

Tilsynsrapport Faxe Kommune

Center for Social, Sundhed og Pleje
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af pleje og praktisk hjælp
Lev-Vel

Uanmeldt tilsyn
Maj 2022

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
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: Privat leverandør Lev-Vel, Energivej 7, 4690 Haslev
Leder: Direktør Lene Bång Jepsen
Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til hjemmepleje efter Serviceloven
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. maj 2022
Tilsynet er indledt og tilrettelagt sammen med: Direktør
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leverandørens direktør• Tilsynsbesøg hos fire borgere, ved den ene borger er pårørende til stede• Gruppeinterview med tre medarbejdere• Gennemgang af dokumentation for SEL (Servicelovsydelser) for fire borgere
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til direktøren om tilsynsforløbet.
Tilsynsførende: Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Faxe Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af hjemmepleje, Lev-Vel. 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 Faxe Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Dog vurderes det, at der er enkelte mangler i dokumentationen.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god kvalitet, og borgerne er meget tilfredse med hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for hjælpen til borgerne og på, hvordan de handler på tilstandsændringer i hverdagen. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejdersituationen med manglende sundhedsfaglige kompetencer og manglende faste opfølgingsmøder gør, at opfølgningen på borgernes tilstandsændringer kan være skrøbelig.

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der i forhold til dokumentationen er delvis udfyldelse af helbredsoplysninger og livshistorie samt handlingsanvisninger, som mangler handlevejledende beskrivelser, og et eksempel på ikke professionel kommunikation.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på dokumentationspraksis, så dokumentationen fremstår opdateret og fyldestgørende og beskrives i et professionelt og anerkendende sprog. Ligeledes, at der ved behov for opdatering/udfyldelse af helbredsoplysninger rettes henvendelse til hjemmesygeplejen.
Tilsynet bemærker, at der er bevilget indsats på vejning, men der mangler opfølgning på vægt.	Tilsynet anbefaler, at der sikres opfølgning på borgers bevilling i forhold til vejning.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne i varierende grad kan beskrive generelle opmærksomhedspunkter i forhold til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder et særligt fokus på kompetenceudvikling af medarbejdernes grundlæggende basale og sundhedsfaglige kompetencer i forhold til at kunne observere borgerne og give tilbagemelding om borgernes helhedssituation og tilstandsændringer.

Medarbejderne udtrykker, at der ikke arbejdes med borgergennemgang og sparring på faste opfølgingsmøder.	Tilsynet anbefaler, at leder, for at understøtte de sundhedsfremmende og forbyggende indsatser, implementerer faste mødefora for opfølgning med deltagelse af en sygeplejerske, evt. hjemmesygeplejerske.
Tilsynet bemærker, at leverandøren har været udfordret på at kunne rekruttere kvalificerede medarbejdere.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at rekruttere kvalificerede medarbejdere for at sikre kvalitet i opgaveløsningen.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Virksomheden er en fritvalgsleverandør, som har kontrakt med flere kommuner. Leverandøren leverer personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i Faxe Kommune og varetager opgaver over hele døgnet.</p> <p>Planlægger varetager den daglige planlægning af opgaver. Borgerne ligger på faste ruter, og der arbejdes med kontaktpersonsystem. Leverandøren arbejder i dokumentationssystemet CURA, og alle medarbejdere undervises og oplæres i anvendelsen. Planlægger foretager dagligt opfølgning i dokumentationen. Planlægger har ligeledes gennemført journalgennemgang af alle journaler i forhold til konkrete temaer.</p> <p>Leder redegør for, at det har været vanskeligt at rekruttere faglærte medarbejdere, og at en stor andel af medarbejderne er ufaglærte. Der er igangsat kompetenceafklaring af alle medarbejdere, hvor målet er at højne det faglige niveau generelt og særligt at få løftet de ufaglærte medarbejdere til at kunne varetage delegerede sundhedsydelser. Der undervises i mindre grupper, og undervisningen afholdes af en nylig ansat sygeplejerske. Undervisningen tager afsæt i temaer, som foreligger i fysisk mappe på kontoret, som medarbejderne efterfølgende kan anvende som opslagsværk. Der er ligeledes planer om, at sygeplejersken skal ud at køre sammen med medarbejderne for at understøtte læring. Der er planlagt undervisning i førstehjælp og anvendelse af hjertestarter.</p> <p>Leder oplyser, at der afholdes personalemøde en gang månedligt, hvor der også er mulighed for borgerdrøftelse.</p> <p>Der er ingen ledige stillinger, men et lidt højere sygefravær end vanligt, og leder har planlagte sygefraværssamtaler.</p> <p>Leder redegør for, at de er en del af et integrationsprojekt sammen med Faxe og Næstved Kommuner for at introducere medarbejdere med anden etnisk baggrund til sundhedsfaget.</p> <p>Leder oplyser, at der har været en klagesag inden for det seneste år. Der er fast arbejdsgang for håndtering af klagesager, og pågældende sag er håndteret.</p>

