

Tilsynsforpligtigelsen i hjemmeplejen, integreret tilsyn 2018

I Struer kommune imødekommes den lovmæssige tilsynsforpligtigelse i hjemmet med et integreret tilsyn.

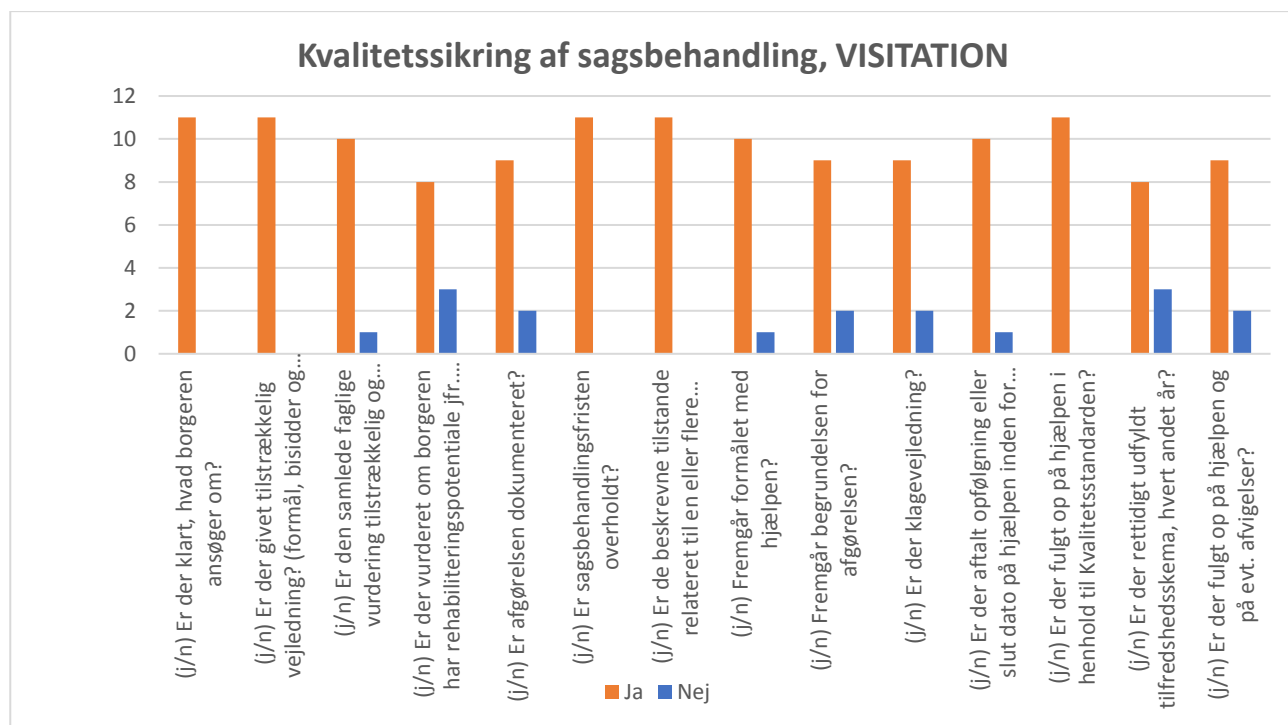
Struer kommunes overordnede målsætning indenfor Sundhed og Omsorg er blandt andet: "Struer kommunes service skal tage udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle behov for pleje og praktiske hjælp på en måde, der hjælper borgerne til at klare mest muligt selv".

For at sikre dette foretages følgende 4 konkrete indsatser:

1. **En løbende individuel opfølgning/revisitation** via leverandørerne, der melder tilbage til Myndigheds visitatorer ved ændringer i behovet. Ved ændringer i behovet for støtte sker en revurdering ud fra borgers samlede behov for hjælp, herunder rehabilitering, ernæring, hjælpemidler m.v.
2. **Intern audit hver 4. måned med fokus på kvalitetssikring, hvor visitatorernes sagsbehandling gennemgås.**
Tilsynet har gennemgået 11 sager.
Henvendelserne/ansøgningen i disse sager er fordelt som nedenstående:



Tilsynet har valgt at undersøge/spørge ind til de i nedenstående grafer angivne trin i God sagsbehandling.



På baggrund af afholdt audit og de 9 første punkter i ovennævnte graf kan det konkluderes, at omsorgssystemet er medvirkende til at sikre God sagsbehandling, hvor der sikres en helhedsvurdering, vurderes rehabiliterings potentiale og sikres at der træffes en afgørelse.

