høj faglig og professionel standard, og den har få mangler, som vil kunne afhjælpes med den igangværende proces med opdatering af alle journaler.

Dokumentationen fremstår overordnet opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med helbredsoplysninger, ressourcer, mestring og motivation, dog mangler der i en journal opdatering af helbredsoplysninger. Der er funktionstilstande, som alle er robotkonverterede, og som ikke efterfølgende er opdaterede, og hvor der i alle journalerne mangler beskrivelse af borgernes forventninger og mål, og i to tilfælde ses der ikke fagligt notat. Der ses indsatser på praktisk støtte på alle borgerne. Borgernes behov for praktisk hjælp er beskrevet i døgnrytmeplanen, fraset at dette mangler i et tilfælde. Der er i de gennemgåede journaler ikke indført ny praksis med, at hjælpen fremgår i handlingsanvisninger.

### 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 telefon, og de dokumenterer afvigelser som observationer, og kvitterer for at besøg er udført.

Medarbejderne kender og følger GDPR regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, og oplyser at der netop har været undervisning i dette tema.

## 2.6.2 Sundhedsfaglig dokumentation SUL

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

## 2.6.3 Personlig pleje og § 83a

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

## 2.6.4 Praktisk støtte

**Score: 4**

### **Vurdering:**

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

### Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp, og alle borgerne tilkendegiver, at hjælpen svarer til behovet, og hvor en borger har valgt at supplere med privat rengøring. Borgerne er tilfredse med kvaliteten, selv om en borger bemærker, at det jo aldrig bliver det samme, som når borgeren selv gjorde rent. Alle borgerne er meget optagede af selv at klare så mange opgaver som muligt, og for en borger er det særlig vigtigt selv at klare at tørre støv af. Borgere oplever, at medarbejderne er fleksible, og at de taler om de opgaver, der skal løses.

Tilsynet bemærker, at en borger tilkendegiver, at borgeren over tid er begyndt at miste overblikket over egen situation, og at borgeren føler sig ved siden af sig selv. Tilsynet har afstemt med borgeren, at borgeren må kontaktes af leder/visitation med henblik på evt. øget behov for hjælp.

### Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, og hjælpemidler er rengjorte.

### Interview medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de møder ind på baser forskellige steder i kommunen. Medarbejderne kører faste ruter, og der er en fast flyver, der afløser, når de faste har fri. Hjælpen til borgerne tager afsæt i bevillingen, hvor det er beskrevet, hvad der er visiteret til, og hvor lang tid der er afsat til opgaven. Teamleder/planlæggerne 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. Ligeledes er der fokus på at støtte og motivere borgerne til at deltage i opgaverne med det, de har kræfter til. Borgere med særligt behov for rengøring bliver visiteret til en gang om ugen. Når der er ændringer hos

borgerne dokumenteres dette, og der gives besked til teamleder, som retter henvendelse til fx Visitationen, sygepleje eller plejegruppe.

Medarbejderne redegør for, at de arbejder ud fra gældende retningslinjer for hygiejniske principper, og ved borgere med smitterisiko anvendes der værnemidler.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre på, hvem der er ansvarlig for rengøring af hjælpemidler.

### 2.6.5 Selvbestemmelse og indflydelse

Score: 5

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

#### Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse, og de oplever, at de har et godt liv med de helbredsmæssige begrænsninger, de hver især har, hvor en borger oplever, at det at få hjælp giver overskud til andre gøremål. Borgerne tilkendegiver, at de har indflydelse på hverdagen og egne rutiner, og de oplever, at der tages hensyn til deres ønsker og vaner, og at de løbende bliver inddraget i aftaler, og en borger fremhæver, at borgeren bliver ringet op og spurgt, om det er i orden, at der fx ændres på leveringsdagen.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, hvordan borgerne har medbestemmelse og indflydelse, herunder at det er vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte borgers ønsker og vaner. Nye borgere får et velkomstbrev med forslag til leveringsdag, hvor borgeren har mulighed for at ønske en anden dag/tidspunkt. Derudover bliver borgeren oplyst om, hvilke krav der er til hjemmet i forhold til rengøringsartikler mm. Medarbejderne er opmærksomme på at være fleksible og at tilbyde byttemøder, hvis der er behov for dette.

### 2.6.6 Kommunikation og adfærd

Score: 5

#### **Vurdering:**

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

#### Interview med borgere

Borgerne er særdeles tilfredse med medarbejderne, og alle borgerne tilkendegiver, at medarbejderne viser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Alle borgerne oplever, at medarbejderne er søde og flinke, og en borger fremhæver, at medarbejderen er så god at snakke med, meget menneskelig og helt nede på jorden. En anden borger er særlig glad for, at det er en fast medarbejder, og at man kan tale om løst og fast, når man kender hinanden.

#### Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør reflekteret for, at de vægter den gode relation, og at de har fokus på at spørge ind til, hvordan det går, og de lytter til borgerne. Det er vigtigt at engagere sig i borgerne, blandt andet ved også at give noget af sig selv og samtidig være professionel.

#### Observation

Ved observation og under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.



## 2.6.7 Kompetencer og udvikling

Score: 5

**Vurdering:**

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

Interview med ledelsen

Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er husassistenter, og serviceassistenter samt enkelte med social-og sundhedsuddannelse. Aktuelt er der 25 ansatte. Ved rekruttering af nye medarbejdere er der fokus på at ansætte uddannede serviceassistenter. Servicekorpset sender årligt en medarbejder på uddannelse til serviceassistent, hvor den langsigtede plan er, at alle medarbejderne skal have uddannelsen. Serviceassistentene har, som en del af deres uddannelse, almen sygdomslære. Leder vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og erfaring med målgruppen.

Derudover har demensteamet undervist i typiske adfærdsændringer, og hvad det er, der skal/kan observeres.

Alle nye medarbejdere gennemgår et introduktionsprogram, og de oplæres i professionel rengøring, herunder hvad der ligger i serviceniveau og tidsramme.

I forhold til kompetenceudvikling tilbydes der undervisning på AMU og fra Glad Consulting, hvor der arbejdes med grundlæggende hygiejne i et arbejdsmiljøperspektiv, og hvordan man bryder smittekæder hos borgere. Alle medarbejderne har netop været på førstehjælpskursus via e-learning, afholdt som fælles undervisning.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at der er gode muligheder for faglig sparring, hvor de altid kan kontakte kontoret eller en kollega. Der er personalemøde hver fjerde uge, hvor alle mødes. Medarbejderne fortæller, at de lige har haft førstehjælpskursus, og at der er kolleger, der har været på hygiejnekursus. Medarbejderne tilkendegiver, at der er lydhørhed for kurser, og at der findes forskellige tilbud på DOKKEN.

## 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><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 tilbage-meldingen 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 mål-rettet 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 mål-rettet 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.