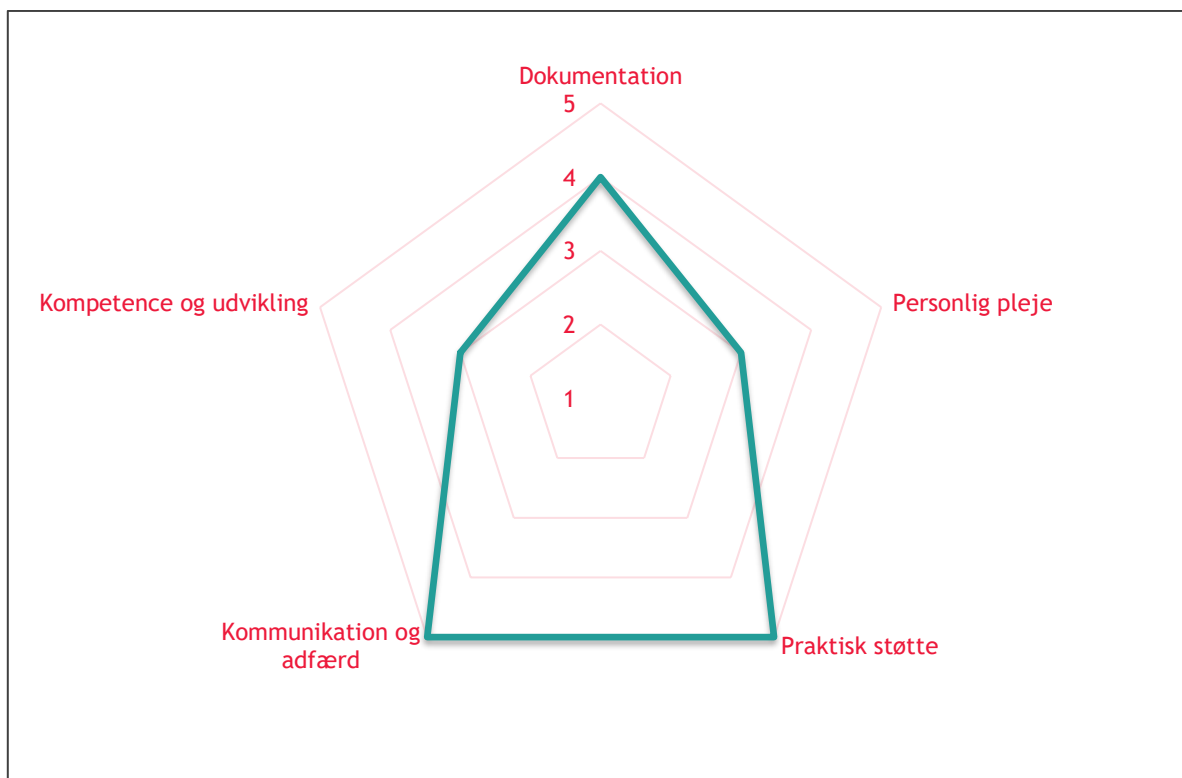
2.4 OPFØLGNING

Opfølgning
<p>Dette er første tilsyn hos leverandøren. Ledelsen redegør for, hvordan der arbejdes med relevante temaer i kvalitetsarbejdet til fortsat udvikling af den samlede kvalitet, f.eks. at alle medarbejdere kompetenceafklares med henblik på kompetenceudvikling.</p>

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. (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.



2.6 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 4	Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne. <u>Dokumentation</u> Dokumentationen fremstår med en faglig og professionel standard, og har få mangler i opfyldelsen. På alle borgere er der generelle oplysninger med ressourcer, mestring og motivation og livshistorie, som i et tilfælde kunne foldes mere ud. Der er helbredsoplysninger på en borger, hvor disse kun er delvist opdateret på tre andre borgere. Funktionstilstande mangler opdatering hos to borgere på enkelte områder. Der er indsatser og indsatsmål på alle borgerne. Borgernes behov for pleje og omsorg er beskrevet handlevejledende i besøgsplanen (handlingsanvisninger), og tager udgangspunkt i borgerens helhedssituation og ressource, fraset at der i to tilfælde er manglende beskrivelser på enkelte områder.

