

Redegørelse for kvalitets- og tilsynsbesøg

Hjemmeplejen 2018

Baggrund

Det fremgår af lov om social service § 151, at kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter servicelovens § 83 og § 83 a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet og i henhold til kommunens kvalitetstandard.

Af den kommunale tilsynspolitik fremgår det, at formålet med tilsynet er følgende:

Med borgerens retssikkerhed i centrum at påse:

- at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med lovgivningen og med de beslutninger kommunalbestyrelsen har vedtaget
- at borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83 i lov om social service, modtager den rette hjælp
- at der bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet

Organisering

I Bornholms Regionskommune varetager Center for Ældre, Tværgående Samordning og Tilsyn opgaven med tilsyn på ældreområdet, således også med hjemmehjælpsydelse.

Tilsyn

Tilsynet er som udgangspunkt kontrol med, at den leverede hjælp er i overensstemmelse med den visiterede hjælp til borgeren. Tilsynet gennemføres med udgangspunkt i:

- dialog
- systematik
- kvalitet

Dialogen med borgere og leverandører og den systematiske dokumentation skal understøtte kvaliteten i hjemmeplejen hos både den kommunale og de private leverandører. For at holde det op imod den kvalitetsudvikling der i forvejen pågår, vælges det at kalde disse tilsyn for kvalitets- og tilsynsbesøg.

Kvalitets- og tilsynsbesøgene er planlagte og aftalt med borgerne på forhånd. Besøgene gennemføres af kommunens myndighedskonsulent i Center for Ældre.

Udvælgelsen:

Der er udvalgt 5 % af alle borgere i Bornholms Regionskommune, som får ydet hjælp efter § 83 og § 83 a i lov om social service. Udvælgelsen er sket ud fra antallet af borgere i ordningen på udtræksdagen, hvilket gav 55 besøg i alt i 2018 mod 60 besøg i 2017.

Inden kvalitetsbesøget er oplysninger om personlig pleje og praktisk hjælp samt valg af leverandør blevet undersøgt i KMD CARE, som på tilsynstidspunktet, var kommunens omsorgs- og plejesystem på ældreområdet.

Kvalitetsbesøgene er jævnt fordelt på hele øen. Der er skelet til en forholdsmæssig fordeling mellem den kommunale hjemmepleje og de private leverandører (Bornholms Husmoder-Hjælp I/S,

Aaker Hus og Hjemme Service og Pænt og Praktisk). De private leverandører er alle godkendt til praktisk hjælp. Da der ikke længere er en godkendt privat leverandør af personlig pleje, bliver der udstedt fritvalgsbeviser på personlig pleje, hvilket, foruden at sikre borgerens frie valg, betyder, at hvis en privat leverandør kan leve op til kvalitetskravene på personlig pleje, så kan de påtage sig opgaven.

Telefonisk besked til borgerne inden besøget:

Alle borgere er blevet ringet op inden besøget og spurgt om, hvorvidt de ville have besøg med det formål at blive interviewet til undersøgelsen. Ingen borgere takkede nej i år til at være med i undersøgelsen. Hvis borgeren ikke kunne deltage i interviewet på dagen, blev de tilbudt at blive interviewet over telefonen. 6 borgere har derfor deltaget i telefoninterview.

Selve besøget:

Der er udarbejdet et spørgeskema med 6 spørgsmål, som interviewet har taget udgangspunkt i. Besøget har varet mellem 5 og 15 min., og er foretaget i perioden 27. august – 5. september 2018.

Ved afrundingen af besøget blev alle tilbudt et oplysningsbrev, indeholdende information om formålet med kvalitets- og tilsynsbesøget. Alle har fået oplyst, at deres svar indgår i den redegørelse, der forelægges politikerne, men i anonymiseret form.

Efter besøget:

I forlængelse af kvalitets- og tilsynsbesøgene følger Center for Ældre op på eventuelle problemfelter, dels for at rette evt. fejl og misforståelser og dels for at skærpe kommunens og leverandørernes fokus på kvalitetsudvikling af hjemmehjælpen.

Borgernes besvarelser:

1: Kommer hjælpen til den aftalte tid?

BRK:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	44 %	49 %	58 %	50 %	31 %	30 %	6 %	20 %	2 %
Praktisk hjælp	47 %	61 %	63 %	50 %	33 %	26 %	3 %	6 %	11 %
Privat leverandør:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Praktisk hjælp	82 %	84 %	100 %	6 %	0 %	12 %	12 %	4 %	0 %

2: Oplever du, at du får den hjælp du er bevilget?

