

Tilsyn med hjemmeplejen 2023

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.....	5
1.3 Indfrielse af formål med hjælpen	6
1.4 Vejledningsforpligtigelse	7
2. Evaluering af løbende opfølgning/re-visitation	7
3.0 Evaluering af kontraktopfølgning med den kommunale leverandør og eksterne leverandører	7
4.0: Evaluering af opfølgning på klager, lokalt eller på forvaltningsniveau	8
5.0 Intern audit på sagsbehandling i Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig	9

Indledning

Holstebro Kommune fører det lovpligtige tilsyn i hjemmeplejen gennem fokus på dialog, systematik, kvalitet og borgertilfredshed. Tilsynsforpligtigheden i hjemmeplejen 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 5 konkrete indsatser:

1. Brugertilfredhedsmåling 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, Hjemmehjælp og Bolig

Hver af de 5 indsatser gennemgås i de kommende afsnit.

1. Tilfredshed med den visiterede hjælp

Med afsæt i brugerundersøgelsen fra efteråret 2023 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, hvis borgerens behov ændrer sig.
- Hjælpen leveres til tiden +/- 1 time i forhold til det tidspunkt, der er aftalt med borgeren.

1.1 Brugertilfredshed: Personlig pleje

Indhentning af Brugertilfredshedsundersøgelserne har i år kørt parallel med implementering af ny Udbudsmodel og dermed med borgernes valg af leverandørskifte. Holstebro Kommunes byråd har besluttet, at borgere i Holstebro kommune fremover kan vælge mellem en privat og en kommunal leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje.

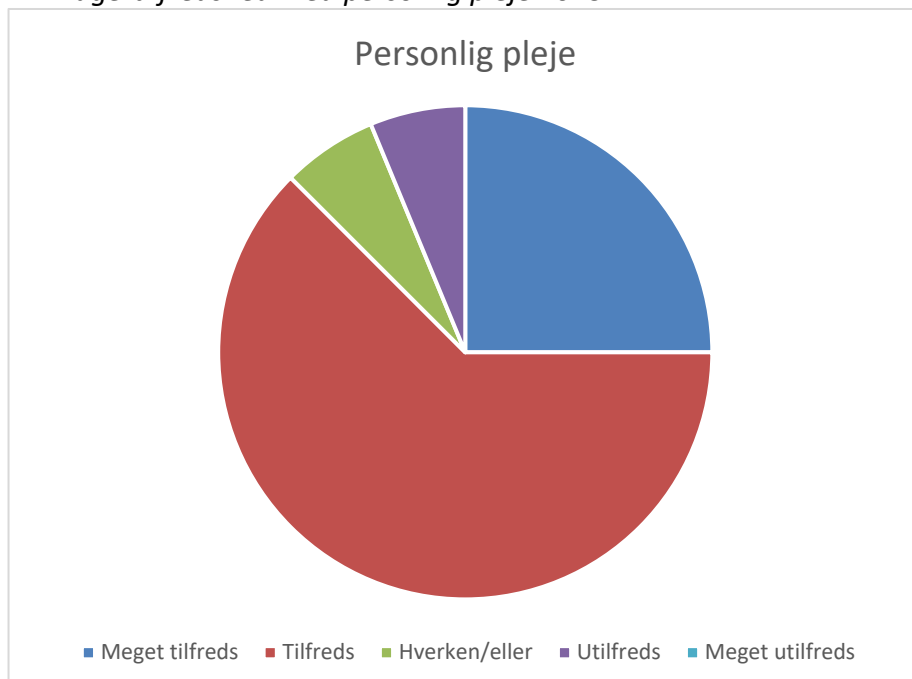
Fristen for at vælge nye leverandør var den 30. august. Den nye periode med efter ny udbudsmodel startede den 01.10.23. I perioden september - oktober 2023 er der samlet foretaget brugertilfredshedsundersøgelser ved 20 borger, hvilke er en del færre end de øvrige år.

Nedenfor ses fordelingen af tilfredshedsmålingen for personlig pleje. Besvarelserne i 2023 ligner besvarelserne fra 2022. Men der ses samlet et fald på 3 % med borgere, der er tilfreds med hjælpen. Svarprocenterne for 2022 er angivet i parentes.

- 25 % af borgerne har svaret meget tilfreds (44 % i 2022)
- 63 % har svaret tilfreds (47 % i 2022)
- 6 % har svaret hverken/eller (7 % i 2022)

- 6 % har svaret utilfreds (2 % i 2022)
- 0% har svaret meget utilfreds (0 % i 2022).