I 3 ud af de 11 sager fremgår det ikke af dokumentationen, om borgers rehabiliteringspotentiale er vurderet. Rehabilitering er et fokusområde i Myndighed.

I 2 ud af de 11 sager er der ikke sendt klagevejledning med til borgeren. I den ene sag er det en forglemmelse og i den anden sag ønskede borger ikke at få en skriftelig afgørelse sendt. Visitationen har ændret praksis, fra at spørger borger om de ønsker skriftelig afgørelse tilsendt til altid at sende skriftelig afgørelse med klagevejledning til borgeren.

I en ud af 11 sager er der ikke formuleret et klart formål med den visiterede hjælp. I 2017 var det i 3 ud af 8 sager, hvor der ikke var formuleret et klart formål med hjælpen. Visitatorteamet har haft "Formål og mål med den visiterede hjælp" som indsatsområde i 2018 sammenholdt med implementering af Fælles sprog III.

3. Med afsæt i brugerundersøgelsen evalueres der på tilfredshed med den visiterede hjælp.

Struer kommunes kvalitetstandard og målsætning for ydelserne "personlig pleje" er at maksimum 10 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser og maksimum 15 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser for "praktisk hjælp".

Brugerundersøgelsen foretages hver 2. år ved besøg hos borger af visitator.

I ugerne 1- 43 2018 er registreret 287 brugertilfredshedseskemaer på Personlig pleje.

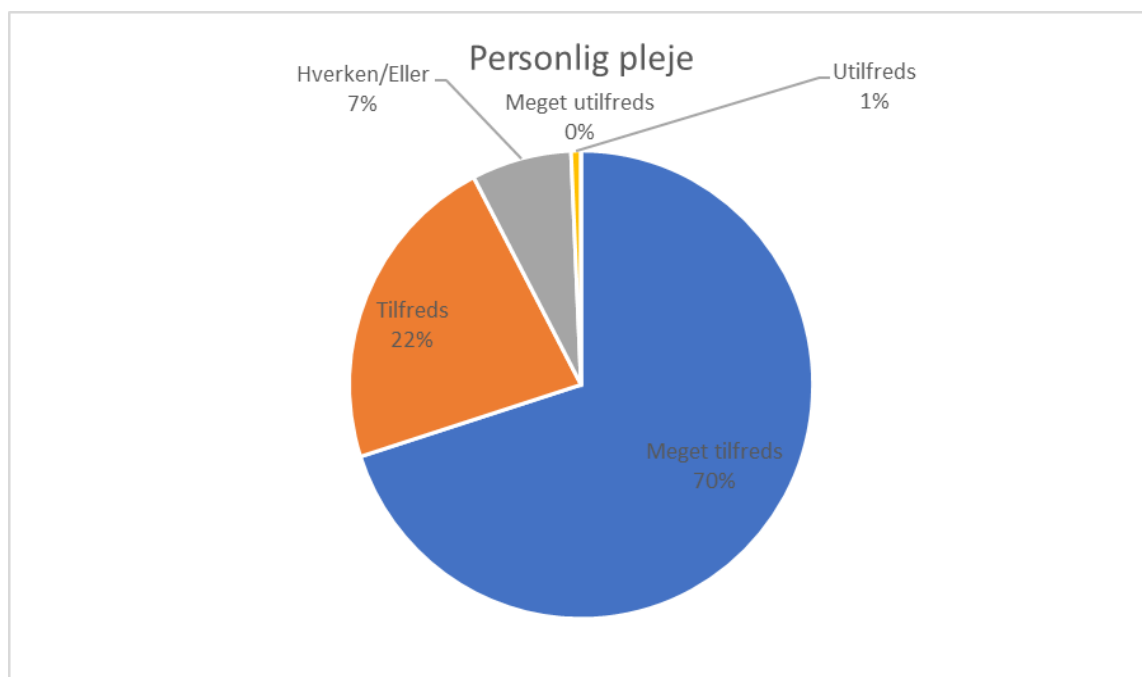


Fig. 1 Brugertilfredshedsundersøgelse Personlig pleje 2018

70% af borgerne har svaret meget tilfreds, 22% har svaret tilfreds, 7% har svaret hverken/eller, 1% har svaret utilfreds og 0% har svaret meget utilfreds.

