

# Tilsynsrapport - endelig

**Uanmeldt tilsyn ved leverandører under  
Fritvalgsordningen i Faxe Kommune**

**Lev Vel**

**Den 23. og 26. september samt 20. oktober 2019**

## Indhold

Læsevejledning.....	4
Målgruppe og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018. ....	5
Fund og tilsynets vurderinger .....	6
Livskvalitet og selvbestemmelse .....	6
Personlig pleje og hverdags rehabilitering .....	6
Mad og måltider .....	7
Aktiviteter / Klippekort.....	7
Magtanvendelse.....	7
Målepunkter .....	10

## Baggrund

Med henvisning til § 151 i lov om social service, gennemføres et årligt uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen i Faxe kommune. Tilsynet har fokus på de kommunale opgaver efter lovens § 83 og 86, og de af byrådet vedtagne kvalitetsstandarder for pleje- og praktisk hjælp samt Værdighedspolitik for 2018-2022.

Der er i 2019 fokus på Mad og måltider, Livskvalitet og selvbestemmelse samt Klippekortsortning.

Tilsynets metode har været gennemgang af dokumentation, observationer samt dialog med borgere og medarbejdere, på baggrund af på forhånd udarbejdede målepunkter.

Tilsynet blev tilrettelagt sammen med direktøren og en teamleder. Der blev foretaget otte stikprøver, heraf fik alle otte borgere ydelser i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp.

Ved tilsynet i 2018 var tilsynets vurdering, at Lev Vel Sjælland Aps fungerede godt. Tilsynet bemærkede, at der i forhold til dokumentationen var nogle mangler, som relativt let ville kunne afhjælpes med en målrettet indsats.

## Tilsynets konklusion og anbefalinger for 2019

**På baggrund af de samlede undersøgelser ved det uanmeldte tilsyn i 2019, er tilsynets konklusioner, at Lev vel på meget tilfredsstillende vis lever op til lovgivning, de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken. Der er anbefalinger under ernæring. Vurderingens grundlag beror på, at der mangler en ernæringsvurdering i en af ni stikprøver.**

**Det anbefales at:**

- **Der laves ernæringscreening systematisk, og denne følges op med en beskrivelse af ernæringsindsatsen.**

**Tilsynets vurdering er udarbejdet på baggrund af Interviews og observation med og hos otte borgere.**

**Gennemgang af ni journaler.**

**Interview af direktør.**

**Interview af teamleder.**

**Interview af tre medarbejdere.**

**Observation af fire personaler.**

## Læsevejledning

Rapporten er opbygget med en indledende beskrivelse af målgruppen, kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018. Fund med tilsynets vurderinger er beskrevet indenfor områderne: Livskvalitet og selvbestemmelse; Personlig pleje og hverdags rehabilitering; Mad og måltider; Aktiviteter/ Klippekursordningen; Magtanvendelse.

Derefter findes tilsynets anbefalinger efter det uanmeldte besøg med placering i de nedenstående kategorier:

### Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

### Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

### Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

### Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

### Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Målepunkterne findes bagerst i rapporten.

## Målgruppe og kvalitetsforbedrende initiativer iværksat siden tilsyn i 2018.

Direktør og indehaver Lene Bång Jensen fortæller, at der har været mange tilsyn det seneste år. Særligt fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Vi afklarer i fællesskab, at det uanmeldte Kommunale tilsyn ikke har været på besøg siden oktober 2018.

Lev Vel har eksisteret i 13 år. Firmaet leverer ydelser i fire kommuner. Lev Vel har leveret ydelser i Faxe kommune siden 2014. En del af firmaet er for nyligt opkøbt af det Norske firma Toma. Firmaet er 13 år gammelt. Lene Bång Jensen har valgt at sidde på kontoret i Faxe, da der har været behov for at styrke indsatsen og strukturen her, det seneste år.

I tilknytning til Faxekontoret er der 21 ansatte; 2 sosuassistenter (Lene Bång Jensen er den ene af de to) 1 sygeplejerske i jobtræning, 1 lægesekretær, 9 sosuhjælpere og resten er ufaglærte.