Fig. 1: Brugertilfredshed med personlig pleje 2023



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 (88 %). 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:

- *"Søde piger. Synes det er træls, når der kommer medarbejdere, jeg ikke kender"*
- *"De er så søde til at hjælpe mig"*
- *"Så tilfreds med de hjælpere, der kommer"*
- *"Intet at klage over"*
- *"I det store hele går det udmærket"*
- *"Hjelperne er søde og rare, hjælper med det de skal"*
- *"Får hjælp til det jeg ikke selv kan"*

Som det ses ovenfor, angiver 6 % (en borger) "hverken/eller tilfredshed" med den personlige pleje. Udsagn fra borger, der "hverken/eller" er tilfreds med den personlige pleje fremgår nedenfor.

- *"Medarbejderne glemmer at lade GPS-en"*

Ovenstående figur viser også, at 6 % udtrykker manglende tilfredshed med den personlige pleje, hvilket svarer til 1 borger ud af de 20 adspurgte borgere. Det udsagn, der er knyttet til utilfredsheden, er følgende:

- *"Gør ikke det de skal, gammel mad i mikroovnen. Får ikke altid korset på og bind på knæ. Kommer i snavset tøj efter bad."*

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 20 afleverede skemaer. Svarprocenterne for 2023 er angivet i parentes. Fordelingen kan også ses i figur 2.

- 6 % af borgerne har svaret meget tilfreds (27 % i 2022)
- 82 % har svaret tilfreds (47 % i 2022)
- 0 % har svaret hverken/eller (20 % i 2022)
- 12 % har svaret utilfreds (3 % i 2022)
- 0 % har svaret meget utilfreds (2 % i 2022).

Fig 2: Brugertilfredshed med Praktisk hjælp 2023



Der er sket nogle ændringer fra 2022 til 2023, hvor andelen af borgere der angiver at være "meget tilfredse" er faldet 21 %. Borgere der angiver at være "utilfreds" med hjælpen, er steget med 9 %.

Det gennemgående hos borgerne, der angiver tilfredshed med den praktiske hjælp, hvor 7 har kommenteret, er at personalet er søde, venlige og på at der gives hjælp til det borgerne ikke selv magter. Udsagn fra borgere der angiver tilfredshed, fremgår nedenfor:

- *"Søde piger. De unge ved ikke altid, hvad de skal gøre"*
- *"Det er den samme dygtige person hver gang"*
- *"De gør, hvad de kan"*
- *"Tiderne passer ikke altid. Der har været mange forskelligt."*
- *"Glad for hjælpen"*
- *"Får hjælp til det, jeg ikke selv kan"*
- *"Tilfreds, men der er ikke altid tørret ordentligt op efter gulvask"*
- *"De skifter sengelinned, som de skal og så er den ikke længere"*

0 % angiver "hverken/eller tilfredshed" med den praktiske hjælp - et fald på 20 % fra 2022

12 % (to borgere) udtrykker utilfredshed med den praktiske hjælp mod 3 % i 2022, en stigning på 9 %. Udsagn der kommer i forbindelse med utilfredshed, er følgende:

- *"Der er tilfælde, hvor hjælpen ikke er leveret"*
- *"Kommer ikke ind under sofaen. Gulvet klister."*

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.

I år er der spurgt ind til borgernes oplevelse af levering af Madservice. 8 borgere ud af de 20 adspurgte modtager Madservice. 7 ud af de 8 borgere er tilfredse med hjælpen og 1 utilfreds.

Udsagn der kommer fra borgere, der modtager Madservice, er følgende

- *"Jeg er tilfreds."*
- *"Det er meget godt og pakket godt ind i folie"*
- *"Tilfreds, dog lidt ensformigt"*
- *"God nok"*
- *"Godt tilfreds"*
- *"Synes det er kedeligt, der er mange gulerødder."*

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 20 borgere fordeler svarene sig som følger:

- 17 borgere oplever at formålet med hjælpen er indfriet.
- 3 borgere oplever at formålet ikke er opfyldt
- 0 borgere giver udtryk for "ved ikke"

Udsagn i forbindelse med manglende målopfyldelse er:

- *"Borger skifter leverandør, da det ikke var godt nok"*
- *"Der er ikke tørret af på flader."*
- *"Svært at svare på grundet nedsat hukommelse. Det er ikke altid hjælperne læser på deres plan mht hvad de skal"*

1.4 Vejledningsforpligtigelse

Myndighed, hjemmehjælp og bolig har 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:

- 17 borgere oplever at være tilstrækkeligt informeret i forbindelse med visitationsbesøg i hjemmet
- 1 borger oplever ikke at have fået tilstrækkelig vejledning, eller har manglet information.
- 2 borgere 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 2020-2023.

