

# Tilsyn med hjemmeplejen 2022

Myndighed Hjemmehjælp og Boliger

Kulturen til forskel



**HOLSTEBRO**  
KOMMUNE

# Indhold

Indledning .....	3
1. Tilfredshed med den visiterede hjælp .....	3
1.1 Brugertilfredshed: Personlig pleje .....	3
1.2 Brugertilfredshed: Praktisk hjælp .....	4
1.3 Indfrielse af formål med hjælpen .....	6
1.4 Vejledningsforpligtigelse .....	6
2. Evaluering af løbende opfølgning/revisitation .....	6
3. Evaluering af kontraktopfølgning med den kommunale leverandør og eksterne leverandører .....	7
4. Evaluering af opfølgning på klager, lokalt eller på forvaltningsniveau .....	7
5. Intern audit på sagsbehandling i Myndighed Hjemmehjælp og Boliger .....	8

# Indledning

Holstebro Kommune fører det lovpligtige tilsyn i hjemmehjælpen med fokus på dialog, systematik, kvalitet og borgertilfredshed. Tilsynsforpligtigheden i hjemmehjælpen bliver imødekommet med et integreret tilsyn, som beskrives nedenfor.

Holstebro Kommunes service skal tage udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle behov for pleje og praktiske hjælp på en måde, der hjælper borgerne til at klare mest muligt selv. For at evaluere dette foretages fem konkrete indsatser:

1. Brugertilfredshedsmåling ift. tilfredshed med den visiterede hjælp
2. Evaluering af løbende individuel tilpasning/re-visitering
3. Evaluering af kontraktopfølgning med den kommunale leverandør og eksterne leverandører
4. Evaluering af opfølgning på klager, lokalt eller på forvaltningsniveau
5. Intern audit på sagsbehandling i Myndighed for Hjemmehjælp og Boliger

Hver af de fem indsatser gennemgås i de kommende afsnit.

## 1. Tilfredshed med den visiterede hjælp

Med afsæt i brugerundersøgelsen fra efteråret 2022 evalueres der på borgernes tilfredshed med den visiterede hjælp. Holstebro Kommunes kvalitetstandard og målsætning for ydelserne "Personlig pleje" og "Praktisk hjælp" er følgende:

- Borgeren modtager den tildelte hjælp og støtte.
- Hjælpen ydes med omsorg, nærvær og respekt.
- Hjælpen udføres i samarbejde med borger, og borger støttes i at deltage aktivt.
- Hjælpen tilpasses, såfremt borgerens behov ændrer sig.
- Hjælpen leveres til tiden +/- 1 time i forhold til det tidspunkt, der er aftalt med borgeren.

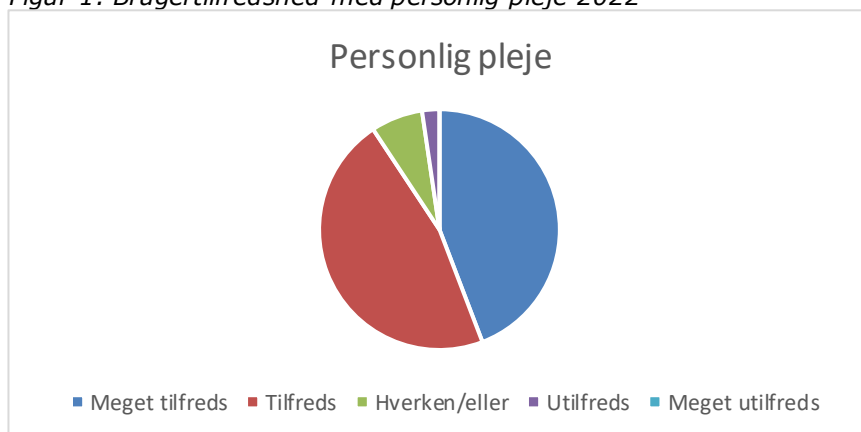
I perioden juni-oktober 2022 er der samlet foretaget 67 brugertilfredshedsundersøgelser.

### 1.1 Brugertilfredshed: Personlig pleje

Nedenfor ses fordelingen af tilfredshedsmålingen for personlig pleje. Besvarelserne i 2022 ligner besvarelserne fra 2021. Men der ses samlet set en stigning på 6 % med borgere, der er tilfreds med hjælpen. Svarprocenterne for 2021 er angivet i parentes.

- 44% af borgerne har svaret meget tilfreds (31 % i 2021)
- 47 % har svaret tilfreds (54 % i 2021)
- 7 % har svaret hverken/eller (11 % i 2021)
- 2 % har svaret utilfreds (3 % i 2021)
- 0% har svaret meget utilfreds (0 % i 2021).

Figur 1: Brugertilfredshed med personlig pleje 2022



Ud fra figuren ses, at hovedparten af de borgere der har deltaget i brugertilfredshedsundersøgelsen er tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje de modtager (91%). Resultaterne uddybes nedenfor.

I brugertilfredshedsundersøgelsen var der mulighed for at uddybe besvarelsen. Borgere der udtrykker tilfredshed med den leverede ydelser, har knyttet følgende udsagn til deres vurdering:

- *"De kommer hver dag som aftalt"*
- *"Alle er til at snakke med."*
- *"De kommer altid hurtigt, når jeg bruger kaldet ved uheld"*
- *"De er søde, føler de tager sig tid. Har faste hjælpere så vidt muligt"*.
- *"Enestående behandling af kompetente behagelige, venlige mennesker"*
- *"Er meget glad, når nogle af de faste, mere erfarne kommer"*.

Som det ses ovenfor, angiver 7 % (tre borgere) "hverken/eller tilfredshed" med den personlige pleje. Udsagn fra borger, der "hverken/eller" er tilfreds med den personlige pleje fremgår nedenfor.

- *"Det fungerer"*
- *"Tidspunktet for hjælpen kom aldrig til at passe."*
- *"Forskel på hjælpen. Den faste hjælper har travlt"*.

Ovenstående figur viser også, at 2% udtrykker manglende tilfredshed med den personlige pleje, hvilket svarer til 1 borger ud af de 43 adspurgte borgere. Det udsagn, der er knyttet til utilfredsheden, er følgende:

*"Fordi borger skal fortælle hvad der skal gøres. Har ønsket bad om aftenen, og fået at vide at det godt kan lade sig gøre, men de kommer fortsat om morgenen"*

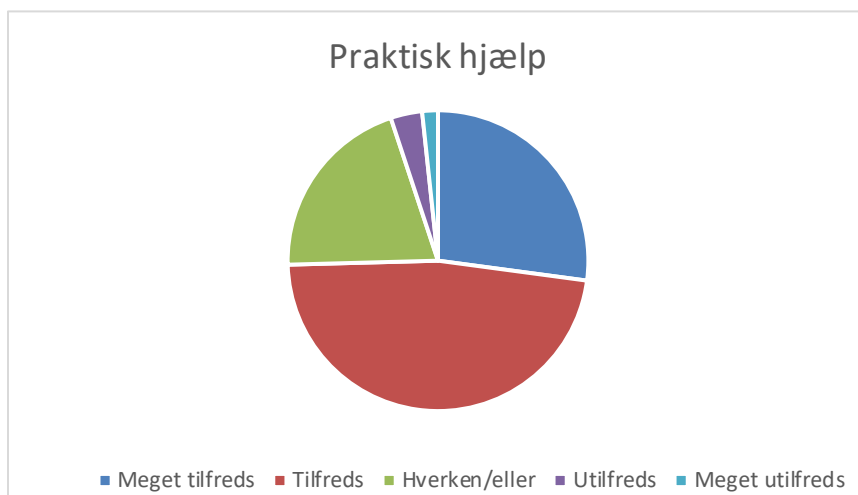
Der er fulgt op på udsagnene vedr. manglende tilfredshed og hverken/eller tilfredshed hos leverandørerne ud fra kommunens målsætning, kvalitetsstandard og leverandørkontrakt.

## 1.2 Brugertilfredshed: Praktisk hjælp

Nedenfor ses fordelingen af tilfredshedsmålingen for praktisk hjælp, på baggrund af de 59 afleverede skemaer. Svarprocenterne for 2022 er angivet i parentes. Fordelingen kan også ses i figur 2.

- 27 % af borgerne har svaret meget tilfreds (39 % i 2021)
- 47 % har svaret tilfreds (39 % i 2021)
- 20 % har svaret hverken/eller (12 % i 2021)
- 3 % har svaret utilfreds (10 % i 2021)
- 2 % har svaret meget utilfreds (0 % i 2021)

Figur 2: Brugertilfredshed med Praktisk hjælp 2022



Der er sket nogle ændringer fra 2021 til 2022, hvor andelen af borgere der angiver at være "meget tilfredse" er faldet 12 %. Det samme gælder for borgere der angiver at være "utilfreds" med hjælpen, som er faldet med 7 %.

Det gennemgående hos borgerne, der angiver tilfredshed med den praktiske hjælp er, at hjælpen leveres af de samme eller få hjælpere, der ved, hvad der skal udføres i hjemmet.

Seks borgere har således kommenteret på vigtigheden af, at der er faste hjælpere. Fem borgere kommenterer på vigtigheden af, at medarbejderen ved, hvad der skal udføres. Syv har kommenteret på, at personalet er søde, venlige og lyttende. Udsagn fra borgere der angiver tilfredshed, fremgår nedenfor:

- *"Der bliver gjort det, der skal gøres"*
- *"Glad for personer som kommer i hjemmet"*
- *"Personalet gør som jeg siger. Får den ønskede mad serveret"*
- *"Får hjælpen mellem 8:30 - 14:30 uden kendt tidspunkt., men er meget tilfreds med udførelsen af hjælpen"*
- *"Vil ønske mere tid, men de gør det godt, når de er der"*
- *"Går i gang med det samme og kender huset"*
- *"Det er oftest den samme og hun er dygtig"*
- *"Enestående behandling af kompetente behagelige, venlige mennesker".*

20 % angiver "hverken/eller tilfredshed" med den praktiske hjælp - en stigning på 8 %. Udsagn fra borgere der angiver hverken/eller tilfredshed fremgår nedenfor:

- *"Manglende levering af vinduespudding"*
- *"Ønsker sig mere tid/hjælp til rengøring. Tilfreds med det jeg får, men synes der er for lidt tid"*
- *"Snavset bliver jævnet, ud med moppesystem - mangelfuldt"*
- *"Det kan ikke kaldes rengøring, stadig tissepletter på gulvet"*
- *"Synes ikke, der altid bliver gjort godt nok rent. Der er plamager på gulvet."*
- *"Svingende standard. MEGET forskel"*
- *"Nogle glemmer at tilbyde eks. drikkevarer - det er oftest ægtefælle, der løser opgaven."*

3 % (to borgere) udtrykker utilfredshed med den praktiske hjælp mod 10 % i 2021. Udsagn der kommer i forbindelse med utilfredshed, er følgende:

- *"De gør ikke det de skal, vil ikke tage gulvet i brusekabinen".*
- *"Der er for lidt tid til rengøringen"*

Tre borgere har kommenteret på for lidt tid til opgaverne.

Der er fulgt op på udsagnene vedr. manglende tilfredshed og hverken/eller tilfredshed hos leverandørerne ud fra kommunens målsætning, kvalitetsstandard og leverandørkontrakt. Ligeledes er serviceniveauet præciseret overfor borgerne.