Det er svært at rekruttere faglærte, og Lene Bång Jensen er bevidst om, at denne udfordring er landsdækkende. Derfor forsøger hun at gå nye veje. Lige nu er Lev Vel i gang med at ansætte en fodterapeut og en socialpædagog. Der er faglige overvejelser bag dette, og ønsket er at skabe en bredere faglig grobund, og implementere andre fagligheder, til gavn for fælles udvikling og vidensdeling. Derudover deltager Lev Vel i Faxe Kommunes Task force for at få ledige i job. Lev Vel har gode erfaringer med dette samarbejde.

Desuden har Lev Vel flere samarbejdsprojekter med Faxe Kommune, som Lene Bång Jensen mener har en ekstremt stor værdi. Samarbejdet mellem Lev Vel og Faxe Kommune beskrives som fantastisk. Især fremhæves Kommunens rehabiliteringsprojekt, som Lev Vel er inviteret ind i. Her er der blandt andet, fokus på det private/offentlige samarbejde. Møderne i projektet har været utroligt gode, fokus er på gensidig læring og på at styrke samarbejdet.

Lev Vel samarbejder med de kommunale sygeplejersker og terapeuter. Aktuelt har firmaet en sygeplejerske i jobtræning i 13 uger. Lene Bång Jensen overvejer at ansætte hende efterfølgende, med fokus på delegering, vidensdeling og kompetenceudvikling.

Lev Vel kommer hos ca. 278 borgere i Faxe kommune, og oplever at få mange nye borgere. Samarbejdet fungerer optimalt med Faxe kommune.

Der er skriftlige instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordelingen. Endvidere bliver alle nyansatte kompetencevurderet. Instrukser gennemgås på personalemøder, og er hele tiden tilgængelige på kontoret, for alle medarbejdere. Oplæring foregår ved, at alle nyansatte har minimum to dages følgevagter med en erfaren kollega, hos de borgere de skal tilknyttes. Alle har kompetenceskemaer for hver enkelt borger. Den ene sosuassistent står for oplæring af de delegerede ydelser.

## Fund og tilsynets vurderinger

### Livskvalitet og selvbestemmelse

Der er fokus på at tilbyde hjælpen fleksibelt, og et særligt fokus på kontinuitet, så hjælpen passer ind i borgernes øvrige hverdagsliv. Der er en varm og respektfuld omgangstone, både på kontoret og ude hos borgerne.

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur hos Lev Vel. Alle otte borgere fortæller, at de oplever at blive mødt med respekt og selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i indsatserne.

Der er fokus på at møde den enkelte i hvad der giver mening, og er livskvalitet. Personalets beskrivelse af praksis afspejler, at de arbejder med at bevare og fremme borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt inddrager borgerne i det omfang, det er muligt. Lev Vel formår at arbejde målrettet både omkring borgere med psykiatriske problemstillinger og fysiske problemstillinger.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter lever Lev Vel op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken. Der er ingen bemærkninger.

### Personlig pleje og hverdags rehabilitering

Lev Vel arbejder systematisk med opsporing af, og opfølgning på, ændringer i borgernes fysiske og psykiske funktionsevne samt helbredstilstand, herunder brug af arbejdsgange, faglige metoder og redskaber.

Ændringer i borgernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand samt opfølgning herpå, fremgår af dokumentationen. Borgernes aktuelle og potentielle problemer var beskrevet i alle ni stikprøver. Der var besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøttede alle otte borgeres problemområder. Borgernes helbredstilstande og funktionsevne bliver løbende vurderet for at sikre, at grundlæggende behov ikke bliver overset. Opdateret livshistorie var beskrevet ved borgere, hvor det var fagligt relevant, og hvor borgerne har ønsket dette. Der er sammenhæng mellem handleplaner og borgernes faktiske tilbud.

Der findes relevante hjælpemidler tilgængeligt.