BRK:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	94 %	87 %	93 %	6 %	4 %	5 %	0 %	3 %	2 %
Praktisk hjælp	97 %	88 %	97 %	3 %	12 %	3 %	0 %	0 %	0 %

Privat leverandør:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Praktisk hjælp	88 %	100 %	73 %	12 %	0 %	18 %	0 %	0 %	9 %

3: Oplever du, at du får den aftalte hjælp, uanset hvem der kommer?

BRK:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	85 %	69 %	80 %	15 %	28 %	20 %	0 %	3 %	0 %
Praktisk hjælp	92 %	79 %	86 %	8 %	21 %	14 %	0 %	0 %	0 %

Privat leverandør:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Praktisk hjælp	94 %	96 %	90 %	6 %	4 %	90 %	0 %	0 %	5 %

4: Medvirker hjælpen til, at du i højere grad kan klare dig selv i dagligdagen (Nyt spørgsmål)

BRK:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	68 %			20 %			12 %		
Praktisk hjælp	66 %			17 %			17 %		
Privat leverandør									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	0 %			0 %			0 %		
Praktisk hjælp	71 %			12 %			17 %		

5: Oplever du, at den hjælp du får, giver dig mulighed for at leve et godt og aktivt liv (Nyt spørgsmål)

BRK:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	41 %			9 %			50 %		
Praktisk hjælp	39 %			14 %			47 %		
Privat leverandør:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	0 %			0 %			0 %		
Praktisk hjælp	47 %			0 %			53 %		

6: Er du tilfreds med den leverede hjælp?

BRK:									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	91 %	79 %	87 %	9 %	18 %	13 %	0 %	3 %	0 %
Praktisk hjælp	92 %	76 %	83 %	8 %	21 %	14 %	0 %	3 %	1 %
Privat leverandør									
	Ja / Helt			Ja / Delvist			Nej/Ikke		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Personlig pleje	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Praktisk hjælp	76 %	92 %	76 %	24 %	8 %	24 %	0 %	0 %	0 %

Betragtninger fra kvalitets- og tilsynsbesøgene:

Der er i år 2 nye spørgsmål, hvilket betyder, at 2 spørgsmål fra 2017 er gledet ud. De nye spørgsmål er spørgsmål 4 og 5. Svarene er opgjort i %, og skal læses med det forbehold, at hvis kun én borger modtager en ydelse, er svaret 100 %. Ved sammenligning med tallene fra sidste år, skal det tages i betragtning, at det ikke er de samme borgere, som er spurgt, og at man derfor ikke direkte kan udlede om tilfredsheden er øget eller mindsket. Tallene kan tages som en indikator for, hvordan de spurgte borgere oplevede hjælpen på det tidspunkt, hvor spørgsmålet blev stillet.

Vedr. personlig pleje fra privat leverandør, skal oplyses, at der ikke i år, lige som det var tilfældet i 2017, ved den tilfælde udtrækning er trukket borgere, som har fritvalgsbevis til personlig pleje, hvorfor der ikke i 2018 er svarprocenter opgjort.

Spørgsmål 1: "Kommer hjælpen til den aftalte tid?"

Det fremgår af kommunens kvalitetsstandard, at den personlige pleje skal leveres inden for +/- ½ time i forhold til den aftalte tid. For den praktiske hjælp gælder, at den skal leveres inden for +/- 1 time i forhold til den aftalte tid. Hvis der afviges herfra, skal borger kontaktes.

Kommunens hjemmepleje:

Fra 2016 til 2017 er der her sket et fald i oplevelse af, at hjælpen kommer til den aftalte tid, idet der i 2016 var 58 % som helt oplevede at få hjælpen til den aftalte tid, mens der i 2017 kun var 49 %, der havde den oplevelse.

Dette fald er fortsat i 2018, idet kun 44 % i 2018 mod 49 % i 2017 oplever, at hjælpen kommer til den aftalte tid.

Andelen af borgere, som oplever, at den praktiske hjælp kommer til den aftale tid er også faldet fra 2017 til 2018. Idet kun 47 % oplever den praktiske hjælp komme til tiden mod 61 % i 2017.

Selv om der er et lille fald i antallet af borgere, som helt mener de får hjælpen til tiden, så er det samlede billede, hvis man ser på "ja/helt" og "ja/delvist" samlet, at 94 % finder, at hjælpen vedr. den personlige pleje helt eller delvist kommer til tiden, mod 69 % i 2007. For den praktiske hjælp er tallet på 97 %.

