

Tilsyn med hjemmehjælpen 2024

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. 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, Hjemmehjælp og Bolig

Hver af de 5 indsatser gennemgås i de kommende afsnit.

1. Tilfredshed med den visiterede hjælp

Myndighed Hjemmehjælp og Boliger har i 2024 indhentet 93 Brugertilfredshedsskemaer hos borgere i eget hjem.

Med afsæt i brugerundersøgelsen fra efteråret 2024 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 revurdering af hjælpen til støvsugning, hvor der er vurderet om borgerne er i stand til at have en robotstøvsuger i hjemmet.

Vi har i efteråret 2024 indhentet 43 Brugertilfredshedsskemaer fra borgere i eget hjem på personlig pleje.

Nedenfor ses fordelingen af tilfredshedsmålingen for personlig pleje. Besvarelsene i 2024 for Personlig pleje ligner besvarelsene fra 2023. Men der ses samlet et fald på 2 % med borgere, der er tilfreds med hjælpen. Men en større procentdel af de tilfredse er blevet "mere tilfredse".

Svarprocenterne for 2023 er angivet i parentes.

- 53 % af borgerne har svaret meget tilfreds (25 % i 2023)
- 33 % har svaret tilfreds (63 % i 2023)

- 9 % har svaret hverken/eller (6 % i 2023)
- 5 % har svaret utilfreds (6 % i 2023)
- 0 % har svaret meget utilfreds (0 % i 2023).

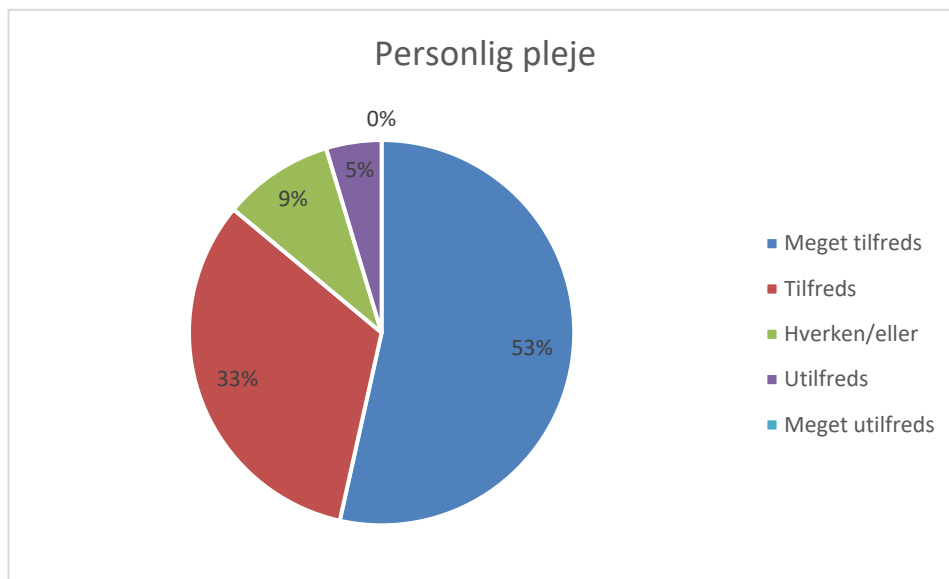


Fig. 1: Brugertilfredshed med personlig pleje 2024

Ud fra figuren ses, at hovedparten af de borgere der har deltaget i brugertilfredshedsundersøgelsen er tilfredse eller meget tilfredse (86 %) med den personlige pleje de modtager. Resultaterne uddybes nedenfor.