Borgerne giver udtryk for, at den tildelte hjælp medvirker til en velfungerende hverdag. Borgerne sikres mulighed for at være velsoignerede og klædt som ønsket.

Personalet anvender arbejdsgange, faglige metoder og redskaber, med fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand. Personalet kan fagligt begrunde indsatsen. Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter lever Lev Vel op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken. Der er ingen bemærkninger.

## Mad og måltider

Borgerne tilbydes hjælp til at tilberede mad. Der tages hensyn til borgernes egne ønsker og diæter. Der er fokus på, at borgerne får den mad, som passer til borgernes behov. Medarbejderne er opmærksomme på borgere, der har tygge- og synkebesvær.

Borgernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i journalen, hvor det er relevant, med undtagelse af en stikprøve. Her vil det være relevant at ernæringscreenene borgeren løbende. Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter borgernes behov for ernæring/drikke. Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker til deres ernæring.

**Tilsynets vurderinger:** I otte ud af ni målepunkter lever Lev Vel op til lovgivning, og de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken.

Der var følgende bemærkning:

Vægt skal systematisk indhentes og dokumenteres, når det er fagligt relevant.

## Aktiviteter / Klippekort

Klippekortordningen er tilrettelagt, således at borgerne og personalet har et overblik over planlagte og anvendte klippekort.

At borgernes mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb, er dokumenteret. Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker. Borgernes planlagte og anvendte klippekort er dokumenteret. Borgernes ønsker, og om muligt mål, er beskrevet i forhold til aktiviteter/indsatser. Besøgsplan, handleplan og journalnotater understøtter borgernes ønsker og mål.

Borgerne giver udtryk for at kunne deltage aktivt i eget rehabiliteringsforløb, der skal støtte borgerne i at opnå og vedligeholde bedst mulige funktionsniveau. Borgerne kan redegøre for ønsker til klippekort.

Medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere, og inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg. Medarbejderne kender borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, og understøtter dem i det.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter levede Lev Vel op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder og værdighedspolitikken. Der var ingen bemærkninger.

## Magtanvendelse

Personalet har kendskab til lovgivningen om magtanvendelse, og er opmærksomme på at forebygge magtanvendelse.

**Tilsynets vurderinger:** I alle målepunkter levede Lev Vel op til lovgivning og de kommunale kvalitetsstandarder. Der var ingen bemærkninger.

## Medicin håndtering

Tilsynet omfatter ikke de læge- og sundhedsfaglige aspekter, herunder medicin håndtering, som er underlagt tilsyn fra Styrelsen for patientsikkerhed. I tilfælde af åbenlyst uhensigtsmæssige forhold, ville vi på trods heraf selvfølgelig reagere og orientere rette myndighed.

Afsluttende opsamling på tilsynets fund blev givet til direktør og indehaver Lene Bång Jensen.

Tilsynet blev foretaget den 23. og 26. september, samt 20. oktober 2019.





MEDIC STAFF BY  
**POWERCARE\***

## Målepunkter

### Livskvalitet og selvbestemmelse

#### **Interview med lederen:**

Der er fokus på at tilbyde hjælpen fleksibelt, så hjælpen passer ind i borgernes øvrige hverdagsliv.

Der er fokus på, at det er den samme medarbejder der kommer hos borgerne, dette for at øge kendskabet til den enkelte.

#### **Dokumentation:**

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

#### **Observation:**

Selvbestemmelse og værdighed bliver understøttet af tone, adfærd og kultur i Lev Vel.

#### **Borgerne:**

Borgerne oplever at blive mødt med respekt og selvbestemmelse, indflydelse og medinddragelse i eget liv. Der er stor tilfredshed med indsatsen fra Lev Vel.

#### **Personale:**

Der er fokus på at møde den enkelte i hvad der giver mening og er livskvalitet.

Personalets beskrivelse af praksis afspejler, at de arbejder med at bevare og fremme borgernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt inddrager borgerne i det omfang, det er muligt (herunder planlægningen af klippekort).