Private leverandører:

Ved et tilfælde er ingen private leverandører med personlig pleje udtrykket. Der til kan siges, meget få personer har valgt personlig pleje på fritvalgsbevis, og at der fortrinsvis er tale om ydelsen bad.

I 2016 var der 100 % af borgerne, som oplevede at hjælpen kom til den aftalte tid. Dette ændrede sig i 2017, idet der var 84 %, som svarede dette. I 2018 er der fortsat et lille fald i oplevelsen af, at den praktiske hjælp kommer til tiden, idet der nu er 82 %, som har den oplevelse, og 12 % som oplever at hjælpen delvist kommer til tiden. Dvs. at 94 % finder, at hjælpen helt eller delvist kommer til tiden.

Tilsynets bemærkninger/anbefalinger:

Til besvarelsen er knyttet flere borgerkommentarer:

"Havde været rart med fast tid"

"Bestemt dag, men ikke tidspunkt"

"Varierer op til flere timer"

"Man bliver ofte glemt, må tit ringe. Kommer når borger ikke er hjemme (til træning)"

"Sidder bare og venter – må ringe til dem"

"Ingen aftalt tid, men formiddag. Ny samarbejdsbog, men ingen fastsat tid."

"Kan aftales – ingen fast tid"

"Kender ikke aftalebogen, men de giver besked,"

"Samme tid hver gang, ellers besked (privat)"

"Har ikke et bestemt tidspunkt"

"Altid formiddag"

"Det må de selv bestemme"

"Har kontaktbog, men ingen tid eller dag angivet"

"Har bedt om kl. 9.30, men de kommer kl. 08.00 – det vil jeg ikke have"

"Vil ikke have, at det er en mandag"

"Havde ingen at sende ud – sprunget over"

"Ingen aftalt tid, men det gør ikke noget"

"Aftalt tid mellem 8.00 og 9.30"

"Mellem 09.00 og 12.00"

"Det er nedvurderende at 100 skal se min hjælpeløshed. Ingen koordination (strømper/bad)"

Anbefaling 2016:

"Tilsynet anbefaler, at kvalitetskravene om at ydelsen skal leveres indenfor +/- ½ time ved personlig pleje og +/- 1 time ved praktisk hjælp, tages op til overvejelse, og hvis kvalitetskravet fastholdes, at det da sikres, at borgeren ved besked om tidspunkt, og at der gives besked, hvis tidspunktet ikke overholdes."

Anbefaling 2017:

Da kvalitetskravene stadig er de samme; personlige pleje skal leveres inden for +/- ½ time i forhold til den aftalte tid. For den praktiske hjælp gælder, at den skal leveres inden for +/- 1 time i forhold til den aftalte tid, indskræpes det, at borgernes aftalte tid dokumenteres i journalen, og at borger gives skriftlig besked om det aftalte tidspunkt. I tilfælde af, at borger er tilfreds med at vide f.eks. at hjælpen gives formiddag/eftermiddag/aften, noteres dette.

Ledelsen af hjemmeplejen redegjorde i maj 2018 for, hvordan hjemmeplejen ville løse problemstillingen som Tilsynet havde givet indskærpelse på. Dette skulle bl.a. ske ved

- Gennemgang af samarbejdsbogen herunder, forventningsafstemning med borgerne om hvilke klokkeslæt de ønsker hjælp og hvor mange forskellige medarbejdere de vil møde i forhold til omfang og hyppighed af behov for hjælp.
- Dialogtid anvendes til denne drøftelse med borger. Lederne skal jævnligt italesætte ved vagtens start, i nyhedsbreve og i den daglige dialog med medarbejderne at medarbejderne skal reagere hvis de oplever at borgerens sædvanlige tidspunkt er flyttet – og borgerne skal have besked

Anbefaling 2018:

- Tilsynet finder, på baggrund af borgernes tilkendegivelser vedr. oplevelse om, hvorvidt hjælpen kommer til tiden, at indsatsen, som er igangsat i hjemmeplejen på baggrund af tidligere års anbefalinger, er i en god proces, og det anbefales at indsatsen med forventningsafstemning med borgerne fortsættes af hjemmeplejen, og at tidspunktet dokumenteres i borgernes mappe i hjemmet.

Spørgsmål 2: ”Oplever du, at du får den hjælp, du er bevilget?”