## 1.3 Indfrielse af formål med hjælpen

En af kommunens målsætninger for ydelserne "Personlig pleje" og "Praktisk hjælp" er at:

- Borgeren modtager den tildelte hjælp og støtte
- Hjælpen tilpasses, såfremt behov ændrer sig

I brugertilfredshedsundersøgelsen spørges borgerne om "formålet med hjælpen er indfriet". Ud af de 67 borgere fordeler svarene sig som følger:

- 59 borgere oplever at formålet med hjælpen er indfriet.
- 5 borgere oplever at formålet ikke er opfyldt
- 3 borgere giver udtrykker "ved ikke"

Udsagn i forbindelse med manglende mål opfyldelse er:

- *"Kan ikke helt huske starten på hjælpen pga. påvirket i forbindelsen med udskrivelsen".*
- *"Har ikke modtaget hjælp til vinduespuddning siden skift af leverandør. Ingen re-visitation i 2019"*

## 1.4 Vejledningsforpligtigelse

Myndighed, hjemmehjælp og bolig har i perioden 2020 - 2022 haft særligt fokus på vejlednings-forpligtigelse. I brugertilfredshedsundersøgelsen spørges der ind til om borgeren oplever at være blevet informeret. De adspurgte borgere har svaret som følger:

- 62 borgere oplever at være tilstrækkeligt informeret i forbindelse med visitationsbesøg i hjemmet
- 3 borgere oplever ikke at have fået tilstrækkelig vejledning, eller har manglet information.
- 1 borger ved det ikke og en har ikke svaret.

Således er der sket en positiv ændring i andelen af borgere der oplever at være tilstrækkeligt informeret i forbindelse med visitationsbesøg i hjemmet i perioden 2020-2022.

## 2. Evaluering af løbende opfølgning/revisitation

Målsætningen er at der skal ske en løbende individuel opfølgning/re-visitation med udgangspunkt i leverandørernes tilbagemeldinger til Visitationen, hvis der sker ændringer i en borgers behov for hjælp. Ved ændringer i en borgers behov for støtte, skal der således ske en revurdering ud fra borgerens samlede behov for hjælp, herunder rehabilitering, ernæring, hjælpemidler, bolig m.v. Opfølgningen på hjælpen skal sikre, at den leverede hjælp til borgerne, lever op til afgørelsen og til kommunens serviceniveau.

I januar 2021 blev en ny indsatsmodel implementeret. Hermed gik man væk fra "enkelt visiteringer" til den enkelte borger og tilbage til bevilling af hjælp ud fra gennemsnitstider i forhold til funktionsniveau, så leverandøren disponerer over de bevilgede indsatser samlet. Desuden kan borgere med et særligt behov bevilges udvidet støtte til personlig pleje eller praktisk hjælp.

Der foretages stikprøvekontrol i borgernes planlægningskalender i omsorgssystemet og ved fejl tages kontakt til borger og leverandør.

Endvidere foretages der revurderingsbesøg hos borgerne hvert 2. år.

### 3. Evaluering af kontraktopfølgning med den kommunale leverandør og eksterne leverandører

Målsætningen er, at der løbende, og minimum 1 gang årligt, inviteres til kontraktopfølgning med den kommunale leverandør og eksterne leverandører. Én gang årligt afholdes således leverandørmøde med deltagelse af både kommunale og private leverandører. Mødet har fokus på dialog omkring forhold inden for det kontraktlige område.

I foråret 2022 blev der holdt et leverandørmøde mellem Myndighed og leverandørerne med fokus på snitflader og tilbagemeldingspligt.

I efteråret 2022 har alle kommunale og private leverandører været indkaldt til underskrift af revideret kontrakt. Det har givet fokus på behov for yderligere undervisning i vores omsorgssystem af de private leverandører, som tilbydes her i efteråret.

### 4. Evaluering af opfølgning på klager, lokalt eller på forvaltningsniveau

Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig har i perioden januar – november 2022 modtaget svar på 8 klager, der har været sendt til behandling i Ankestyrelsen. Antallet af klager er præcist det samme antal som i 2021 (9 sager). Sagerne gennemgås kort nedenfor.

#### **Afgørelse: 7 sager er stadfæstet (medhold til kommunen)**

- 3 afslag på rengøring eller mere rengøring.
- 1 afslag på Madservice.
- 1 afslag på Borgerstyret personlig assistance
- 1 afslag over afslag på plejebolig
- 1 afslag over afslag på ældrebolig

#### **Afgørelse: 1 sag er til genbehandling (hjemvist)**

- 1 klage over rengøring, hjemvist til ny behandling.