## Personlig pleje og hverdags rehabilitering

#### **Interview med lederen:**

Lev Vel har et insisterende fokus på, at kerneopgaven er borgernes ve og vel. Der er løbende opfølgning på om medarbejderne praktiserer dette ude hos borgerne.

#### **Dokumentation:**

Ændringer i borgernes fysiske og/eller psykiske funktionsevne og helbredstilstand, samt opfølgning herpå fremgår af dokumentationen.

Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater der understøtter borgernes problemområder / tilstand.

#### **Observation:**

Der er sammenhæng mellem besøgsplaner, handleplaner og borgernes faktiske tilbud.

Hjemmene fremstår rene og pæne i forhold til borgernes ønsker.

**Borgerne:**

Borgerne giver udtryk for, at den tildelte hjælp medvirker til en velfungerende hverdag.

Borgerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på ændringer i borgernes sædvanlige tilstand.

Der er relevante hjælpemidler tilgængelig.

Borgerne sikres mulighed for at være velsoignerede og klædt som ønsket.

**Personale:**

Personalet anvender arbejdsgange, faglige metoder og redskaber med fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand.

Personalet kan fagligt begrunde indsatsen.

Der er et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere.

## Måltider, kost og drikke

**Interview med lederen:**

Borgerne tilbydes en madordning, der giver valgmulighed og sikrer, at der kan tages hensyn til den ældres egne ønsker og diæter.

Der er fokus på, at borgerne får den mad, som passer til borgernes behov.

Der er fokus på ernæring. Medarbejderne er opmærksomme på borgere, der har tygge- og synkebesvær.

**Dokumentation:**

Borgernes ernæringstilstand og tandstatus er vurderet i journalen.

Der er taget stilling til diæt/ændringer i kostsammensætning, hvis relevant.

Der er opfølgning på BMI/vægt i otte af ni journaler.

Der er besøgsplan, handleplan og journalnotater, der understøtter borgernes behov for ernæring/drikke.

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

**Observation:**

Maden anrettes, så det fremmer appetitten.

**Borgerne:**

Borgerne inddrages i anretning og kan deltage i madlavningen.

**Personale:**

Der er faglige overvejelser om at nøde borgerne med appetitlige anretninger.

Der er faglige overvejelser.

## Aktiviteter/Klippekort

### **Interview med lederen:**

Klippekortordningen er tilrettelagt, således at borgerne og personalet har et overblik over planlagte og anvendte klippekort.

### **Dokumentation:**

At borgernes mål for personlig og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb er dokumenteret.

Der er beskrivelser af borgernes vaner og ønsker.

Borgernes planlagte og anvendte klippekort er dokumenteret.

Borgernes ønsker, og om muligt mål, er beskrevet i forhold til aktiviteter/indsatser.

Besøgsplan, handleplan og journalnotater understøtter borgerens ønsker og mål.

### **Observation:**

Der er planlagte aktiviteter/indsatser for borgerne.

### **Borgerne:**

Borgerne giver udtryk for at kunne deltage aktivt i eget liv.

Borgerne og de pårørende kan redegøre for ønsker til klippekort.

### **Personale:**

Medarbejderne fremmer, at borgere som har mulighed for, og er motiverede for det, selv varetager en del af de daglige opgaver omkring den personlige pleje og praktisk hjælp.

Medarbejderne kan redegøre for målene for genoptrænings- og vedligeholdelsesforløbene hos relevante borgere, og inddrager træningselementer og -aktiviteter i den daglige hjælp, pleje og omsorg.

Medarbejderne kender borgernes ønsker og behov for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, og understøtter dem i det.

## Magtanvendelse

### **Dokumentation:**

Borgerne har fået udleveret telefonnumre til Lev Vel, og kan komme i kontakt med hjælperne direkte.

**Observation:**

Opkald bliver besvaret hurtigt og serviceminded.

**Borgerne:**

Der er tilfredshed med muligheden for at kunne komme i kontakt med personalet.

**Personale:**

Der er kendskab til lovgivning om magtanvendelse

Der er opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse.