

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.

Afrapporteringen 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
Leverandør: Lemvig hjemmepleje
Daglig leder: Line Klint Jespersen
Dato for tilsynsbesøg: 22-11-2023
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen (og evt. medarbejderinterview).• Interviews af borgere (2 borgere pr. område inkl. privat leverandør)• Journalgennemgang <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: Visitorator Ane Margrethe Kamstrup Udviklings- og hygiejnesygeplejerske Nanna Thordal Johannesen

Samlet tilsynsresultat

Godkendt	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. Forholdene vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.
Godkendt med få bemærkninger	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. 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.
Godkendt med mangler	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.
Kritisable forhold	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

Personlig pleje	
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.
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?	Nej, levering sker i tidsrummet imellem kl. 09:30-12:00.
Tages der hensyn til at færrest mulige - faglært såvel som ufaglærte kommer i hjemmet ved hver enkelt borger?	Ikke umiddelbart eftersom borger ofte er hård i hendes kommunikation overfor hjemmeplejen. Dette har medført, at nogle medarbejdere ikke vil komme rutinevis i hjemmet og herved kan der ikke tages hensyn til færrest muligt.
Aflyses hjælpen?	Borger aflyser ofte, hvis det er en mandlig medarbejder der kommer i borgers hjem.
Flyttes planlagt hjælp til en anden dag?	
Hvor mange ansatte leverer ydelsen?	
Hvor mange har relevant uddannelse?	Det er fortrinsvis faglærte medarbejdere.
Hvordan forbereder medarbejderen sig på opgaven?	Der er tydeligvis en udfordring i kommunikationen mellem borger og leverandør. Borger har ofte en hård tone overfor medarbejderen og ydermere kontakter borger ofte lederen af hjemmeplejen imens en medarbejder er i hjemmet, hvor borger giver utilfredshed med hjælpen. Denne problemstilling skal der reageres på.
Har medarbejder har fokus på at motivere borgerne til at anvende egne ressourcer?	
Journalgennemgang med henblik på kommunikation mellem leverandør og myndighed er ajourført?	

Praktisk hjælp	
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.
Inddrages borger når I vurderer visiteret ydelse kan ændres eller afsluttes?	Ja.
Giver I besked, når tidspunktet for leveringen af hjælpen ændres +/- ½ time?	Praktisk hjælp leveres altid i forlængelse med personlig pleje.
Tages der hensyn til at færrest mulige - faglært såvel som ufaglærte kommer i hjemmet ved hver enkelt borger?	Som nævnt ovenfor.
Aflyses hjælpen?	
Flyttes planlagt hjælp til en anden dag?	
Hvor mange ansatte leverer ydelsen?	
Hvor mange har relevant uddannelse?	
Hvordan forbereder medarbejderen sig på opgaven?	Leverandøren gøres opmærksom på brug af vådservietter til rengøring af toilet.

Har medarbejder har fokus på at motivere borgerne til at anvende egne ressourcer?	
---	--

Interview med borger(e)

Personlig pleje	
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.
Har du oplevet at ydelsen er ændret?	Nej.
Får du besked, når tidspunktet for hjælpen ændres, udover en ½ time?	Nej, der opstår en del udsving i tidspunkterne. Tidspunktet kan variere imellem kl. 9:30-12:00.
Er du tilfreds med det antal hjælpere der kommer i dit hjem?	Ifølge borger kommer der mange forskellige medarbejdere. Borger skal ofte forklare proceduren overfor en ny uvidende medarbejder.
Har du oplevet at leverandøren har aflyst eller flyttet hjælpen?	Nej.
Bliver du tilbudt erstatningshjælp ved aflysning?	Ikke relevant.
Er du tilfreds med hjælpen i forhold til det der er bevilliget?	Ja.
Observerer tilsynet at borger er soignerede, svarende til deres levevis?	Borgerne ses velsoignerede, svarende til dennes livsstil.

Praktisk hjælp	
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?	Ja.
Har du oplevet at ydelsen er ændret?	Nej.
Får du besked, når tidspunktet for hjælpen ændres, udover en ½ time?	Ikke relevant eftersom praktisk hjælp ofte er i forlængelse med personlig pleje.
Er du tilfreds med det antal hjælpere der kommer i dit hjem?	
Har du oplevet at leverandøren har aflyst eller flyttet hjælpen?	Ikke relevant.
Bliver du tilbudt erstatningshjælp ved aflysning?	
Er du tilfreds med hjælpen?	Borger er ikke tilfreds med at nogle medarbejder anvender vådservietter til rengøring af toilet. Borger fortæller endvidere at alt vasketøj hænges op og ikke kommer i tørretumbler.
Observerer tilsynet at kvaliteten af hjælpen til praktisk hjælp er generelt svarende til borgernes levevis?	Kun tøj som ifølge vaskeanvisningen ikke kan komme i tørretumbler må hænges op. Ellers fremstår borgers bolig rengjort og kvaliteten af hjælpen til praktisk hjælp er generelt svarende til borgernes levevis.

