



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Privat leverandør
Level Hjemmepleje i 2024 om af pleje og praktisk hjælp

Anmeldt tilsyn
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 hjemmeplejen.

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



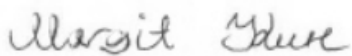
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Margit Kure

Senior Manager

Mobil: 24 29 5072

Mail: kmq@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Generelle oplysninger

Tabel med oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen

Navn og adresse: LevVel Hjemmepleje, Omøvej 9, 4700 Næstved

Leder: Lene Bång

Antal besøgte borgere: Tre

Målgruppe: Tilsynet vedrører borgere, der modtager indsatser efter Serviceloven (SEL)

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. februar 2024. Tilsynet vedrører 2023

Tilsynet er telefonisk anmeldt en dag forinden, og der er fremsendt plan for afvikling af tilsynet. Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder, leder deltog delvist i s Det indledende møde

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med hjemmeplejens ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere, en pårørende deltog under interview
- Telefoninterview med en medarbejder
- Gennemgang af dokumentation for tre borgere

Tilsynet blev afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til ledelsen om tilsynets bemærkninger og anbefalinger.

Tilsynsførende:

Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. Kommunalt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos LevVel, privat leverandør af hjemmepleje. 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, efter aftale med kommunen, uvildigt udtrykt tre borgere til interview og gennemgang af dokumentation. Tilsynet omfatter desuden interview med ledelse, telefoninterview med en medarbejder samt observation.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at LevVel, privat leverandør af hjemmepleje, er en enhed, som har medarbejdere og ledelse, der medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren overordnet lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog er der vurderet mangler under tre temaer.

Vurderingen er, at borgerne overordnet er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen, og de oplever, at hjælpen dækker deres behov. Dog oplever en borger, at medarbejderne er hurtige og fortravlede, og at ikke alle medarbejdere er lige omhyggelige. Tilsynet vurderer, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager af hjemmeplejen, leveres med en middel faglig kvalitet, fx er der en borger, der ikke får hudpleje i forbindelse med aftagning af støttestrømper, og en borger oplever, at medarbejderne ikke altid er orienterede i den hjælp, borgeren skal have, og at hjælpen ikke fremgår tydeligt på medarbejderens køreliste.

Tilsynet vurderer, 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 der redegøres for en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang samt for tilgangen til rehabilitering. Det er samtidig vurderingen, at leverandøren fortsat kan arbejde mere systematisk med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser og en generel styrkelse af medarbejdernes kompetencer.

Det vurderes, at borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og at de oplever en imødekomende kultur, samt at de oplever at blive mødt professionelt. Medarbejderen redegør for, at de i medarbejdergruppen har fokus på kommunikation, og at de har tillid til hinanden, og har en feedbackkultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation.