	<p>Hvor det er relevant, er der beskrivelser af borgernes kognitive udfordringer, og hvorledes der støttes op om disse samt særlige opmærksomhedspunkter. En borger er bevilget opfølgning på vægt, hvor der mangler dokumentation på vægt. Der ses et eksempel på en ikke professionel kommunikation i dokumentationen.</p> <p><u>Interview medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med dokumentationen, hvor kontaktpersonen opretter handlingsanvisninger, og alle er ansvarlige for den løbende opdatering. De dokumenterer afvigelser i observationsnotater, og alle er ansvarlige for at tilrette funktionstilstande og handlingsanvisninger ved varige ændringer. Medarbejderne dokumenterer efter hvert besøg eller ved dagens afslutning.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Til grund for vurderingen er, at medarbejdersituationen med manglende sundhedsfaglige kompetencer og manglende faste opfølgingsmøder gør, at opfølgningen på borgernes tilstandsændringer vurderes skrøbelig.</p> <p><u>Interview borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med hjælpen, og alle borgerne modtager relevante pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Borgerne udtrykker stor tilfredshed med omfanget og kvaliteten af ydelserne, og de er trygge ved hjælpen. En borger har fravalgt daglig personlig pleje, og tilbydes bad to gange ugentlig, hvilket borger er meget glad for. Borgerne oplever faste medarbejdere, og at indgåede aftaler overholdes. Borgerne oplever forskellige afløser, når den faste medarbejder har fri, men de kender alle til de opgaver, de skal løse. En borger sætter altid de nye medarbejdere grundigt ind i opgaverne. Borgerne har mulighed for selv at være aktive i plejen, og de deltager efter formåen og dagsform.</p> <p>Borgerne er velsoignerede, svarende til deres livsstil.</p> <p><u>Interview medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for pleje og omsorg til borgerne, og de har målrettet fokus på den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne er kontaktpersoner og har faste ruter, og de afløser hinanden ved fravær for at sikre kontinuiteten. Der er fælles indmøde, hvor medarbejderne har mulighed for at drøfte evt. borgere med planlægger og kollegaer, og der læses i dokumentationen forud for borgerbesøg. Medarbejderne kan i varierende grad og omfang give udtryk for faglige overvejelser i forhold til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Medarbejderne taler med borgerne, og ud fra borgernes udsagn reagerer de på ændringer ved enten at kontakte kontoret, hjemmeplejen eller hjemmesygeplejen, afhængig af problemstillingen. Medarbejderne udtrykker, at der ikke arbejdes med fast borgergennemgang og opfølgning på møder med mulighed for sparring. Medarbejderne taler med borgerne om hjælpen, og de arbejder rehabiliterende, hvor de i samarbejde med borgerne støtter og guider for at styrke eller fastholde borgernes funktionsniveau.</p>

<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p><u>Interview borgere</u></p> <p>Borgerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, og de er meget tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. En borger, som er bevilget hjælp til vasketøj, får hjælpen leveret efter behov og ikke på faste dage, hvilket borger er glad for. Anden borger har nyligt skiftet til leverandøren, og er overordentlig tilfreds.</p> <p>Der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i boligerne, svarende til borgernes levevis, og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p><u>Interview medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at de alle løser de praktiske opgaver, og at de som udgangspunkt har rengøringen hos deres faste borgere. Den daglige oprydning indgår som en del af hjælpen, når medarbejderne er i hjemmet til personlig pleje, det kan f.eks. også være at sætte vasketøj over. Medarbejderne er undervist i hygiejniske principper, og de giver eksempler på, hvordan de arbejder ud fra disse i hverdagen.</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 borgere</u></p> <p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejderne, som de synes er søde, omsorgsfulde, og imødekommende. Omgangstone og adfærd er anerkendende og respektfuld, og der er plads til humor. En borger kan tale med alle medarbejderne, og er der noget, som ikke helt fungerer i forbindelse med hjælpen, taler de om det og får det løst. Borgerne oplever, at medarbejderne respekterer deres privatliv og deres personlige grænser</p> <p><u>Observation</u></p> <p>I et hjem, hvor tilsynet er til stede i forbindelse med, at hjælpen leveres, observeres der en særdeles respektfuld og anerkendende kommunikation mellem borger og medarbejder.</p> <p><u>Interview medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for kommunikation og samarbejde med borgerne, hvor de vægter respekten for, at det er borgernes hjem. Medarbejderne bruger deres kendskab til borgerne, og aflæser deres behov. De vægter at komme med et smil på læben og at være glad og munter. Det er vigtigt at tale med borgerne under besøget, og at borgerne er glade og tilfredse, når medarbejderne går igen. Medarbejderne udtrykker, at de kan korrigere hinanden ved uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd, men at de ikke har oplevet behovet.</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>Til grund for vurdering ligger, at medarbejdersammensætningen i stor grad består af ufaglærte medarbejdere.</p>

	<p><u>Interview ledelse</u></p> <p>Ledelsen redegør for, at medarbejdergruppen er sammensat af social- og sundhedshjælpere med overvejende ufaglærte medarbejdere. 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.</p> <p><u>Interview medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne redegør for, at der er mulighed for løbende sparring med hjemmesygeplejersken og i helt særlige situationer mødes de med hjemmesygeplejersken i hjemmet. Medarbejderne sparrer med kolleger ved det daglige indmøde på kontoret, og de er gode til at ringe til hinanden. Medarbejderne er undervist i forbindelse med deres kompetenceafklaring i fx hygiejniske principper og nedre hygiejne og i elementære observationer ved delegering af sundhedsydelser.</p>
--	---

2.7 VURDERINGSSKEMA

I tilsynene i Faxe Kommune 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 elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.

SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt <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 elementerne 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 <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. 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 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.