Når borgeren visiteres hjælp efter § 83 i serviceloven, udarbejdes der en servicekontrakt, hvor det fremgår, hvilke ydelser der skal leveres. Servicekontrakten udleveres til borger og leverandør.

Kommunens hjemmepleje:

På både den personlige pleje og den praktiske hjælp oplever flere borgere, at de får den hjælp, de er bevilget. Der er 94 % af borgerne, som oplever at få den personlige pleje, som de er bevilget, mod 87 % i 2017. I 2018 er der ingen borgere, som oplever, at de ikke får den hjælp, de er bevilget.

Private leverandører:

100 % af de adspurgte borgere mente i 2017, at de fik den praktiske hjælp leveret, som de er visiteret til. I 2016 var kun 73 % af borgerne af den opfattelse. I 2018 er der sket en tilbagegang fra 2017 fra 100 % til 88 %. Det kan således konstateres, at der er en tilbagegang i tilfredsheden med oplevelsen af, om man får den bevilgede hjælp af de private leverandører, som man er visiteret til.

Tilsynets bemærkninger/anbefalinger:

Til besvarelsen er knyttet flere borgerkommentarer:

”Gør meget selv – umuligt at gøre rent på den tid, der gives”

”Alt for mange kommer – ofte den samme som bader, men ikke altid”

”Problemer med skift af sengetøj”

”Skifte ikke sengetøj ”

”Betal selv 1 timer hver 14. dag (priv)”

Der blev ikke givet anbefaling i 2017.

Tilsynet finder, at borgerne i forhold til den kommunale hjemmepleje klart udtrykker, at de oplever at få den visiterede hjælp. Tilsynet finder ligeledes, at det er bekymrende, at borgernes oplevelse af dette er faldende hos de private leverandører. Dette vil blive drøftet på årets leverandørmøde.

Anbefaling 2018

- Ingen.

Spørgsmål 3: ”Oplever du, at du får den aftalte hjælp, uanset hvem der kommer?”

Hensigten med spørgsmålet er bl.a. at se, om personalet er godt forberedt, inden de møder borgeren. Har de orienteret sig i CARE, så de kender borgeres behov for pleje og praktisk hjælp?

Kommunens hjemmepleje:

Andelen af borgere, som oplever at få den aftalte hjælp til personlig pleje af kommunen, uanset hvem der kommer, er steget fra 69 % til 85 %. Ingen har den opfattelse, at de ikke får den aftalte hjælp, uanset hvem der kommer.

Når det kommer til den praktiske hjælp oplever hele 92 %, at de får den aftalte hjælp, uanset hvem der kommer.

Private leverandører:

På dette punkt har over 90 % af borgerne, gennem de sidste 3 år, haft en oplevelse af, at få den aftalte hjælp, uanset hvem der kommer.

Tilsynets bemærkninger/anbefalinger:

Spørgsmål 3 afstedkommer som oftest de fleste borgerkommentarer. I årets tilsyn er de 2 nedenstående gennemgående:

1. Det er altid den samme, som kommer (gælder privat leverandør)
2. Der kommer for mange forskellige (gælder kommunal leverandør)

Tilsynet kan igen i år konstatere, at mange borgere omtaler antallet af hjælpere, som kommer i hjemmet, som værende alt for mange. Dette er kun gældende for borgere, som får hjælp af kommunen. Hvilket Tilsynet finder naturligt, idet borgere hos private leverandører oftest kun har hjælp til rengøring hver 14. dag, hvor i mod borgere med hjælp fra kommunen, kan have hjælp hver dag, ofte flere gange om dagen.

Borgernes oplevelse af, om de får den aftalte hjælp, uanset hvem der kommer

Anbefalinger i 2016 og 2017.

Tilsynet har givet anbefaling både i 2016 og 2017 på dette punkt. I 2017 var det med en konkret handlingsanvisning: "Tilsynet anbefaler, at man som led i forventningsafstemningen med nye borgere oplyser, at med den hjælp, der ydes, må man forvente X antal personer i løbet af ugen/14 dage."

Hjemmeplejens ledere oplyste i deres redegørelse om tiltag til imødegåelse af anbefalingerne bl.a., at

"Gennemgang af samarbejdsbogen herunder, forventningsafstemning med borgerne om hvilke klokkeslæt de ønsker hjælp og hvor mange forskellige medarbejdere de vil møde i forhold til omfang og hyppighed af behov for hjælp"

Tilsynet har ikke kunnet konstatere, at antallet af medarbejdere, som borgeren vil møde, er drøftet. Kommentarerne fra borgerne har også i dette års kvalitetstilsyn udtrykt, at hvad angår den kommunale hjemmepleje, at oplevelsen er, at der kommer for mange medarbejdere i hjemmet.

