



Tilsynsrapport Næstved Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Fritvalgsområdet - Privat leverandør
LevVel Hjemmepleje

Anmeldt tilsyn
2025

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 samt om leverandøren.

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



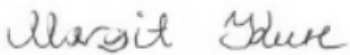
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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

Direktør: Lene Bång

Antal besøgte borgere: Tre

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

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. februar 2025. Tilsynet vedrører 2024

Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Teamleder, der dækker Vordingborg og Næstved afdelingen.

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leverandørens teamleder
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Interview med en medarbejder
- Gennemgang af dokumentationen for tre borgere

Tilsynet er afsluttet med en kort drøftelse og tilbagemelding til teamleder om tilsynsforløbet og identificerede lærings- og udviklingsområder.

Tilsynsførende:

Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

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, interview med medarbejder samt observation.

Det er tilsynets samlede vurdering, at LevVel Hjemmepleje er en velfungerende leverandør, 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 mindre mangler/udviklingspotentiale under tre temaer.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og med kvaliteten af de ydelser, de modtager. Alle borgerne oplever, at de er visiterede til den rette hjælp, og får den hjælp, de har behov for. Borgerne er generelt tilfredse med kvaliteten af de bevilgede ydelser til rengøring og praktiske opgaver. Dog efterspørger en borger, at medarbejderne er lidt mere omhyggelige med rengøringen af toilettet. To borgere har fravalgt robotstøvsuger, og en af disse borgere har tilkøbt mere hjælp til rengøring af gulve, mens den anden borger ikke har fundet en anden løsning.

Det vurderes, at pleje, omsorg og praktisk støtte, som borgerne modtager, generelt leveres med god faglig kvalitet. Dog se det i en bolig, at toilettet og gulvene i boligen er meget snavsede hvilket efterfølgende er fulgt op med lederen.

Leverandøren har fokus på kerneopgaven, herunder at der også arbejdes med sundhedsfremmende og hverdagsrehabiliterende indsatser. Medarbejderne kontakter leverandørens leder eller hjemmesygeplejersken, når der er ændringer i borgernes tilstand. Medarbejderne redegør ligeledes for, at der er borgergennemgang med opfølgning og faglig undervisning på de faste personalemøder.

Tilsynets vurdering er, at der 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 hjælpen ydes med afsæt i en sundhedsfremmende, forebyggende og rehabiliterende tilgang.

Hos en borger, der ofte frasiger sig hjælpen, er det vurderingen, at medarbejdernes adfærd i hjemmet har stor betydning for, om borgeren tager imod hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tryghed og åbenhed i medarbejdergruppen. Medarbejderne er åbne for at drøfte samarbejde og uhensigtsmæssig kommunikation, og de fx kan spørge ind til situationen hos den pågældende kollega, hvis de oplever uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd.

Tilsynets vurderer, at journalføringen har en faglig og professionel standard med få mangler, som vil kunne afhjælpes med den igangværende indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til leverandørens fremadrettede udvikling:

Bemærkninger:

Personlig pleje

Tilsynet bemærker, at en borger fortæller, at vedkommende ofte frasiger sig hjælpen. Medarbejderne fortæller under interviewet, at deres adfærd i hjemmet har stor betydning for, om borgeren tager imod hjælpen.

Anbefalinger:

Personlig pleje

Tilsynet anbefaler, at leder følger op og i dialog med medarbejderne drøfter erfaringer og en fælles forståelse for tilgangen til borgeren.

Praktisk hjælp

Tilsynet bemærker, at en borger efterspørger, at medarbejderne er mere omhyggelige med rengøringen af toilettet.

Praktisk hjælp

Tilsynet anbefaler, at leder sikrer en forsvarlig rengøringsstandard i boligerne.

Dokumentation

Tilsynet bemærker vedrørende dokumentationen:

- At funktionsevnetilstande i en journal kun er delvist opdaterede, og at der i alle journaler mangler beskrivelse i funktionsevnetilstande af borgerens forventninger og mål.
- At der i en handlingsanvisning mangler beskrivelse af opmærksomhedspunkt vedrørende adfærd.

Dokumentation

Tilsynet anbefaler, at ledere, i samarbejde med kommunen, sikrer, at funktionsevnetilstande er opdaterede og fyldestgørende beskrevet samt at sikre, at handlingsanvisninger er fyldestgørende beskrevet.

2.3 Aktuelle vilkår

Leverandøren har tre afdelinger, som er geografisk placerede i henholdsvis Guldborgsund, Vordingborg og Næstved kommuner. Leder redegør for, at de to afdelinger i firmaet LevVel Vordingborg og Næstved samarbejder om fordeling af medarbejdere og kompetencer samt kompetenceudvikling. Leverandøren servicerer ca. 100 borgere i Næstved Kommune, hvor en forholdsvis stor andel af opgaverne er rengøringsopgaver. Medarbejdersammensætningen består af social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske, som deles mellem leverandørens tre afdelinger. Sygeplejersken deltager ikke i de faste møder i Næstved, men kommer efter behov, fx i forbindelse med undervisning. Leder oplever, at det er en stabil medarbejdergruppe, og der er et lavt sygefravær.

