

# Anmeldt tilsyn i hjemmeplejen - kommunal og private leverandør

Observation og interview med borgere og medarbejdere

## Baggrund

### Tilsynspolitik i henhold til § 83 i Lov om Social Service

Ifølge servicelovens § 151 c, er kommunalbestyrelserne forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud til personligpleje praktisk hjælp og mad bevilget efter servicelovens § 83, til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal danne ramme for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning af den efter servicelovens § 83 bevilgede hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp og mad til borgere i eget hjem.

**Tilsynet** defineres således at være undersøgende i forhold til om den leverede hjælp stemmer overens til den visiterede hjælp.

Formålet med tilsynet er følgende:

- At undersøge, om opgaverne på ældreområdet løses i overensstemmelse med lovgivningen, Lemvig Kommunes fastlagte serviceniveau og den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger.
- At sikre, understøtte og bidrage til læring, kvalitetssikring og udvikling gennem fokus på styrker og udviklingspotentiale, både lokalt og organisatorisk.

**Opfølgning** defineres således at være undersøgende i forhold til om den visiterede hjælp svarer til borgerens behov for hjælp.

Formålet med opfølgning er følgende:

- At sikre den visiterede hjælp stemmer overens med borgers aktuelle behov for hjælp.
- At der løbende sker en tilbage melding fra leverandørerne (funktionsniveau, samarbejdsproblemer o.l.).
- At følge op på tilsynets resultater.

Myndighedsafdelingen (visitation jf. Lemvig Kommune) fører løbende tilsyn med kvaliteten af den udførte hjælp. De bevilgede ydelser revideres efter individuelle behov. Visitationen afholder dialogmøder med kommunes leverandør, hvor mulighed for læring sikre samt drøftelse af udviklingsmuligheder og nye spørgsmål.

Af rapporteringen af tilsynene sker en gang årligt til Social- og Sundhedsudvalget af Ældrechefen.

Godkendt 30-06-2023  
Ældreafdelingen  
Lemvig Kommune

## Formalia

| Oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet   |
|---|
| Navn og adresse: <b>Ældrebolig på Bækmarksbro Pleje- og Daghjem</b>   |
| Daglig leder: <b>Conny Sønderby</b>   |
| Dato for tilsynsbesøg: <b>02-10-2023</b>  |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen (og evt. medarbejderinterview)</li><li>• Interviews af borgere (2 borgere pr. område inkl. privat leverandør)</li><li>• Journalgennemgang.</li></ul> <p>Borgere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet vurderes ud fra 4 kategorier og afsluttes med en tilbagemelding.</p> |
| Tilsynsførende:<br>Visitor Ane Margrethe Kamstrup<br>Udviklings- og hygiejnesygeplejerske Nanna Thordal Johannesen  |

## Samlet tilsynsresultat

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Godkendt</b>                     | Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.<br>Forholdene vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.  |
| <b>Godkendt med få bemærkninger</b> | Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til i vid udstrækning at leve op til såvel lovgivningens krav kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.<br>Der er ikke konstateret betydelige mangler i et af målområderne, men dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende. |
| <b>Godkendt med mangler</b>         | Dette betyder, at der er i et eller flere målområder er betydelige mangler i den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.   |
| <b>Kritisable forhold</b>           | Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.                                      |

## Tilsyn med leverandør

| <b>Personlig pleje</b>  |  |
|---|--|
| Personlig pleje er hjælp til personlig hygiejne, at få tøj på, at komme ud af sengen, hjælp til at spise m.m. |  |
| Leveres de bevilgede ydelser til borgeren?  | Ja.<br>Det drøftes, at leverandøren har udleveret et nødkald til borger uden der er taget stilling til om borger opfylder kriterierne for dette.   |
| Inddrages borgeren når I vurderer visiteret ydelse kan ændres eller afsluttes?                                | Ja.  |
| Giver I besked til borger, når tidspunktet for levering af hjælpen ændres +/- ½ time?                         | Ja.  |
| Tages der hensyn til at færrest mulige - faglært såvel som ufaglærte kommer i hjemmet ved hver enkelt borger? | Ja.  |
| Aflyses hjælpen?  | Nej.   |
| Flyttes planlagt hjælp til en anden dag?  | Ikke aktuel.   |
| Hvor mange ansatte leverer ydelsen?   | Oftest de/den samme medarbejder(e).  |
| Hvor mange har relevant uddannelse?   | Alle medarbejdere på Bækmarksbro Pleje- og Daghjem er uddannet.  |
| Hvordan forbereder medarbejderen sig på opgaven?  | Journalgennemgang.   |
| Har medarbejder har fokus på at motivere borgerne til at anvende egne ressourcer?                             | Ja, ved en respektfuld og individuelt tilpasset kommunikation. Alle medarbejder har relevant fokus på at inddrage borgernes ressourcer aktivt i plejen i de tilfælde, hvor det skønnes relevant. |
| Journalgennemgang med henblik på kommunikation mellem leverandør og myndighed er ajourført?                   | Ajourført.   |