I perioden uge 1-43 2018 er registreret 437 brugertilfredshedsundersøgelser på Praktisk hjælp.

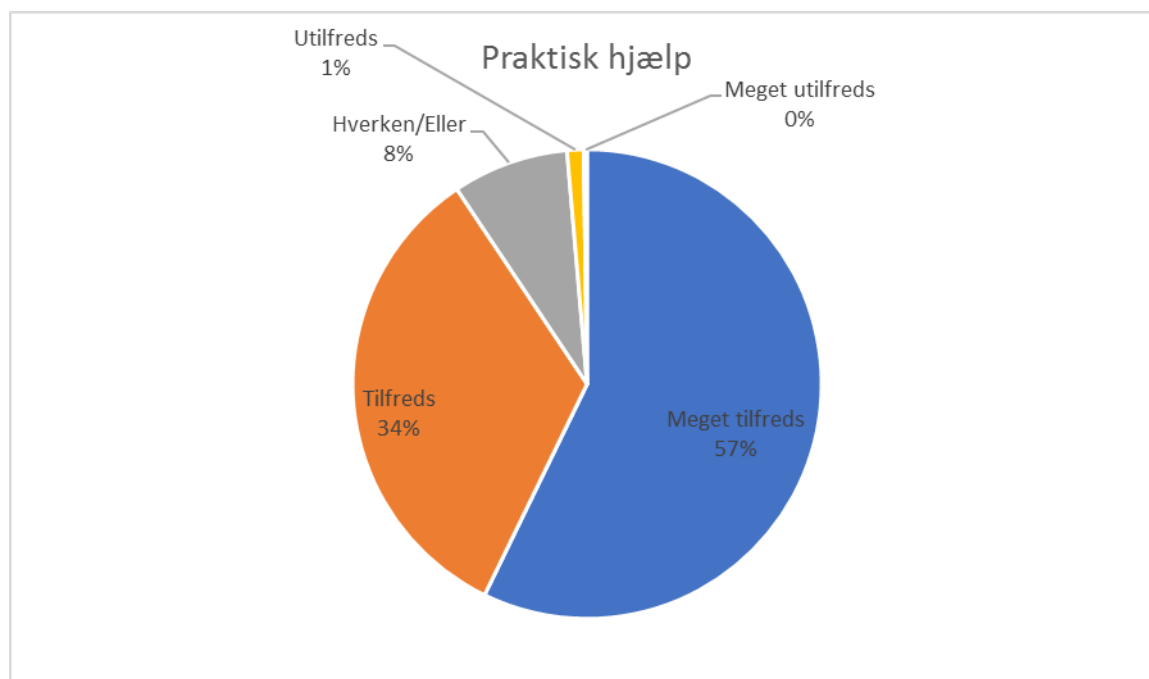


Fig 2: Brugertilfredshedsundersøgelse Praktisk hjælp

57% har svaret meget tilfreds, 34% har svaret tilfreds, 8% har svaret hverken/eller, 1% har svaret utilfreds og 0% har svaret meget utilfreds.