#### **Afgørelse: 1 sag er omgjort (ændret kommunens afgørelse)**

- 1 klage over rengøringsindsatser.

Når utilfredsheden angår udførelsen af hjælpen, går klagen som udgangspunkt til den leverandør borgeren har valgt. Det er ligeledes leverandørens ansvar at følge op med borgeren. Leverandøren er forpligtiget til at dokumentere og kontakte Myndighed ved særlige og ved gentagne henvendelser.

Når det handler om utilfredshed over levering af indsatsen rettes disse også til leverandøren.

Nedenfor er en oversigt over klager, der er registreret af Myndighed:

#### **Personlig pleje**

- 1 borger er utilfreds over at leverandøren ikke har anrettet maden.
- 1 borgeren havde ikke modtaget morgenhjælpen og hjælperne er ikke orienteret om hvad der skal hjælpes med.
- 1 pårørende klager over at leverandøren ikke ved, hvad der skal hjælpes med.
- 1 pårørende klager over at leverandøren oplyser om at der er alt for lidt tid til opgaven samt mange skiftende hjælpere.

#### **Rengøring**

- 1 borger har ikke fået hjælp til rengøring i 1 ½ mdr.
- 1 pårørende klager over manglende rengøring på badeværelset.

### Madleverandør

- 1 borger klager over maden ikke leveres som bestilt og portionernes størrelse.
- 1 borger klager over regningerne.

### Vasketøj

- 1 borger klager over ikke at have fået afhentet sit vasketøj.

### Plejebolig

- 1 borger er utilfreds afslag på plejebolig.

### Klage over "leverandør"

- 1 borger klager over leverandørens leders kommunikationsmåde.
- 1 borger klager over tiden ikke stemmer med den visiterede tid.

## 5. Intern audit på sagsbehandling i Myndighed Hjemmehjælp og Boliger

Der gennemføres intern audit på sagsbehandling i Myndighed Hjemmehjælp og Boliger med fokus på kvalitetssikring. Her gennemgås et antal borgersager med henblik på at gennemgå sagsbehandling og visitering, og herigennem opnå læring.

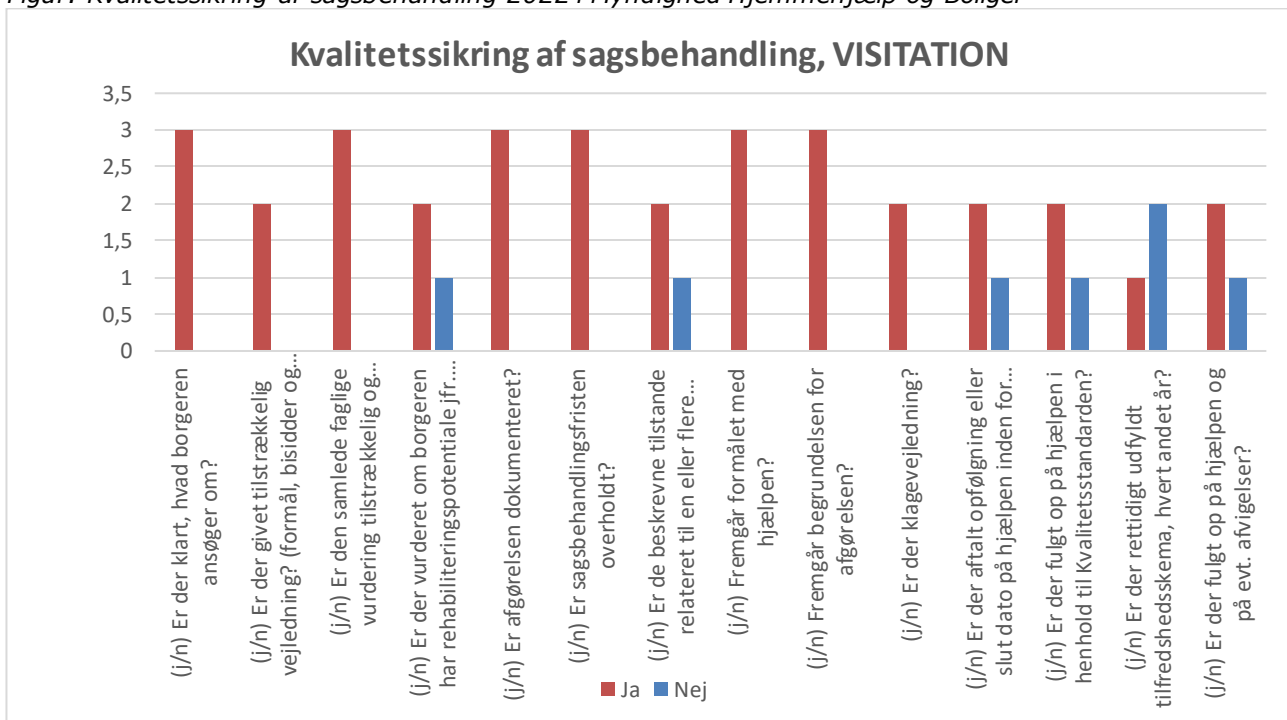
I 2022 har Visitationen haft interne audits tre gange, hvor visitatorernes sagsbehandling er gennemgået. Fokus på møderne er lærings- og kvalitetssikring, og der fokuseres bl.a. på overholdelse af serviceniveau, rehabilitering og på ensretning af dokumentation i omsorgssystemet, Nexus.