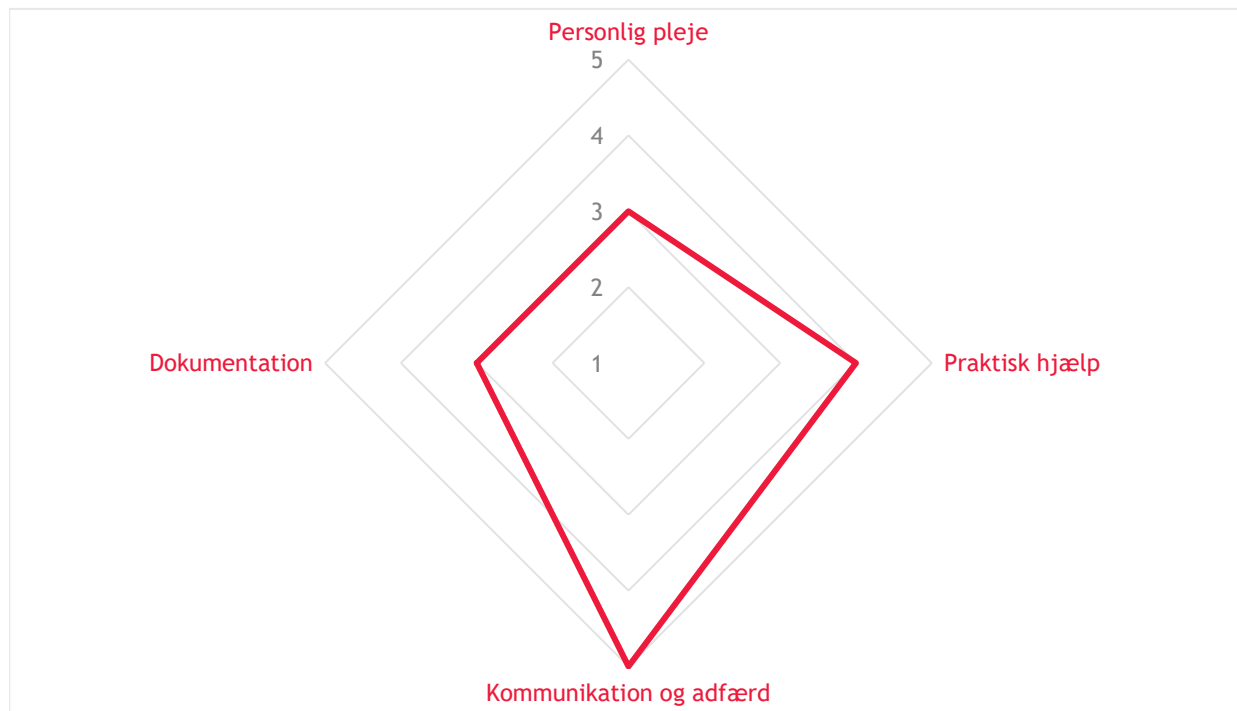
Vurderingen er, at der i forhold til journalføring i SEL er en del mangler, som vil kunne afhjælpes ved en fortsat fokuseret indsats.

Teamleder er ikke bekendt med tilsynet fra 2022, men redegør for, at der aktuelt er fokus på rekruttering, herunder at medarbejderne tilbydes 17 ugers merituddannelse.

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.

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 bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

Bemærkninger:

Personlig pleje

Tilsynet bemærker i forhold til personlig pleje:

- At en borger oplever, at medarbejderne er hurtige og fortravlede, og at ikke alle medarbejdere er lige omhyggelige. Tilsynet er efterfølgende oplyst, at borgeren er tilknyttet psykiatrien, og at borgeren har støtteordning.
- At en borger oplever, at medarbejderne ikke altid er orienterede i den hjælp, borgeren skal have, og at det ikke fremgår tydeligt på medarbejdernes køreliste, hvilke opgaver borgeren skal have hjælp til.
- At en borgers pårørende oplyser, at der ikke ydes hudpleje, når støttestrømper tages af.
- At leverandøren fortsat ikke har etableret mødefora til systematisk opfølgning og sparring.

Anbefalinger:

Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at ledelsen hos den konkrete borger afdækker muligheden for evt. revisitation med henblik på at vurdere, om borgeren har behov for psykisk støtte til at understøtte borgerens medvirken i ADL aktiviteter.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne er orienterede om den hjælp, borgeren skal have, samt at kørelisten tydeligt viser de opgaver, borgeren skal have hjælp til.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der i forbindelse med støttestrømper gives forebyggende hudpleje.

Tilsynet anbefaler fortsat, at ledelsen sikrer, at der etableres mødefora for at styrke den faglige kvalitet i ydelserne og for at styrke medarbejdernes faglige kompetencer og refleksionsniveau, fx systematisk brug af triagering.

Praktisk hjælp

Tilsynet bemærker, at en borger fortsat er i tvivl om udmøntning af den praktiske hjælp.

Praktisk hjælp

Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager kontakt med borgeren, og får en dialog om, hvordan borgerens visiterede hjælp kan udmøntes

Dokumentation

Tilsynet bemærker, at der i journalføringen er en del mangler i forhold til:

- At der mangler en ensartet systematik i forhold til dokumentationspraksis, fx brug af døgnrytmeplan/versus handlingsanvisning.
- At der i to journaler mangler flere opdateringer af funktionstilstande i forhold til de visiterede indsatser.
- At der i en døgnrytmeplan/handlingsanvisninger mangler opdateringer.
- At der hos leverandøren er usikkerhed om, hvem der er ansvarlig for opdatering, fx af funktionsevnetilstande.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fremadrettet tilrettelægger en ensartet journalføring, herunder at det sikres, at dokumentationen er opdateret.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen, i samarbejde med kommunen, afdækker, hvem der er ansvarlig for oprettelse og vedligeholdelse af journalens forskellige delområder.