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

- *Hjælperne er altid søde og gode til at hjælpe*
- *Det er rart, at det er faste der kommer*
- *De er dygtige dem der kommer*
- *De er flinke og venlige*
- *De tager den tid det tager.*
- *De er søde og hjælpsomme. God behandling intet at klage over.*
- *Hjælperne har en god måde at takle demente borgere på.*

Som det ses ovenfor, angiver 9 % (svarende til 4 borger) "hverken/eller tilfredshed" med den personlige pleje. Udsagn fra borger, der "hverken/eller" er tilfreds med den personlige pleje fremgår nedenfor

- *Det er skiftende hjælpere. Vil gerne have fast hjælper, som gør det på samme måde hver gang.*
- *Det er forskel på om hjælpen leveres morgen eller aften. Aftenen fungerer ikke så godt.*

Ovenstående figur viser også, at 5 % udtrykker manglende tilfredshed med den personlige pleje, hvilket svarer til 2 borger ud af de adspurgte borgere. Det udsagn, der er knyttet til utilfredsheden, er følgende:

- *Hjælperne har travlt.*
- *De siger "du kan selv", men det kan jeg ikke. Kommer ikke til tiden. Ønsker dog ikke at skifte leverandør.*

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

- 32 % af borgerne har svaret meget tilfreds (6 % i 2023)
- 48 % har svaret tilfreds (82 % i 2023)
- 15 % har svaret hverken/eller (0 % i 2023)
- 4 % har svaret utilfreds (12 % i 2023)
- 0 % har svaret meget utilfreds (0 % i 2023).

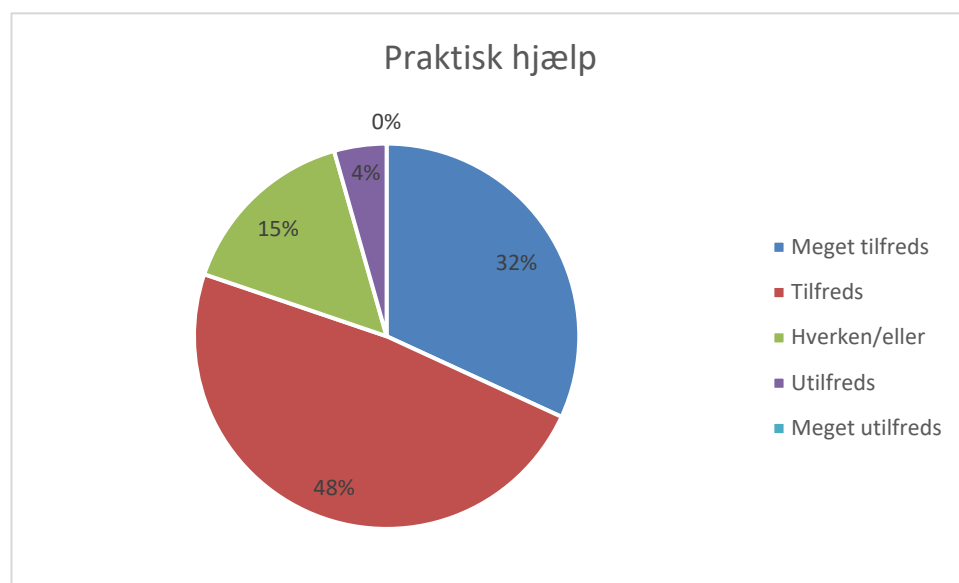


Fig 2: Brugertilfredshed med Praktisk hjælp 2024

Der er sket nogle ændringer fra 2023 til 2024, hvor andelen af borgere der angiver at være "meget tilfredse" er steget med 26 %. Borgere der angiver at være "utilfreds" med hjælpen, er faldet med 8 %. Udsagn fra borgere der angiver tilfredshed, fremgår nedenfor:

- *Hjælperne gør det de skal og er så søde*
- *Det de må lave, gør de godt. Mit ønske er at de måtte gøre mere.*
- *De er flinke og søde til også at snakke*
- *Glad for at kunne få hjælpen*
- *Ikke noget at klage over*
- *Hjælper er god til at kommunikere, hvis de er forsinket.*
- *Fleksible ved sygehusbesøg*
- *Stort set den samme hjælper der kommer.*

15 % angiver ”hverken/eller tilfredshed” med den praktiske hjælp – en stigning på 15 % fra 2023

4 % (4 borgere) udtrykker utilfredshed med den praktiske hjælp mod 3 % i 2023, en stigning på 1 %. Udsagn der kommer i forbindelse med utilfredshed, er følgende:

