

# Tilsynsrapport Næstved Kommune

Sundhed og Ældre  
Fritvalgsområdet - Privat leverandør af pleje og praktisk hjælp  
LevVel

Uanmeldt tilsyn  
November 2021

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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: 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

<b>Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen</b>
Navn og Adresse: LevVel, Energivej 7, 4690 Haslev
Leder: Direktør Lene Bång Jepsen
Antal besøgte borgere: Tre
Dato for tilsynsbesøg: Den 4. november 2021
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Direktør og teamleder.
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med hjemmeplejens leder</li><li>• Tilsynsbesøg hos tre borgere</li><li>• Telefoninterview med en medarbejder</li><li>• Gennemgang af dokumentation for tre borgere</li></ul>
Tilsynet blev afsluttet med en kort telefonisk tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

## 2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

### 2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Næstved Kommune foretaget et uanmeldt 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.

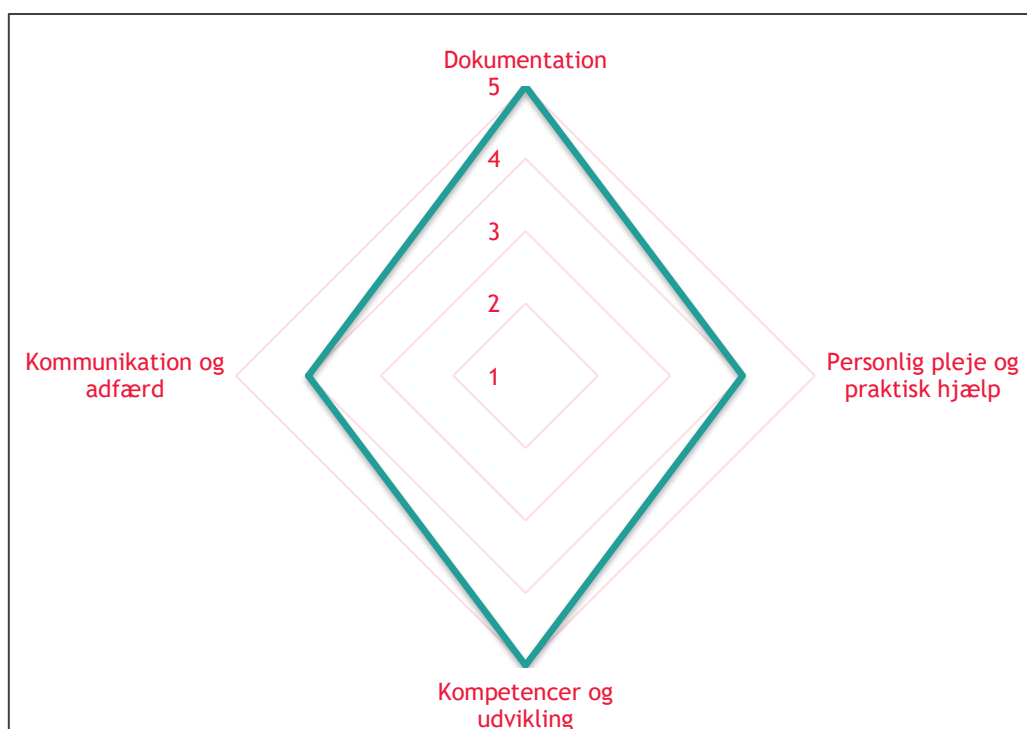
Det er tilsynets overordnede vurdering, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel for borgerne. Vurderingen er, at leverandøren lever op til Næstved Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Hjælpen leveres med en meget tilfredsstillende kvalitet. Tilsynets vurdering er, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser. Medarbejderen kan på relevant vis reflektere over, hvordan enheden arbejder med kerneydelsen, samt at rehabilitering indgår i opgaveløsningen.

Ledelsen redegør for, at der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. er det igangsat, at alle medarbejdere kompetenceafklares med henblik på kompetenceudvikling.

### 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:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at borgene tilkendegiver, at der kommer mange forskellige medarbejdere i hjemmet.	Tilsynet anbefaler, at leder afstemmer forventninger med borgerne i forhold til medarbejderkontinuitet og indarbejder en planlægning, der så vidt det er muligt tilgodeser, at det er faste medarbejdere, der kommer i det enkelte hjem til de praktiske opgaver.
Tilsynet bemærker hos en borger, at hjemmet bærer præg af længere tids manglende oprydning.	Tilsynet anbefaler og har drøftet med leder, at der i dialog med borgeren rettes henvendelse til visitationen med henblik på vurdering af borgerens behov for støtte til at kunne varetage egenomsorg.
Tilsynet bemærker, at leverandøren har været udfordret på at rekruttere tilstrækkeligt og kvalificerede medarbejdere.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at stabilisere medarbejdergruppen og sikre tilstrækkelig kontinuitet i opgaveløsningen. Tilsynet anbefaler endvidere, at ledelsen fastholder den igangsatte proces med kompetenceafklaring og et fokus på kompetenceudvikling af medarbejdernes grundlæggende sundhedsfaglige kompetencer.