2.4 Aktuelle vilkår

Teamleder er startet i november 2023, og er ikke bekendt med tilsynet fra 2022. Leder redegør for, at lederfunktionen dækker Vordingborg og Næstved Kommuner. I november 2023 er der åbnet et kontor i Næstved, hvor leder kommer en til to gange om ugen. Medarbejderne møder, grundet praktiske forhold, fortsat ind på afdelingen i Vordingborg. Leder oplyser, at der aktuelt er ca. 150 Næstvedborgere tilknyttet, hvor ca. 90 % af borgerne udelukkende modtager praktisk støtte. På dagen er der tre medarbejdere i indmøde, hvoraf den ene er fra afdelingen i Næstved, og de to andre er fra en af leverandørens andre afdelinger. Ledelsen oplyser, at medarbejdergruppen udgøres af social- og sundhedsmedarbejdere, pædagoger og serviceassistenter. Leverandøren har en sygeplejerske ansat, der er fælles for alle afdelinger. Aktuelt har leverandøren fokus på rekruttering, herunder at medarbejderne tilbydes 17 ugers merituddannelse, hvor medarbejderne også tilbydes aktuel faglitteratur, så de kan forberede sig til uddannelsen.

Alle medarbejderne kompetenceafklares, når de ansættes, og de oplæres i relevante delegerede opgaver. Nye medarbejdere kører fast introduktionsprogram med minimum to dages oplæring, og de har efterfølgende en 'buddy', som de kan ringe til.

Leverandøren har ikke indført fast mødeforum til sparring, læring og refleksion, begrundet med, at læring og refleksion kan tilgås, fx på google eller andre relevante platforme. Derudover har medarbejderne mulighed for ad hoc sparring på personalemøder, hvor der efter behov er tematiseret undervisning, fx i dokumentationspraksis og delegerede ydelser. Teamleder gennemgår løbende journaler på borgere, der modtager personlig pleje.

Grundet bemandingssituationen på dagen, er det ikke muligt at gennemføre fokusgruppeinterview med medarbejderne.

2.5 Vurdering i forhold til temaer

2.5.1 Personlig pleje

Score: 3

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er overordnet meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og med kvaliteten af hjælpen, dog oplever en borger, at medarbejderne er hurtige og fortravlede, og at ikke alle medarbejdere er lige omhyggelige. Borgerne oplever, at de får hjælp til det, de har behov for, fraset at en borger angiveligt ikke kan anvende sin robotstøvsuger. En anden borgers pårørende oplyser, at borgeren ikke får hudpleje i forbindelse med aftagning af støttestrømper. En borger oplever, at medarbejderne ikke altid er orienterede i den hjælp, borgeren skal have, og at hjælpen ikke fremgår tydeligt på medarbejderens køreliste, og at borgeren derfor indimellem tilbydes hjælp, som borgeren ikke er visiteret til, eller ikke bliver tilbudt det, der er visiteret. To af borgerne er optagede af selv at klare så meget som muligt, og de er aktive i forhold til de daglige opgaver. Den tredje borger har kognitive begrænsninger, og borgeren deltager kun i beskedent omfang, men pårørende hjælper til i hverdagen. En af borgerne er meget tilfreds med, at hjælpen kan justeres i forhold til ændringer i borgerens funktionsniveau. Borgerne oplever, at deres ønsker og vaner i forhold til pleje imødekommes, og at de får hjælpen som aftalt og til tiden, samt at hjælpen for det meste leveres af medarbejdere, de kender.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til habitus.