Anbefaling 2018:

- Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen stadig skal arbejde med forventningsafstemning omkring antallet af medarbejdere, som borgeren kan forvente kommer i hjemmet. Indsatsen bør dokumenteres, så det fremgår af borgerens mappe i hjemmet, hvor mange medarbejdere, der forventes at kunne komme i hjemmet.

Spørgsmål 4 og 5 som der redegøres for nedenfor er nye spørgsmål i 2018. Der er derfor ikke noget sammenligningsgrundlag fra foregående år.

Spørgsmål 4: "Medvirker hjælpen til, at du i højere grad kan klare dig selv i dagligdagen?"

Spørgsmålet er medtaget fordi kommunen har valgt at arbejdet med borgerne skal tage udgangspunkt i den rehabiliterende tanke, hvor formålet med indsatsen bl.a. er at borger opnår et så selvstændigt liv, som muligt.

Kommunal leverandør:

68 % af de spurgte borgere oplyser, at de oplever, at hjælpen er medvirkende til, at de klares sig selv i højere grad i hverdagen. Hertil kan lægges, at 20 % finder, at hjælpen delvist er med til at de i højere grad klares sig i dagligdagen. Kun 12 % af borgerne, mener ikke dette er tilfældet. Vedr. den praktiske hjælp finder 83 % at hjælpen helt eller delvist medvirker til, at de i højere grad klarer sig selv i hverdagen.

Privat leverandør:

83 % af borgerne oplyser, at de oplever, at hjælpen helt eller delvist er medvirkende til, at de klares sig selv i højere grad i hverdagen. 17 % af borgerne, mener ikke dette er tilfældet.

Tilsynets bemærkninger/anbefalinger:

Til besvarelsen af spørgsmålet knytter der sig følgende kommentarer:

"Hvad skulle jeg ellers have gjort?"

"Dybt taknemmelig over hjælpen"

"Jeg kan hverken gå eller stå"

"Har privat hjælp ud over den visiterede"

"Kunne slet ikke fungere uden"

"Det betyder meget - højner livskvaliteten"

"Kan stort set klare sig selv efter hjælp"

"Mindre smerter"

"Klarer ikke at være hjemme uden hjælp"

"Tvært i mod – altså grundet sygdom"

"Kan ikke mærke forskel"

Det er Tilsynets opfattelse, ud fra bl.a. kommentarerne til spørgsmålet, at borgerne er glade for, og også taknemlige for, den hjælp de får, men også er lidt forbeholdne overfor spørgsmålet, idet deres sygdom ofte gør, at de ikke kan klare sig så godt i hverdagen, som de ønsker.

Anbefaling 2017:

Ingen, da spørgsmålet ikke blev stillet i 2017.

Anbefaling 2018:

- Ingen.

Spørgsmål 5: "Oplever du, at den hjælp du får, giver dig mulighed for at leve et godt og aktivt liv?"

Spørgsmål 5 stilles bl.a. med baggrund i den rehabiliterende tankegang, men også med baggrund i ældrepolitikken, hvor det fremgår, at Bornholms regionskommune tro på, at alle ældre ønsker et liv, hvor man er i stand til at klare sig selv så lang tid som muligt.

Kommunens hjemmepleje:

Halvdelen af de adspurgte borgere, oplever ikke, at den hjælp de får, giver dem mulighed for at leve et godt og aktivt liv. Her til kommer, at 41 % svarer ja til spørgsmålet, mens 9 % mener at hjælpen delvist giver dem denne mulighed.

Private leverandører:

53 % af borgerne, som får hjælp af privat leverandør mener ikke, at hjælpen giver dem mulighed for at leve et godt og aktivt liv, mens de resterende 47 % finder, at hjælpen giver dem mulighed for at leve et godt og aktivt liv.

Tilsynets bemærkninger/anbefalinger:

Det er Tilsynets opfattelse, at borgernes oplevede livskvalitet hænger sammen med den eller de sygdomme og livsvilkår, som borgeren er ramt af, og ikke så meget hjælpen, der gives. Det findes ikke relevant, at spørge om dette ved næste års tilsyn.