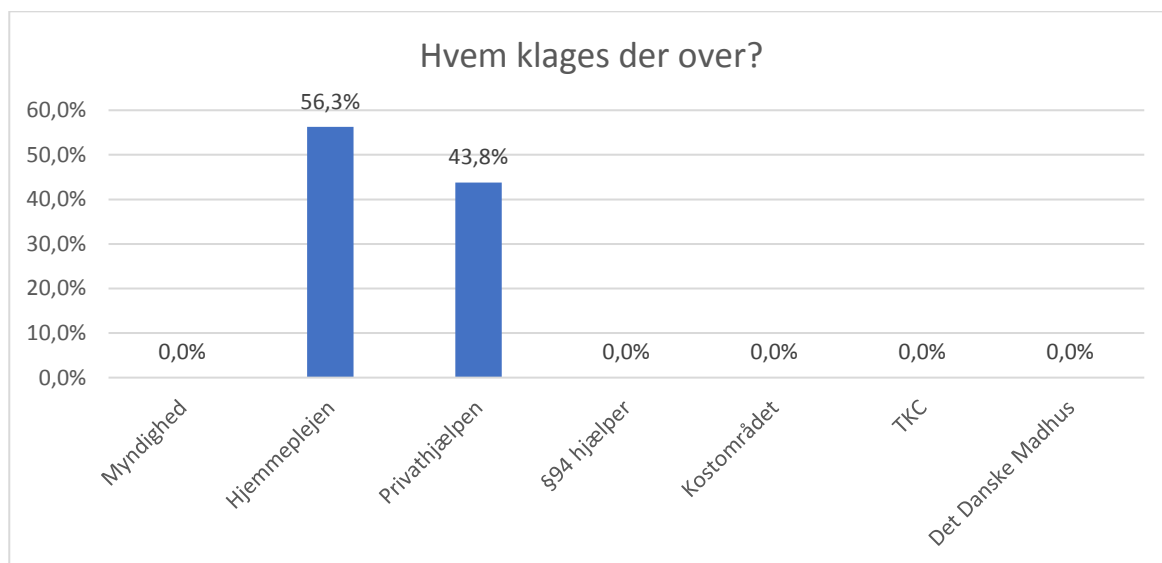
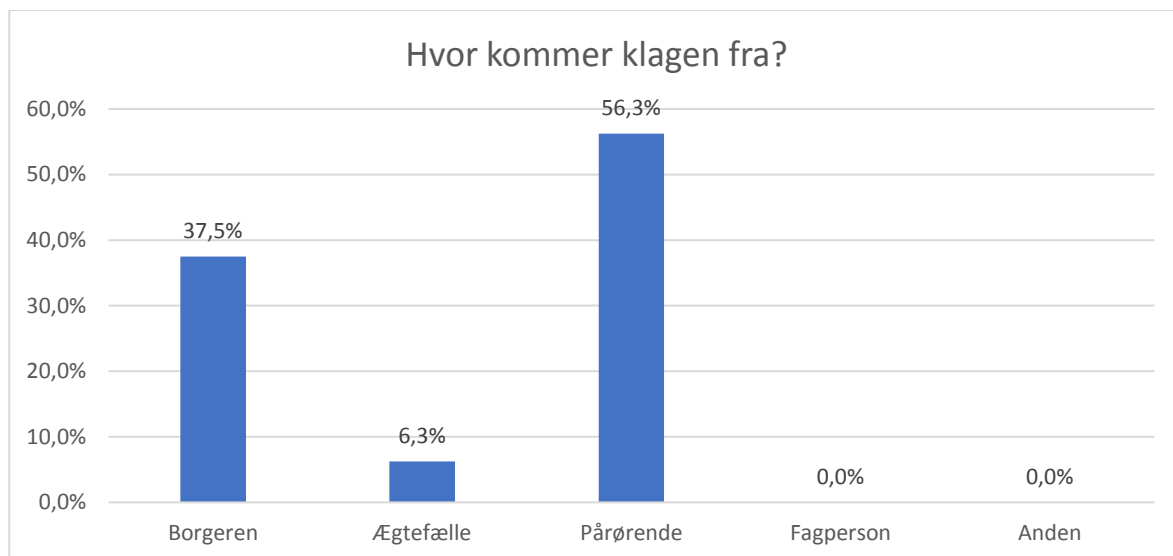
Ovennævnte figurer viser at 1 % udtrykker manglende tilfredshed med den personlige pleje og 1 % med den praktiske hjælp, hvilket er meget bedre end kommunens kvalitetsstandard, der accepterer 10 % for den personlige pleje og 15 % for praktisk hjælp.

Resultatet ligger tæt op ad svarene for 2017, hvor 0 % udtrykker manglende tilfredshed med den personlige pleje og 1 % med den praktiske hjælp.

4. Løbende og minimum 1 gang årligt er der kontraktopfølgning med intern og ekstern leverandør.

5. Opfølgning på klager.

Opfølgning på klager modtaget i Myndighed fra november 2017 til november 2018. Myndighed har modtaget 12 klager fordelt som vist på nedenstående grafer.