Leverandøren samarbejder med Næstved Kommune vedrørende udmøntning af den nye Ældrelov, hvor det blandt andet skal drøftes, hvordan det fremadrettede samarbejde skal være. Leverandøren har implementeret selvstyrende teams, og ruterne er organiserede i områder med faste medarbejdere, der er kontaktpersoner for borgerne. Medarbejderne har indflydelse på deres vagtplan, men der er ikke umiddelbart planer om, at de skal være selvtilrettelæggende.

Leverandøren løser delegerede sundhedsopgaver, såsom kateterpleje, stomipleje, støttestrømper og udlevering af medicin. Delegering af sundhedsopgaver sker i et tæt samarbejde med kommunens sygeplejersker. Der afholdes faste møder for hvert vagthold, hvor de fx gennemgår dokumentationen. Derudover afholdes der faste personalemøder med borgergennemgang og undervisning af intern underviser i fx håndhygiejne, kateterpleje, stomipleje og UTH.

2.4 Opfølgning på sidste tilsyn

Leder fortæller, at der efter det seneste tilsyn er blevet fulgt op på følgende områder: Personlig pleje, Praktisk støtte og Dokumentation i henhold til SEL.

Som opfølgning på personlig pleje har leverandøren fulgt op hos den konkrete borger, hvor der var nogle problemstillinger. Leverandøren varetager dog ikke længere hjælpen til borgeren. Leverandøren har sammen med medarbejderne drøftet vigtigheden af at orientere sig om borgerne i dokumentationen før et borgerbesøg. Der har ligeledes været opfølgning og undervisning i vigtigheden af god hudpleje, særligt når borgerne benytter støttestrømper.

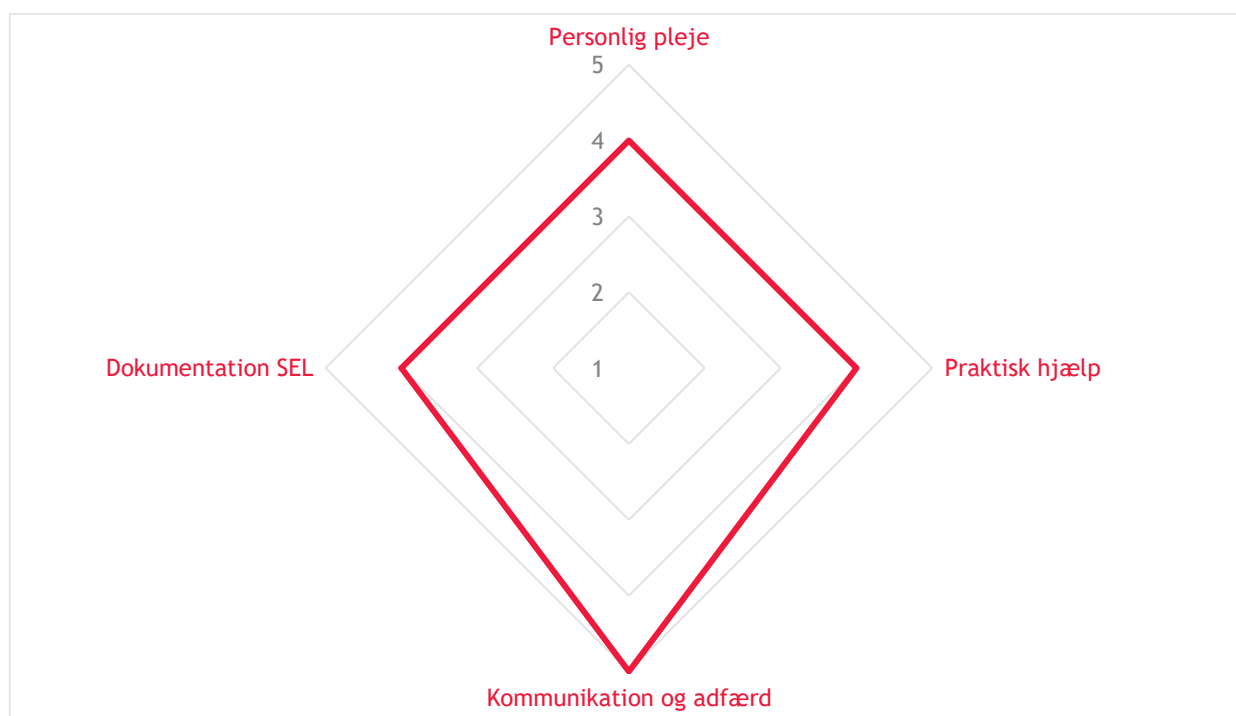
Medarbejderne kontakter lederen på kontoret, når der er behov for at drøfte evt. problemstillinger vedrørende borgerne, og der sikres opfølgning på de faste personalemøder hvor der er planlagt borgergennemgang. Ved komplekse borgere tager lederen på hjemmebesøg. Der er fokus på at sikre kontinuerlig kompetenceudvikling af medarbejderne, og der planlægges undervisning i relevante faglige emner.