Der er følgende bemærkninger knyttet til besvarelsene:

"Når man er ældre er det svært"

"Han vil ikke være aktiv (kone)"

"Hvis folk kommer uanmeldt på besøg, er det ubehageligt fordi der bliver gjort så lidt rent"

"Sygdommen bestemmer"

"Ja, det gør det, når der ikke laves om på aftaler. Kommer selv ud på ture"

"Er for gammel"

"Reng. hver 14. dag er alt for lidt. Der bliver hurtigt beskidt"

"Nej – skyldes alderen"

"Vil helst selv – er ikke muligt"

"Tilfredshed når hun går, så er der rent"

"Sygdom forhindrer aktivt liv"

"Det hun gør, giver energi til mig"

"Er lige aktiv som før"

"Ingen indflydelse"

"Kan ingenting på grund af sygdom"

Anbefaling 2017:

Ingen, da spørgsmålet ikke blev stillet i 2017.

Anbefaling 2018:

- Ingen.

Spørgsmål 6: "Er du tilfreds med den leverede hjælp?"

Spørgsmål 6 er medtaget som en opsummering på interviewet, og borgerne er blevet bedt om at svare med tanke på de svar, som de har givet i interviewet.

Kommunens hjemmepleje:

I de foregående 2 år har den generelle tilfreds været faldende fra 87 % ti 2016 til 79 % i 2017. Der viser sig nu en noget højere tilfredshed med den kommunale personlige pleje, idet 91 % udtrykker, at de er tilfredse med den hjælp der leveres. Den samme tendens ses ved den praktiske hjælp.

Privat leverandør:

Det kan konstateres, at borgernes generelle tilfredshed med den leverede praktiske bistand fra private leverandører igen er faldet til niveauet for 2016, nemlig fra 92 % tilfredshed til nu 76 %.

Generelt om dette punkt kan siges, at ingen borgere siger, at de ikke er tilfredse med hjælpen

Tilsynets bemærkninger/anbefalinger:

Som ved de foregående år, knyttes der ikke så mange kommentarer til dette punkt. Der er mest tale om en gentagelse af bemærkninger, som allerede er udtrykt. Det kan være, at man ønsker færre personer, kunne tænke sig mere hjælp, det er ikke hjælpen, men serviceniveauet, der er galt med m.m.

Tilsynet finder, at der hos den kommunale leverandør ses et tilfredsstillende niveau for tilfredshed med den leverede hjælp. Tilsynet ser også, at niveauet er faldet, hvad angår tilfredsheden med de private leverandører. Dette vil blive taget op på det årlige samarbejds møde.

Der blev ikke givet anbefalinger i 2017.

Anbefaling 2018:

- Ingen.

Samlet konklusion fra kvalitets- og tilsynsbesøgene i 2017:

Kvalitets- og Tilsynsbesøget er udført hos 55 tilfældigt udvalgte borgere, som alle modtager personlig og/eller praktisk hjælp fra kommunal eller privat leverandør. Borgerne er stillet de samme 6 spørgsmål.

Tilsynet finder, at der er sket en positiv udvikling i borgernes oplevelse af kvaliteten af hjemmeplejen, men også at der kan ske forbedringer på nogle punkter. Der er derfor givet 2 anbefalinger.

Tilsynets anbefalinger:

- Tilsynet finder, på baggrund af borgernes tilkendegivelser vedr. oplevelse om, hvorvidt hjælpen kommer til tiden, at indsatsen, som er igangsat i hjemmeplejen på baggrund af tidligere års anbefalinger, er i en god proces, og det anbefales at indsatsen med forventningsafstemning med borgerne fortsættes af hjemmeplejen, og at tidspunktet dokumenteres i borgernes mappe i hjemmet.
- Tilsynet anbefaler, at hjemmeplejen stadig skal arbejde med forventningsafstemning omkring antallet af medarbejdere, som borgeren kan forvente kommer i hjemmet. Indsatsen bør dokumenteres, så det fremgår af borgerens mappe i hjemmet, hvor mange medarbejdere, der forventes at kunne komme i hjemmet.

Anbefalingerne følges op i tilsynet for 2019.

Tilsynet kan på baggrund af de gennemførte besøg konkludere,

- at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med lovgivningen og med de beslutninger kommunalbestyrelsen har vedtaget
- at borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83 i lov om social service, modtager den rette hjælp
- at der generelt bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet, men at der, jfr. ovenstående anbefalinger, fortsat skal arbejdes med at afstemme forventninger med borgerne.

Mette Marker
Myndighedskonsulent
Center for Ældre