Tilsynet har derudover gennemgået 3 tilfældige borgersager. Henvendelserne/ansøgningen i disse sager er fordelt som nedenstående:

- 0 % af sagerne kommer fra borgere
- 100 % af sagerne kommer fra fagpersoner

Tilsynet har valgt at undersøge/spørge ind trinene i "God sagsbehandling", som er en metode der benyttes i sagsbehandlingen. Metoden "God sagsbehandling" er gengivet i grafen nedenfor.

Figur: Kvalitetssikring af sagsbehandling 2022 i Myndighed Hjemmehjælp og Boliger





På baggrund af audits og de 9 første punkter i ovennævnte graf blev det konkluderet, at omsorgssystemet er medvirkende til at sikre "god sagsbehandling", ved at der gennemføres en helhedsvurdering, vurdering af rehabiliteringspotentiale og at der træffes en skriftlig afgørelse i sagen.

Som tidligere skrevet, havde Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig i 2020 + 2021 fokus på vejledningsforpligtigelse. Der blev undervisning i området og efterfølgende foretaget opdatering af arbejdsgangene internt og på tværs af kommunen. I tre af de tre auditsager fremgår det nu i 2022, at borger bliver vejledt jf. Retssikkerhedsloven. Myndighed Hjemmehjælp og Boliger har endvidere haft fokus på også at få givet vejledningen, når bevillingen er foretaget administrativt efter henvendelse fra andre, og visitator ikke har været i direkte kontakt med borgeren fra starten. Ligeledes blev der i 2021 implementeret nye arbejdsgange for at sikre, at borger bliver oplyst om oplysningspligten, når vi behandler borgers data.

- I en ud af de tre auditsager var det ikke beskrevet, om der var vurderet rehabiliteringspotentiale hos borgeren.
- I en sag er tilstanden (formen for hjælp) ikke knyttet til et behov i systemet.
- Der er ikke udfyldt brugertilfredshed på de fire gennemgåede sager, da brugertilfredshedsundersøgelser foretages i enkelte udvalgte sager årligt.
- Der er ikke fulgt op på visiteret hjælp på en af de tre sager, da tiden for opfølgningen ikke er nået endnu, og der har ikke været henvendelser fra borger eller leverandøren.

Audit 2022 viser overordnet, at der forsåt kan være lidt usikkerhed omkring, hvor og hvordan oplysninger skal dokumenteres, men der er opnået en større ensartethed. Løbende audits hjælper med at rette op, så Nexus bruges mere ensartet.



**HOLSTEBRO**  
KOMMUNE