Lederen har som opfølgning på den praktiske hjælp drøftet serviceniveau og bytteydelse med den konkrete borger.

Vedrørende dokumentationen modtager alle nye medarbejdere en buddy, der gennemgår og vejleder nye medarbejdere i dokumentationspraksis. Ved tvivlsspørgsmål kontakter medarbejderne en kollega eller kontoret. Ved ændringer i borgernes funktionsniveau og behovet for hjælp kontakter leverandøren myndigheden, som er ansvarlig for, at funktionsevnetilstande er opdateret.

2.5 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.



2.6 Vurdering i forhold til temaer

2.6.1 Personlig pleje

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

Borgerne er meget tilfredse med kvaliteten af den personlige støtte og pleje, de modtager. Alle oplever, at de får relevante pleje- og omsorgsydelser og den hjælp, som de har behov for. En borger, der for nyligt er udskrevet fra sygehus, udtrykker stor tilfreds-

hed med de igangsatte indsatser, og at alt er gået så fint. Borgeren beskriver, at medarbejderne har været fleksible, yderst hjælpsomme og forstående, og de har været opmærksomme på at foranledige kontakt til sygeplejerske og til afdelingen for hjælpemidler.

Borgerne føler generelt stor tryghed ved hjælpen, og de tilkendegiver, at de får den aftalte hjælp til tiden. En borger har flere gange haft behov for at bruge sit nødkald i weekenden, og de oplever, at det har været en hurtig og god hjælp. En anden borger giver dog udtryk for, at borgeren ikke er god til at tage imod hjælpen. Borgeren er blandt andet bevilget hjælp til et ugentligt bad, men borgeren oplever, at det ikke helt fungerer. Borgeren siger dog samtidigt, at det nok er borgerens egen skyld, da borgeren ofte siger nej, da det er svært at overskue at tage imod hjælpen. Borgeren udtrykker samtidigt, at det er trygt og rart, at medarbejderne kommer og kigger til borgeren.

Borgerne oplever, at det er faste medarbejdere, der kommer og hjælper. Borgerne har mulighed for at være aktive i plejen, og de giver flere eksempler på, hvordan de inddrages i opgaveløsningen. En borger udtrykker, at det hele foregår stille og roligt, så borgeren selv kan være med, og at medarbejderne er afventende, om borgeren selv tager initiativ, hvilket borgeren har det fint med. En anden borger har fået træning af en fysioterapeut i hjemmet, og kan nu, dog med besvær, gå på trapper.

Observation

Borgerne er velsoignerede, svarende til egen habitus og levevis.

Interview med medarbejder

Medarbejderne kan med faglig indsigt redegøre for pleje og omsorg til borgerne med fokus på en rehabiliterende, sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. Teamlederen udarbejder faste ruter, og tager hensyn til at sikre kontinuitet hos borgerne ud fra borgernes ønsker og geografi. Medarbejderne møder ind om morgenen, hvor de orienterer sig om borgerne i dokumentationen. Derudover har medarbejderne en fælles platform, Smart Plan, hvor de kan orientere hinanden om mere praktiske ting. Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde med kommunens sygeplejersker om borgerne, og de oplever, at samarbejdet er styrket.

Medarbejderne redegør for, at de arbejder rehabiliterende, og at de har fokus på at motivere og støtte borgerne til at bibeholde deres færdigheder. Medarbejderne fortæller, at de udveksler erfaringer om borgerne for at sikre en ensartet og fælles tilgang.

Medarbejderne beskriver, at når de har borgere med særlige kognitive udfordringer, drøftes dette med social- og sundhedsassistenten eller teamlederen, og de har erfaringer med at inddrage kommunens demenskonsulent.

I forhold til borgeren, der ofte frasiger sig hjælpen, fortæller en af medarbejderne, at det er vigtigt, at medarbejderne udviser en stille og rolig adfærd i mødet, så det lykkes at få lov til at hjælpe borgeren.

Borgerne drøftes på personalemøder, og medarbejderne fortæller, at de også på de månedlige personalemøder har gennemgang af kliniske opgaver og observationer, fx støttestrømper, stomi- og kateterpleje.