Interview med en medarbejder

Medarbejderen redegør for pleje og omsorg, at teamleder udarbejder kørelister. Medarbejderen oplyser, at der er fælles indmøde, hvor de går dagens plan igennem sammen, og hvor de hver især læser observationsnotater på de borgere, de skal ud til. Medarbejderen fortæller, at de kører med faste ruter, og så vidt det er muligt, kører de deres egne borgere. Når en medarbejder er fraværende, er det en fast kollega, der kører ruten. Ved ændringer i borgernes tilstand dokumenteres der observationer, og der tages kontakt til hjemmesygeplejersken i det respektive distrikt eller til teamleder. Ved ændringer i borgernes funktionsniveau kontaktes teamleder, dog er udgangspunktet, at det er borger/pårørende, der kontakter Visitationen. Medarbejderen fortæller, at der ca. en gang om måneden er personalemøde, hvor der er mulighed for gennemgang af enkelte borgere. I forhold til borgere med demens, samarbejdes der med kommunens demenskoordinator.

2.5.2 Praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

To af borgerne modtager hjælp til rengøring, og i et hjem er der bevilget kompenserende hjælp til pårørende. Borgerne er overordnet tilfredse med den praktiske hjælp, dog italesætter begge borgere, at robotstøvsugere ikke er en løsning, de af forskellige

årsager kan benytte, og en borger oplever, at det er uhygiejnisk, når sengetøj kun skiftes hver tredje uge. Hos borgeren, hvor hjælpen er kompenserende, tilkøbes der ekstra hjælp. En af borgerne er fortsat i tvivl om udmøntningen af den praktiske hjælp.

Observation

Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, svarende til borgernes habitus, og hjælpemidlerne er rengjorte.

Interview med en medarbejder

Medarbejderen redegør for, at det er alle medarbejdere, der løser praktiske opgaver, og at det er teamleder, der udarbejder køreliste i forhold til, hvad der er aftalt med borgeren. Den daglige oprydning ligger i tilknytning til øvrige opgaver hos borgerne. Medarbejderen redegør for, at borgerne, så vidt det er muligt, inddrages i opgaven, og medarbejderne støtter, motiverer og guider borgerne til at være aktive.

2.5.3 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne. Borgerne oplever omgangstone og adfærd som anerkendende og respektfuld, og en borger fremhæver, at medarbejderne er professionelle i deres tilgang, fx er der en borger, der i starten var skeptisk i forhold til at gøre medarbejderne forlegne ved personlig pleje, men borgeren har erfaret, at medarbejderne tager situationen naturligt. En pårørende oplever, at medarbejderne er særdeles imødekommende og omsorgsfulde, og at de fx også spørger ind til pårørende. Borgerne oplever alle, at der er respekt for deres personlige grænser.

Interview med medarbejdere

Medarbejderen redegør reflekteret for, at det i samarbejdet med borgerne er vigtigt at være smilende og glad og at møde borgerne med en individuel tilgang. Hvis der hos borgerne er særlige behov i forhold til kommunikation, dokumenteres det, hvordan man bedst møder borgerne.

Medarbejderen redegør for, at de internt har fokus på kommunikation, og at de har tillid til hinanden. Medarbejderne har en feedback kultur i forhold til uhensigtsmæssig kommunikation. Det kan være, at man ringer til kollegaen, og er nysgerrig på, hvad er sket, eller man kan tage det op ved indmøde om morgenen.

Observation

Under interview med medarbejderen observeres en respektfuld adfærd og kommunikation.

2.5.4 Dokumentation

Score: 3	<p>Vurdering: Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Dokumentation</u></p> <p>Dokumentationen fremstår med en god faglig standard, men med en del mangler. Overordnet mangler der en ensartet systematik i forhold til dokumentationspraksis, fx brug af døgnrytmeplan/versus handlingsanvisning. På alle borgerne er der generelle oplysninger med helbredsplysninger, ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Der er funktionsevnetilstande, hvor der på to borgere mangler opdateringer i forhold til de bestilte indsatser. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende, enten i døgnrytmeplanen eller i handlingsanvisninger eller både og. Der ses ikke en ensartet tilgang i de tre journaler, hvor der derudover også i alle journalerne mangler enkelte opdateringer. Der er lagt vægt på at beskrive borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter.</p> <p><u>Interview med medarbejder</u></p> <p>Medarbejderen redegør for, at medarbejderne udelukkende er ansvarlige for løbende at dokumentere besøg, hvor der dokumenteres i observationer.</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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
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 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 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.