## 2.4 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Virksomheden er fritvalgsleverandør, og de har kontrakt med flere kommuner. Siden juni 2021 har leverandøren løst opgaver i Næstved Kommune. Aktuelt har leverandøren 24 borgere, hvor der løbende kommer nye borgere til. I øjeblikket er kun en borger visiteret til både personlig pleje og praktisk hjælp. Ledelsen oplyser, at borgerne ligger på faste ruter på faste dage, og at det, så vidt det er muligt, er den samme medarbejder, der kommer i hjemmet. Ledelsen oplyser, at der er kontaktpersonsystem, men hvor dette dog ikke har været muligt at efterleve helt i opstartsperioden.</p> <p>Ledelsen redegør for, at de har igangsat kompetenceafklaring af alle medarbejdere, hvor målet er at højne det faglige niveau generelt og særligt at få løftet de ufaglærte medarbejdere til f.eks. at kunne observere borgerne og give tilbagemelding om borgernes helhedssituation - også i de hjem, hvor de udelukkende yder praktisk hjælp og støtte. Til at understøtte medarbejderne i daglig praksis har alle medarbejderne små kort i lommeformat med en række anvisninger på de mest gængse procedurer.</p> <p>Leverandøren arbejder systematisk med UTH, og indberetninger bruges til læring i organisationen.</p> <p>Tilsynet er oplyst, at der ikke har været skriftlige klager.</p> <p>Alle borgere bliver ved opstart tilbudt hjemmebesøg med deltagelse af leder og evt. kontaktperson. Efter første besøg af en medarbejder udarbejdes der APV.</p>
Opfølgning på sidste tilsyn
<p>Dette er første tilsyn hos leverandøren.</p> <p>Ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. er det igangsat, at alle medarbejderne kompetenceafklares med henblik på kompetenceudvikling.</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. Dokumentation er særdeles tilfredsstillende og lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentation fremstår med en meget høj faglig og professionel standard, og den har ingen eller få mindre væsentlige mangler. På alle borgere er der i relevant omfang generelle oplysninger med helbredsoplysninger og beskrivelse af ressourcer, mestring og motivation og livshistorie. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevvejledende i døgnrytmeplanen. Der er tilstande med indsatser, indsatsmål og handlingsanvisninger.</p> <p>Medarbejder redegør for dokumentationspraksis, herunder at alle har ansvar for løbende at dokumentere observationer samt at sikre, at døgnrytmeplanen er opdateret, og at der er dato på opfølgning i borgers tilstand/indsatser. Medarbejderne tilgår borgernes journaler mobilt.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk hjælp</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne, der deltager i tilsynet, modtager udelukkende praktisk hjælp fra leverandøren. Borgerne er generelt meget tilfredse med hjælpen. De oplever, at hjælpen er med til, at de kan håndtere hverdagen, hvor to af borgerne samtidig har god hjælp fra deres pårørende. En af borgerne fortæller, at borger har en dialog med leverandøren om ekstra hjælp, hvor borger tilkendegiver ikke at være klar til det endnu. Alle borgere tilkendegiver, at der har været skiftende medarbejdere, hvor de dog samtidig oplyser, at de har fået hjælpen til tiden. En af borgerne har oplevet, at en medarbejder har italesat manglende tid til opgaven og haft travlt med at beklage sig over rammerne for opgaveudførelsen.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at pågældende medarbejder er håndteret personalemæssigt og ikke længere er ansat.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at borger, der har et ønske om ekstra hjælp, har henvendt sig flere gange, men borger har alligevel ikke formået at beslutte sig for hjælp.</p> <p>Borgerne er soignerede, svarende til levevis/behov og livsstil, og der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne. Dog bemærkes det hos en borger, at boligen bærer præg af længere tids manglende oprydning.</p> <p>Medarbejder redegør for kerneopgaven, og at borgerbesøg fremgår af kørelisten, hvor det også fremgår, hvilke opgaver der skal løses. I forhold til at sikre kontinuitet i opgaven tages der afsæt i døgnrytmeplanen og borgernes funktionsvurdering. I princippet har hver medarbejder faste borgere, men der er også kollegaer, som er springere, og som kommer, hvor der er behov. Til borgere, der udelukkende får rengøring, kan det være forskellige medarbejdere. Rehabilitering indgår ved, at medarbejderne motiverer og støtter borgerne til at være med i opgaverne og klare så meget som muligt selv. Ved ændringer i borgernes adfærd eller tilstand kontaktes hjemmesygeplejersken eller medarbejderne tager kontakt til kontoret. Medarbejderne møder dagligt ind på kontoret.</p>

<p>Tema 3: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, og de oplever, at omgangstonen er god, fraset at en borger har oplevet, at en medarbejder ikke var imødekommende i forhold til give hjælpen, som borgeren ønskede.</p> <p>Medarbejderen kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikation og samarbejde med borgerne, blandt andet at være imødekommende og fleksibel og lytte til borgernes vaner og ønsker. Ved problemstillinger i forhold til service-niveau henviser medarbejderen til Næstved Kommune.</p> <p>Tilsynet er efterfølgende oplyst, at pågældende medarbejder er håndteret personalemæssigt og ikke længere er ansat, da flere borgere havde klaget mundtligt over medarbejderen.</p>
<p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er sammensat af social- og sundhedsmedarbejdere samt flere ufaglærte. Derudover er der i virksomheden ansat to sygeplejersker til udvikling af den sundhedsfaglige kvalitet og til overordnet at koordinere de sundhedsfaglige ydelser, der er delegeret til leverandøren. Alle medarbejdere har en kompetencemappe med dokumentation på de opgaver, de er oplært i at varetage. I forhold til kompetenceudvikling af medarbejderne benyttes ud over egne sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter også eksterne udbydere.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de siden opstart løbende har tilpasset medarbejdergruppen med nye ansættelser, hvor situationen hen over sommeren var præget af mangel på kvalificerede medarbejdere, hvilket også har betydet, at der har været medarbejderudskiftning.</p> <p>Medarbejder redegør for, at der er mulighed for sparring med hjemmesygeplejersken og med kolleger ved det daglige indmøde på kontoret, ligesom kollegerne er gode til at ringe til hinanden.</p>

## 2.6 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Næstved 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>

<b>SCORE: 4</b>	<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>
<b>SCORE: 3</b>	<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 elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>
<b>SCORE: 2</b>	<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 elementerne 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.