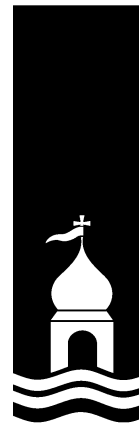


27. december 2024



Endelige rapport på anmeldt tilsyn i kommunal hjemmepleje og privat leverandør 2024

Tilsyn og rapport udført af:

Malene Skjærbæk Nielsen
Funktionsleder
Visitation og Hjælpemidler Lemvig kommune

Nanna Thordal Johannesen
Udviklingssygeplejerske
Visitation og Hjælpemidler Lemvig kommune



Tilsynets formål:

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.

Tilsynet er altid et udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

Konklusion:

Privat leverandør Vestjysk Vikarservice:

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.

Privat leverandør KÆR:

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.

Lemvig Kommune, Lemvig hjemmepleje:

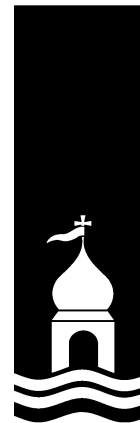
Godkendt med få bemærkninger.

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.

Lemvig Kommune, hjemmeplejen i områderne syd og vest:

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.

**Vedhæftet:**

Tilsynsskemaer i anonymiseret form kun oplyst med ledelsesinformation, dato og leverandør.

Tilsynet har følgende kommentar:**Privat leverandør Vestjysk Vikarservice:**

De borgere, der i tilsynet modtager ydelse fra Vestjysk Vikarservice, udtrykker stor tilfredshed med både kvaliteten af arbejdet og den service, der leveres. Borgerne fremhæver, at medarbejderne er imødekommende, venlige og professionelle, hvilket bidrager til en positiv oplevelse af indsatsen.

Det blev dog under tilsynet oplyst af en enkelt borger, at der eksisterer en individuel aftale med en medarbejder om at udføre praktisk hjælp i hjemmet, selv når borgeren ikke er til stede. Det er ikke tilladt for leverandøren at gå ind i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse. Leverandøren er blevet gjort opmærksom på forholdet under tilbagemeldingen og har oplyst, at dette vil blive håndteret omgående for at sikre overholdelse af Lemvig Kommunens retningslinjer.

Privat leverandør KÆR:

De borgere, der i tilsynet modtager ydelse fra KÆR, udtrykker tilfredshed med både kvaliteten af arbejdet og den service, der leveres.

Ved journalgennemgang observeres manglende handleplaner i relation til borgere i rehabiliteringsforløb, dette ville blive håndteret umiddelbart efter tilsynet i samarbejde med terapeuter.

Lemvig Kommune, Lemvig hjemmepleje:

En eller flere borgere har udtrykt usikkerhed omkring, hvem de skal kontakte for at give besked, hvis eksempelvis en ægtefælle skal ændre aftaler, og hjemmeplejen skal informeres. Det sker, at borgere videregiver beskeder til den besøgende medarbejder, hvilket ikke altid når frem til planlæggeren, og det kan føre til forsinkelser eller i værste fald misforståelser. For at imødekomme dette vil der fra den 1. januar 2025 blive udsendt en informationspjece til alle borgere, der modtager hjemmehjælp. Pjecen vil indeholde klare oplysninger om, hvordan og hvor de skal henvende sig, herunder relevante telefonnumre, for at sikre en effektiv og korrekt kommunikation.

Der blev observeret enkelte mangler i forbindelse med dokumentation gennemgangen med bl.a. manglende indsatser som kun var oplyst i borgers kalender og fejlplacering af døgnrytmeplaner, hvilket blev rettet umiddelbart efter tilsynet.

Sidst, giver alle borgere et generelt udtryk for tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Lemvig Kommune, hjemmeplejen i områderne syd og vest:

Borgere i hjemmeplejen for områderne syd og vest oplever, at medarbejderne (inkl. elever) udviser en professionel og respektfuld tilgang i både deres kommunikation og adfærd, hvilket bidrager til en positiv relation og tryk i samarbejdet af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Ydermere fortæller en borger, at kontinuiteten i medarbejderbesøg er blevet væsentligt forbedret, hvilket har skabt større tryk og stabilitet i hverdagen. Borgeren oplever, at leverandøren har været lydhør over for vedkommendes ønsker og har aktivt arbejdet på at reducere antallet af forskellige medarbejdere i hjemmet. Tidligere medførte hyppige udskiftninger, at borgeren gentagne gange måtte forklare opgaverne, hvilket oplevedes som belastende. Den nuværende stabilitet bidrager derfor markant til borgerens tilfredshed og oplevelse af kvaliteten i indsatsen.