2.6.2 Praktisk hjælp

Score: 4

Vurdering:

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

Interview med borgere

To borgere er bevilget hjælp til rengøring og andre praktiske opgaver, mens en borger får hjælpen af pårørende. Borgerne oplever, at de modtager rengøring og praktisk

hjælp, der svarer til deres behov, og de er generelt tilfredse med kvaliteten af hjælpen. En borger får hjælp til skift af sengetøj samt rengøring af toilet, håndvask og spejl hver tredje uge, men efterspørger, at medarbejderne er lidt mere omhyggelige med rengøringen af toilettet. En anden borger er bevilget hjælp til tøjvask samt andre praktiske opgaver, og udtrykker tilfredshed med kvaliteten. Begge borgere har frasagt sig robotstøvsuger, og den ene borger tilkøber sig hjælp til rengøring af gulve, mens den anden borger ikke har fundet en løsning.

Observation

I det ene hjem er der en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligen, og hjælpemidlerne er rengjorte. I det andet hjem er toilettet og gulvene i boligen meget snavsede.

Som opfølgning i det hjem, hvor der er meget snavset, oplyser lederen, at leverandøren har gjort opmærksom på problemet. Tilbage meldingen fra myndigheden er, at man følger kommunens kvalitetsstandard, hvor borgeren tilbydes rengøring af toilet og håndvask hver tredje uge, og selv skal indkøbe robotstøvsuger, alternativt selv betale for opgaven.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer en tilfredsstillende praktisk hjælp til borgerne. Medarbejderne fortæller, at alle medarbejdere løser rengøringsopgaver. Øvrige praktiske opgaver, såsom tøjvask, daglig rengøring af toilet, opvask, bærer skrald ud osv. Løses, når de er i hjemmet for at hjælpe med andre opgaver. Medarbejderne fortæller, at der er en del borgere, der vælger at tilkøbe ekstraydelser, fx støvsugning og gulvvask. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage borgerne aktivt i opgaveløsningen, fx ved skift af sengelinned.

2.6.3 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, som de beskrives som flinke, rare og hjælpsomme. En borger fortæller, at medarbejderne ofte siger til borgeren, at borgeren ikke skal undskyldes, og at de er der for borgerens skyld, hvilket borgeren er rigtig glad for. En anden borger oplever, at medarbejderne er gode til at spørge ind til borgerens velbefindende, og en tredje borger tilkendegiver, at medarbejderne altid spørger, om der er noget, de kan hjælpe med. Alle borgerne oplever, at omgangstonen og adfærden er anerkendende og respektfuld.

Observation

Under interview med medarbejderne omtales borgerne anerkendende og respektfuldt.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer respektfuld adfærd og anerkendende kommunikation over for borgerne. Der lægges stor vægt på at være nærværende og ikke at udvise travlhed. Medarbejderne er observerende og lydhøre over for borgerne, og der tages hensyn til borgerens tilstand på dagen. Medarbejderne fortæller, at de opfordrer borgerne til at kontakte kontoret, hvis der er noget.

Det er vurderingen, at medarbejderne oplever tryghed og åbenhed i medarbejdergruppen. Medarbejderne er åbne for at drøfte samarbejde og uhensigtsmæssig kommunikation, og de kan spørge ind til den pågældende person, hvis de oplever uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd. Samarbejde og en god tone drøftes ligeledes på møder.

2.6.4 Dokumentation SEL

Score: 4

Vurdering:

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

Dokumentation

Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard med få mangler.

For alle borgerne er der beskrevet generelle oplysninger om ressourcer, mestring, motivation og livshistorie. Hos alle borgere ses der dokumentation for samtykke. Der er opdaterede funktionsevnetilstande med fagligt notat, som dog i en journal kun er delvist opdateret. I alle funktionsevnetilstande mangler der beskrivelse af borgerens forventninger og mål. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i handlingsanvisninger, som tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Handlingsanvisninger er overskuelige og systematisk opbyggede og opdaterede. Handlingsanvisninger indeholder beskrivelser af handlinger i forhold til borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger. Der ses beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx ift. ernæring og mobilisering. Der er lagt vægt på at beskrive særlige opmærksomhedspunkter, hvor der dog i et tilfælde mangler beskrivelse vedrørende borgerens behov for tryghed og ro i mødet.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne redegør for, at nye medarbejdere bliver sidemandsopplært i dokumentationspraksis. Medarbejderne beskriver, at de har en god fordeling af opgaver og ansvar. Leder og kontaktperson er ansvarlige for udfyldelse af de generelle oplysninger og handlingsanvisninger, og alle er ansvarlige for, at dokumentationen løbende opdateres ved ændringer. Opdateringer sker ofte i samarbejde med kontaktpersonen.

2.7 Vurderingsskema

I tilsynene anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • 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.

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • 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.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • 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. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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.