2. Evaluering af løbende opfølgning/re-visitiation

Målsætningen er, at der skal ske en løbende individuel opfølgning/re-visitiation 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.

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

Endvidere foretages som udgangspunkt revurderingsbesøg hos borgerne hvert 2. år.

3.0 Evaluering af kontraktopfølgning med den kommunale leverandør og eksterne leverandører

Målsætningen er, at leverandøren deltager i minimum to årlige møder med henblik på kontraktopfølgning og status. Én gang årligt afholdes således leverandørmøde med deltagelse af både kommunale og private leverandører. Mødet har fokus på dialog om forhold inden for det kontraktlige område.

I foråret 2023 blev der ikke holdt leverandørmøde, da ny hjemmepleje efter udbudsmodellen og dermed nye kontraktaftaler trådte i kraft pr. 1. oktober 2023. De leverandører der ikke fortsatte, ophørte med levering af hjemmepleje til borgere under Frit Valgs-ordningen ved udgangen af september.

I foråret 2023 har Visitationen haft fokus på leverandørens tilbagemeldingspligt og på at borgeren har ret til at vide, hvornår hjælpen kommer i hjemmet.

4.0: Evaluering af opfølgning på klager, lokalt eller på forvaltningsniveau

Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig har i perioden januar – oktober 2023 modtaget svar på 4 klager, der har været sendt til behandling i Ankestyrelsen. Antallet af klager var i 2022 på 8 sager . Sagerne gennemgås kort nedenfor.

Afgørelse: 2 sager er stadfæstet (medhold til kommunen)

- 1 klage over afslag på plejebolig
- 1 klage over kommunen havde opsagt et lejemål i plejebolig mht. flytning

Afgørelse: 1 sag er til genbehandling (hjemvist)

- 1 klage over tidsudmåling til § 94, hjemvist til ny behandling.

Afgørelse: 1 sag venter i Ankestyrelsen

- 1 sag venter i Ankestyrelsen klager over udmålt tid til rengøring.

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

- 3 borgere er utilfredse med at de kan modtage hjælp til ”flystrømper”.
- 1 borger henvender sig, da der har været 25 forskellige på en uge og kvaliteten opleves ikke som god.

Rengøring

- 1 borger klager over at leverandøren efter udbud ikke længere medbringer støvsuger.
- 1 borger er utilfreds med, at Privathjælpen ikke selv medbringer støvsuger, gulvmoppe og øvrige remedier til rengøring.
- 1 borger klage over leverandøren har ødelagt støvsugeren.
- 1 borger klager over at leverandøren ikke flytter spisebord stole + pottedplanter, som anden leverandør.
- 1 borger er utilfreds med, at visiteret hjælp til sengelinned ikke bliver leveret.

- 1 borger er utilfreds med, at borgeren ikke kan få udbetalt penge og selv købe hjælp.

Madudbringning/indkøb

- 1 borger utilfreds med at der sendes gamle madvarer fra Spar-købmanden
- 1 borger utilfreds med dyre købmandsvarer.
- 1 borger er utilfreds med der sendes økologiske varer, når det ikke er efterspurgt.

Vasketøj

- 3 borgere klager over der ikke bevilges støtte til vasketøj i hjemmet, men kun vasketøjsordning ude af huset leveret af Elis.

Klager i forbindelse med omlægning til udbud-model.

- 13 borgere er almen utilfredse med, at der ikke længere kan vælges mindre privatleverandør som under Godkendelsesmodellen til praktiske opgaver.
- 5 borger er ikke tilfredse med, at de kan vælge mellem én privat leverandør og kommunens tilbud.
- 1 borger er uforstående over for at der skal ændres leverandørvalg og ønsker at få tilsendt den politiske beslutning.

Andet:

- 1 borger henvender sig og klager at en leverandør går igennem hans ejendom.
- 1 borger er utilfreds med, at der ikke oplyses bevilget tid i afgørelsen.

5.0 Intern audit på sagsbehandling i Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig

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

I 2023 har Visitationen haft audits 3 gange, hvor visitatorernes sagsbehandling er gennemgået. Audit-gennemgangen af sagsbehandling har været prioriteret, da 1/3 af medarbejderne i Visitationen er nyansatte. 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.

