

Tilsynsrapport Næstved Kommune

Fritvalgsområdet - Privat leverandør af
pleje og praktisk hjælp LevVel

Anmeldt tilsyn
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
Partneransvarlig



Margit Kure
Senior Manager
Mobil: 2429 5072
Mail: 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: LevVel, Energivej 7, 4690 Haslev
Leder: Direktør Lene Bång Jepsen
Antal besøgte borgere: Tre
Målgruppe: Tilsynet vedrører indsatser efter Serviceloven (SEL)
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. marts 2023. Tilsynet vedrører 2022
Tilsynet er anmeldt en dag forinden. Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens leder• Tilsynsbesøg hos tre borgere• Telefoninterview med to medarbejdere• Gennemgang af dokumentationen for tre borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. ANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje LevVel. 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 leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne.

Vurderingen er, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god faglig kvalitet. Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje og generelt med hjælpen til rengøring, dog er der en borger, som ikke er helt tilfreds med dele af hjælpen til rengøring.

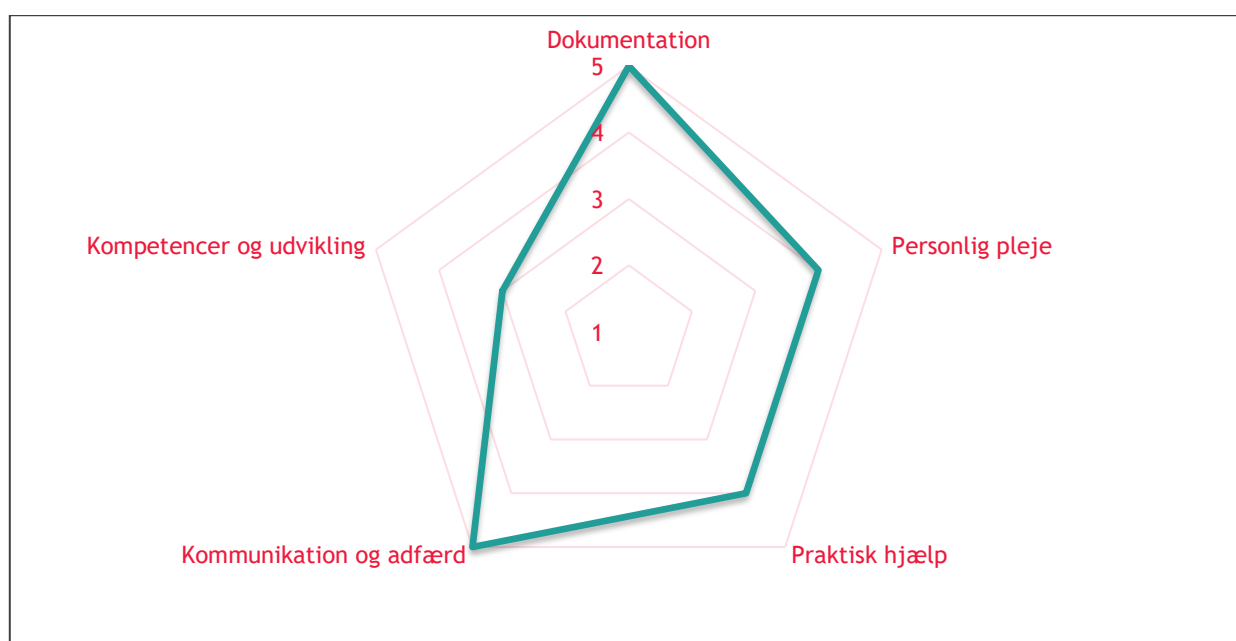
Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderne har fokus på kerneopgaven, og de redegør for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang samt for tilgangen til rehabilitering. Det er samtidig vurderingen, at der kan arbejdes mere systematisk med sundhedsfremme og forebyggende indsatser og en generel styrkelse af medarbejdernes kompetencer. Det er ligeledes vurderingen, at oplæring til rammedelegerede ydelser ikke følger gældende retningslinjer for delegeringspraksis.

Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx at der arbejdes med planlægning og kontinuitet 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>Personlig pleje</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kender til anvendelse af triagering, og at der ikke er fast fælles mødefora til borgerdrøftelser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at leder i forbindelse med overflytning til ny afdeling etablerer mødefora for at styrke medarbejdernes faglige kompetencer og refleksionsniveau, fx systematisk brug af triagering.</p>
<p><u>Praktisk støtte</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en borger ikke er helt tilfreds med dele af hjælpen til rengøringen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at leder afstemmer forventninger med borger til kvalitet og serviceniveau.</p>
<p><u>Kompetencer og udvikling</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at social- og sundhedshjælper oplærer ufaglærte til medicinudlevering.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er flere ufaglærte medarbejdere ansat.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at leder sikrer, at gældende retningslinjer for delegering af opgaver følges.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder fortsat har fokus på rekruttering, introduktion samt oplæring af medarbejdere uden sundhedsfaglig uddannelse.</p>

2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Leder redegør for, at leverandøren har over 100 borgere, og at de den 1. maj 2023 åbner en afdeling i Næstved. Leverandøren leverer både hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp. Siden sidste tilsyn er der arbejdet på at etablere et fast team af medarbejdere, og der sker en løbende udvidelse i opgaver og i ansatte. Der arbejdes med planlægning og kontinuitet, hvor medarbejderne tildeles faste ruter, og der er ansat faste fridags afløsere.</p> <p>Som opfølgning på sidste tilsyn hos en konkret borger, blev der fulgt op i hjemmet, og borgeren fik i samarbejde med kommunen øget i hjælpen.</p> <p>Leder oplyser, at der ved ændringer i borgernes tilstand anvendes triagering på morgenmøde. Medarbejderne møder forskudt, hvilket betyder, at det ikke er alle, som deltager i mødet. Det er leders forventning, at det faglige indhold på møderne vil styrkes, når de får fælles indmøde.</p> <p>I forbindelse med levering af hjælp til medicinudlevering oplyser leder, at leverandøren ikke har adgang til FMK. Dette betyder, at den lokale medicinliste ikke løbende opdateres, og leder afventer adgang til funktionen.</p> <p>Leder oplyser, at de har haft en skriftlig klagesag det seneste år fra en pårørende om levering af hjælpen til personlig pleje i den afsluttende fase af en borgers liv. Som opfølgning på henvendelsen blev der afholdt møde med Visitationen, leverandøren og de pårørende, og sagen blev afsluttet.</p>
Opfølgning fra sidste tilsyn
<p>Ledelsen redegør for, at der er fulgt op på anbefalinger på sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, fx at der arbejdes med planlægning og kontinuitet i opgaveløsningen.</p>

2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Gennemgang af dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en meget høj faglig og professionel standard, og den har få mindre væsentlige mangler. Dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende. På alle borgere er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, som i et tilfælde mangler udfyldelse på et enkelt område. Der er helbredsoplysninger på alle borgerne, som dog i et tilfælde mangler opdatering på et enkelt område. Der er aktuelle funktionstilstande, som dog mangler udfyldelse af borgernes forventninger og mål. Der er indsatser og indsatsmål, og borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i døgnrytmeplanen, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Alle døgnrytmeplaner er systematisk opbygget med borgers og medarbejders indsats, og hvor det er relevant, er der lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse. Hos alle borgere er der beskrevet særlige opmærksomhedspunkter. Der er relevant dokumentation for borgernes stillingtagen til HLR. Ingen borgere har bevilget indsats i forhold til vægt.</p> <p><u>Interview med medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne redegør for dokumentationspraksis, herunder at de alle har ansvar for løbende at dokumentere ændringer samt at sikre, at døgnrytmeplanen er opdateret. Leder på kontoret opdaterer funktionsevnetilstande.</p> <p>Medarbejderne kender og følger GDPR-regler, og de giver konkrete eksempler på, hvordan de overholder reglerne, fx med kode på deres telefoner.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov, og alle borgerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af de ydelser, de modtager. Borgerne oplever, at de i høj grad blive medinddraget i hjælpen. Fx har to forholdsvis nye borgere været i kontakt med kontoret om tilknytning af tre-fire faste medarbejdere, og de har oplevet stor forståelse. En borger, som har et svingende funktionsniveau, oplever, at medarbejderne er rigtig gode til at aflæse borgerens habitus og til at yde den hjælp, borgeren har behov for. Alle borgerne udtrykker, at medarbejderne er meget fleksible og hjælpsomme, fx nævner en borger, at hvis der er noget, borgeren ikke selv kan, inden for en rimelig grænse, giver medarbejderne gerne en hjælpende hånd. Alle borgerne har faste medarbejdere, som kommer som aftalt. Alle borgerne er meget trygge ved hjælpen.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejdende redegør for pleje og omsorg til borgerne, hvor de dagligt møder ind og får udleveret telefon med køreliste og opgaver. Medarbejderne har faste ruter og faste borgere, og de orienterer sig i dokumentationen før borgerbesøg.</p>