- *Svært at tale med polsk hjemmehjælper*
- *Synes ikke de har megen tid til at udføre opgaven*
- *Synes ikke de må meget*
- *Man skal være over hjælperne for at de løser opgaven*
- *Det kunne være rart, at det ikke er en ny, der kommer hver gang*
- *De unge mennesker ved ikke hvordan man gør det. De mangler oplæring.*

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, hvis behov ændrer sig

I brugertilfredshedsundersøgelsen spørges borgerne om ”formålet med hjælpen er indfriet”. Ud af de 91 borgere fordeler svarene sig som følger:

- 82 borgere oplever at formålet med hjælpen er indfriet.
- 9 borgere oplever at formålet ikke er opfyldt
- 2 borgere giver udtrykker ”ved ikke”

Udsagn i forbindelse med manglende målopfyldelse er:

- *Tager ikke hjørner.*
- *Svinger i kvaliteten.*

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:

- 89 borgere oplever at være tilstrækkeligt informeret i forbindelse med visitationsbesøg i hjemmet
- 3 borger oplever ikke at have fået tilstrækkelig vejledning, eller har manglet information.
- 1 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 2020-2024.

2. Evaluering af løbende opfølgning/re-visitation

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 borgeres behov, afgørelsen og til kommunens serviceniveau.

I 2024 har vi haft ekstra fokus på den løbende individuel opfølgning og stikprøvekontrol. Ved fejl tages kontakt til borger og leverandør.

Ligeledes har vi i forbindelse med revurdering af praktisk hjælp mhp robotstøvsugere fået fulgt op på at den visiterede hjælp, er den hjælp som borgere får leveret.

3. 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 2024 har Visitationen haft fokus på leverandørens håndtering af komplekse sager samt opfyldelsen af kontraktens forpligtigelser.

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

Myndighed, Hjemmehjælp og Bolig har i perioden januar – oktober 2024 modtaget svar på 8 klager, der har været sendt til behandling i Ankestyrelsen. Antallet af klager var i 2023 på 4 sager. Sagerne gennemgås kort nedenfor.

Afgørelse: 2 sager er stadfæstet (medhold til kommunen)

- 1 klage over øget bevilliget hjælp § 83
- 1 klage over §§ 83.1 + 83.2

Afgørelse: 2 sag er til genbehandling (hjemvist)

- 1 klage § 97, ledsagelse
- 1 klage § 95 borgerstyret personlig assistance

Afgørelse: 4 sag venter i Ankestyrelsen

- 2 sager på praktisk hjælp § 83. 2
- 1 sag afløsning i hjemmet § 84.1
- 1 sag ledsagerordning § 97

I 2024 er indført brug af robotstøvsuger i borgeres eget hjem. Ud over ovenstående afgørelser fra Ankestyrelsen, har Myndighed sendt 17 klager i Ankestyrelsen ang. robotstøvsugning. Myndighed har kun modtaget 4 svar på klager, hvor borger ikke har overholdt klagefristen. De sidste 13 klager er endnu ikke behandlet i Ankestyrelsen.

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.

I 2024 har Myndighed revurderet 1250 borger, som modtager praktisk hjælp.

Dermed at evt. ændringer i borgers behov blevet tilrettet.

I den forbindelse har visitatorerne registreret 26 tilfælde, hvor den visiterede hjælp delvis ikke har været leveret. Der er fuldt op på de nævnte tilfælde med den pågældende leverandør.

5. 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.