| <b>Praktisk hjælp</b>   |  |
|---|--|
| Praktisk hjælp er hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet som f.eks. hjælp til rengøring og tøjvask. |  |
| Leveres de bevilgede ydelser til borgeren?  | Ja.<br>Det observeres dog, at borger forsat har en indsats for tømning af robot støvsugning. Dette er ikke aktuel mere eftersom borger har solgt denne. Indsatsen skal derfor afsluttes. |
| Inddrages borger når I vurderer visiteret ydelse kan ændres eller afsluttes?  | Ja.  |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| Giver I besked, når tidspunktet for leveringen af hjælpen ændres +/- ½ time?                                  |                           |
| Tages der hensyn til at færrest mulige - faglært såvel som ufaglærte kommer i hjemmet ved hver enkelt borger? | Ja.                       |
| Aflyses hjælpen?  | Nej, aldrig.              |
| Flyttes planlagt hjælp til en anden dag?  | Ikke aktuel.              |
| Hvor mange ansatte leverer ydelsen?   | Nævnt i tidligere afsnit. |
| Hvor mange har relevant uddannelse?   | Nævnt i tidligere afsnit. |
| Hvordan forbereder medarbejderen sig på opgaven?  | Nævnt i tidligere afsnit. |
| Har medarbejder har fokus på at motivere borgerne til at anvende egne ressourcer?                             | Nævnt i tidligere afsnit. |

## Interview med borger(e)

| <b>Personlig pleje</b>  |  |
|---|--|
| Personlig pleje er hjælp til personlig hygiejne, at få tøj på, at komme ud af sengen, hjælp til at spise m.m. |  |
| Får du hjælp til de ydelser du er bevilget ved seneste visitation?  | Ja.<br>Hjælp til personlig pleje og flystrømper.   |
| Har du oplevet at ydelsen er ændret?  | Nej.   |
| Får du besked, når tidspunktet for hjælpen ændres, udover en ½ time?  | Ikke aktuel.   |
| Er du tilfreds med det antal hjælpere der kommer i dit hjem?  | Ja.  |
| Har du oplevet at leverandøren har aflyst eller flyttet hjælpen?  | Nej.   |
| Bliver du tilbudt erstatningshjælp ved aflysning?   | Ikke aktuel.   |
| Er du tilfreds med hjælpen i forhold til det der er bevilliget?   | Borger er meget taknemmelig og tilfreds med den bevilliget hjælp. Stor ros og anerkendelse til medarbejderne på Bækmarksbro Pleje- og Daghjem.<br>Borger giver endvidere udtryk for, at medarbejderne har en venlig og respektfuld omgangstone og adfærd.<br>Hertil beskrives, at medarbejderne altid ringer/banker på, inden de træder ind ad døren, hvilket understøtter, at borgerne oplever, at privatlivet respekteres. |

|  |   |
|--|---|
| Observerer tilsynet at borger er soignerede, svarende til deres levevis? | Borgerne ses velsoignerede, svarende til dennes livsstil. |
|--|---|

| <b>Praktisk hjælp</b>   |   |
|---|---|
| Praktisk hjælp er hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet som f.eks. hjælp til rengøring og tøjvask. |   |
| Får du hjælp til de ydelser du er bevilget ved seneste visitation?  | Ifølge borger får hun den hjælp hun er bevilget. Borger har skaffet sig af med hendes robotstøvsuger eftersom dette ikke fungerede for borger.<br><br>Ydermere har borger tilkøbt sig rengøring hver 2. uge.<br><br>Borger har nødkald. |
| Har du oplevet at ydelsen er ændret?  | Nej.  |
| Får du besked, når tidspunktet for hjælpen ændres, udover en ½ time?  | Ikke aktuel.  |
| Er du tilfreds med det antal hjælpere der kommer i dit hjem?  | Ja.   |
| Har du oplevet at leverandøren har aflyst eller flyttet hjælpen?  | Nej.  |
| Bliver du tilbudt erstatningshjælp ved aflysning?   | Ikke aktuel.  |
| Er du tilfreds med hjælpen?   |   |
| Observerer tilsynet at kvaliteten af hjælpen til praktisk hjælp er generelt svarende til borgernes levevis?             | Borgers bolig er rengjort og kvaliteten af hjælpen til praktisk hjælp er generelt svarende til borgernes levevis.   |