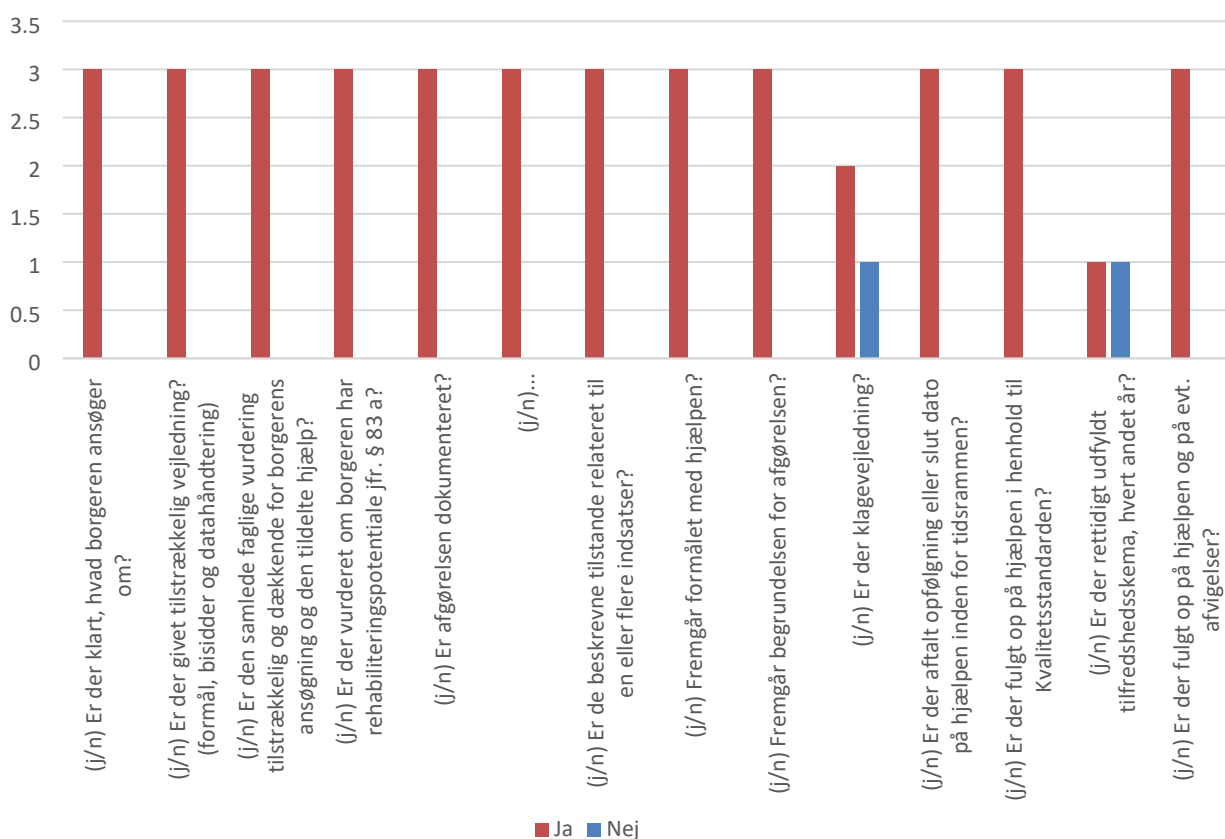
Tilsynet har derudover gennemgået 3 tilfældige borgersager. Henvendelserne/ansøgningen i disse sager er fordelt som nedenstående:

- 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 3: Kvalitetssikring af sagsbehandling 2023 i Myndighed, Hjemmehjælp og Boliger

Kvalitetssikring af sagsbehandling, VISITATION



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 rehabiliteringspotentialer og at der træffes en skriftlig afgørelse i sagen.

Som tidligere skrevet, har Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig siden 2020 haft fokus på vejledningsforpligtigelse. Der er 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 + 2023, at borger bliver vejledt jf. Retssikkerhedsloven. Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig har desuden 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. De nye arbejdsgange blev indført i 2021, for at sikre, at borger bliver oplyst om oplysningspligten, når vi behandler borgers sager.

Audit viser:

- I en ud af de tre auditsager var der ikke medsendt klagevejledning, da borgeren har fået fuldt medhold i sin ansøgning.
- Der er ikke udfyldt brugertilfredshed på alle gennemgåede sager, da brugertilfredshedsundersøgelser foretages i enkelte udvalgte sager årligt.

Audit 2023 viser overordnet, at der er 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 og er et godt læringsrum for nyansatte hvor man kan se hele sagsbehandlingstrinnene samlet.



HOLSTEBRO
KOMMUNE