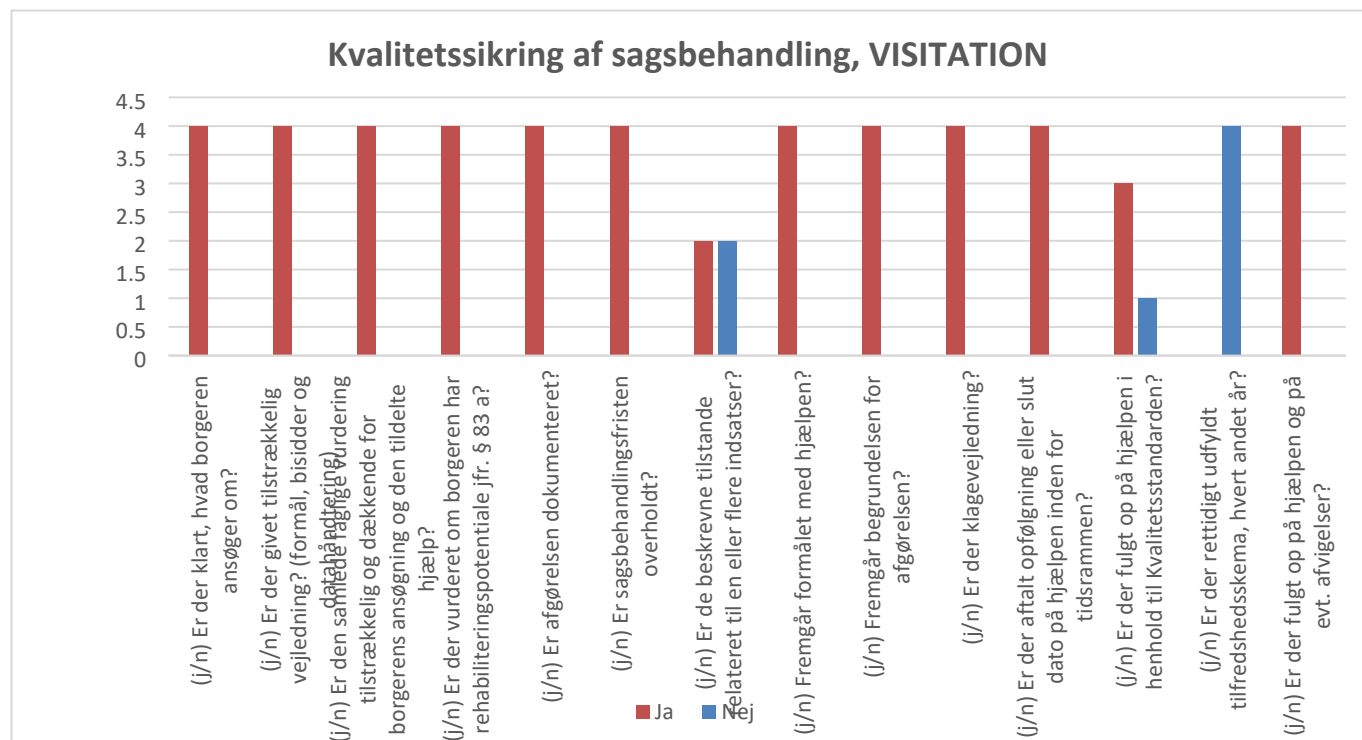
I 2024 har Visitationen haft audits 4 gange, hvor visitatorernes sagsbehandling er gennemgået. Fokus på møderne er lærings- og kvalitetssikring, og der fokuseres bl.a. på overholdelse af serviceniveau, rehabilitering og på ensretning af dokumentation i omsorgssystemet, Nexus.

Tilsynet har gennemgået 4 tilfældige borgersager.

Henvendelserne/ansøgningen i disse sager er fordelt som nedenstående:

- 25 % af sagerne kommer fra pårørende
- 75 % 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 2024 i Myndighed, Hjemmehjælp og Boliger

Audit viser:

- Der er ikke udfyldt brugertilfredshed på alle gennemgåede sager, da brugertilfredshedsundersøgelser foretages i enkelte udvalgte sager årligt.
- I 2 af sagerne er tilstandene ikke relaterede til en eller flere indsatser. Tilstandene skal relateres for at give et bedre overblik over borgerens forløb.

Der er opnået en større ensartethed i visitorernes måde at dokumentere på. Løbende audits hjælper med at rette op, så Nexus bruges mere ensartet og er et godt læringsrum for nyansatte, hvor man kan se hele sagsbehandlingstrinene samlet.



HOLSTEBRO
KOMMUNE