	<p>Medarbejderne har forskudt indmøde, men de drøfter evt. tilstandsændringer og opmærksomhedspunkterne hos de enkelte borgere med leder og evt. kollegaer. Medarbejderne har ikke umiddelbart kendskab til anvendelse af triagering. Medarbejderne har fokus på alt det, som borgerne selv kan, og behovet for hjælp afdækkes i et samarbejde med borgeren. Har medarbejderne behov for erfaringsudveksling om borgerne, sker det ofte telefonisk. Medarbejderne ser frem til den nye afdeling, hvor de kommer tættere på hinanden, og dermed får øget mulighederne for at mødes og tale om borgerne og også at hjælpe hinanden i hverdagen. Ved tilstandsændringer kontaktes hjemmesygeplejersken, som vurderer og igangsætter evt. indsatser.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Borgerne er velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.</p>
<p>Tema 3 Praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>To borgere modtager hjælp til rengøring, og alle borgerne modtager hjælp til praktiske opgaver.</p> <p><u>Interview med borgere</u></p> <p>Borgerne modtager den bevilgede hjælp til rengøring og praktiske opgaver som aftalt, og de er generelt meget tilfredse med hjælpen. Dog er en borger ikke helt tilfreds med dele af hjælpen til rengøring, da medarbejderen ikke kommer ud i alle kroge og hjørner. En anden borger er ikke helt tilfreds med serviceniveauet, da borgeren ikke kan få hjælp til rengøring af badekar.</p> <p>Leder oplyser efterfølgende, at ovenstående borger har fået tilbudt hjælpen som bytteydelse.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at hjælpen ydes i et tæt og fleksibelt samarbejde med borgerne, og medarbejderne tilgodeser borgernes individuelle ønsker og vaner i videst muligt omfang. Medarbejderne kan redegøre for særlige indsatser vedrørende hygiejniske risikofaktorer hos borgerne. Alle medarbejdere løser rengøringsopgaver, og de har en forventning om, at den nye organisering vil tage højde for, at det er samme medarbejder, som kommer til den personlig pleje, som også løser rengøringsopgaven.</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 oplever en venlig og anerkendende omgangstone fra alle medarbejderne. Alle borgerne oplever stor imødekommenhed, og de oplever respekt for deres privatliv og for de personlige grænser. En borger fortæller om en uheldig oplevelse med en medarbejder, men at medarbejderen ikke længere er ansat.</p>

	<p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen og samarbejdet med borgerne, hvor en god stemning og et godt humør har stor betydning i mødet. Det er vigtigt, at borgeren kan stole på medarbejderne. Tillid og tryghed skabes blandt andet ved at udvise en rolig adfærd og at være åben og lydhør samt overholde aftaler.</p> <p><u>Observation</u></p> <p>Under telefoninterview observeres en respektfuld omgangstone og kommunikation om borgerne.</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><u>Interview med ledelsen</u></p> <p>Leder redegør for, at medarbejdergruppen er sammensat af social- og sundhedshjælpere og en del ufaglærte medarbejdere. Leder oplever ikke rekrutteringsudfordringer, og leder ansætter faglærte ved nyansættelser.</p> <p>Alle medarbejdere introduceres via sidemandsoplæring, og leverandørens sygeplejerske sikrer afklaring af den enkeltes medarbejders kompetencer. Dog er sygeplejerskestillingen pt. ledig, og opgaven varetages af leder, som er social- og sundhedsassistent.</p> <p>Leverandøren har en fysisk mappe med relevante emner, som alle nyansatte medarbejdere skal igennem, fx hygiejne. Der følges op hos alle medarbejderne, om de kan varetage de rammedelegerede sundhedsydelser, og ufaglærte medarbejdere oplæres individuelt.</p> <p>Der afholdes personalemøde efter behov, hvor indholdet primært er personale-relateret. Leder har løbende drøftelser med medarbejderne om deres behov for kompetenceudvikling, og der er fx planlagt førstehjælpskurser.</p> <p><u>Interview med medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at leder som udgangspunkt sikrer, at medarbejderne har de rette kompetencer, og medarbejderne er også selv ansvarlige for at sige fra på en opgave.</p> <p>Den ene medarbejder oplever, at der er gode muligheder for at dygtiggøre sig, og medarbejderen nævner fx dokumentation og planlægning. Medarbejderen er social- og sundhedshjælper, og medarbejderen har ligeledes opgaven med sidemandsoplæring af nye medarbejdere, og i den forbindelse kan opgaven også være at sikre, at nye medarbejdere kan varetage opgaven vedrørende udlevering af medicin. En anden medarbejder, som er social og sundhedshjælper, er nyansat, og medarbejderen har efter eget ønske ikke haft et behov for sidemandsoplæring.</p>

2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <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.