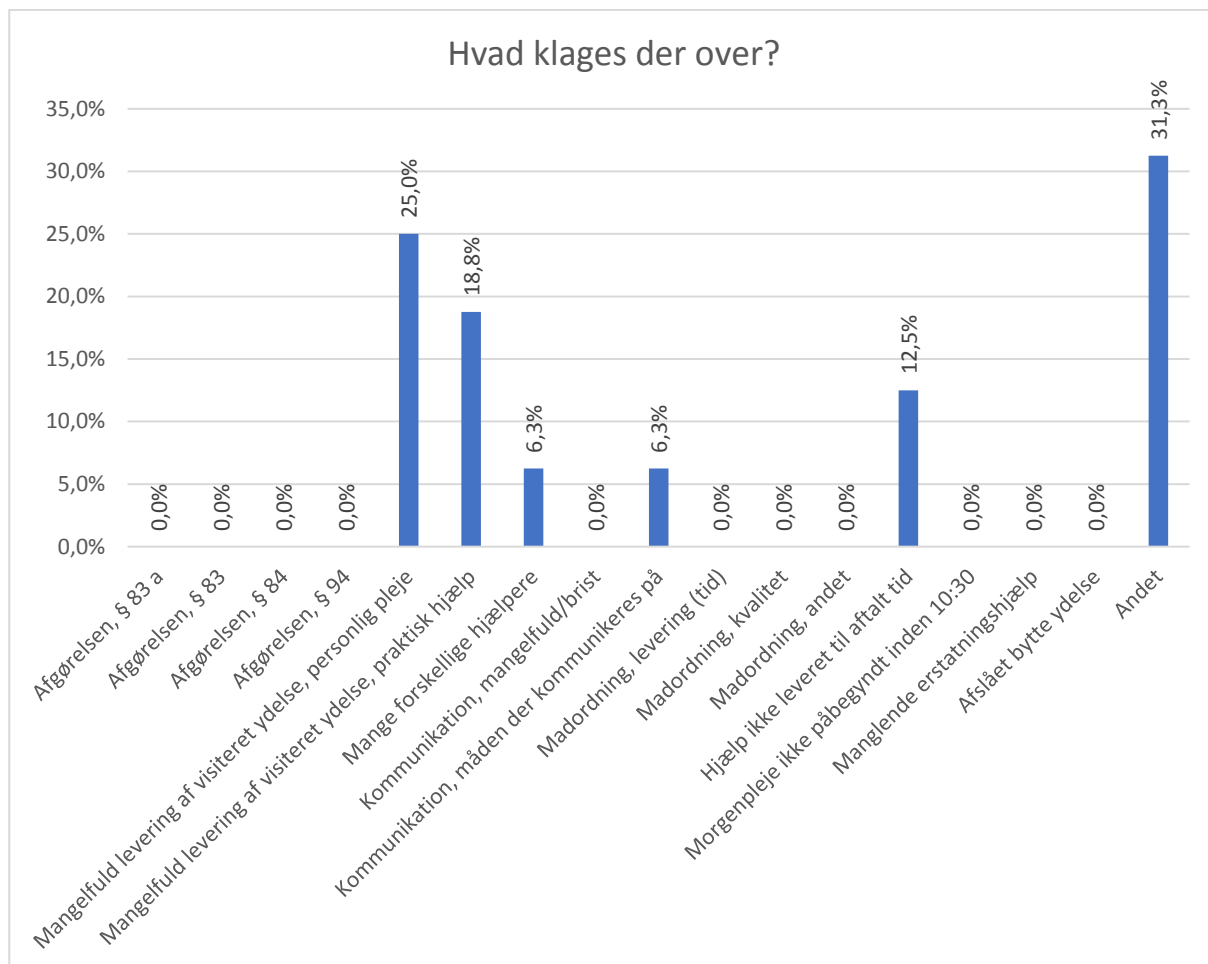
Hjemmeplejen har i perioden januar - september 2018 54,6 % af borgerne, der er visiteret til hjemmehjælp og modtager 56,3 % af klagerne

Privathjælpen har 45,4 % af borgerne, der er visiteret til hjemmehjælp og modtager 43,8 % af klagerne.

Det vil sige, at Hjemmeplejen pr. borger modtager 1,07 gange (7%) flere klager pr. borger end Privathjælpen.

I 2017 modtog Hjemmeplejen pr. borger 1,49 gange (49 %) flere klager pr. borger end Privathjælpen.

2018



Ud af 16 klager er 4 klager, svarende til 25 % grundet mangelfuld levering af visiterede indsatser på personlig pleje og 3 klager svarende til 18 % grundet mangelfuld levering af visiterede indsatser på praktisk hjælp. Det vil sige, at 44 % af klagerne går på mangelfuld levering af indsatser.

2 borgere svarende til 12,5 % klager over at hjælpen ikke leveres til aftalt tid. Borgere informeres ved visitations samtalen og i afgørelsesbrevet om, at tiden til personlig pleje kan variere +/- ½ time og til praktisk hjælp +/- 1 time.

1 borger svarende til 6,3 % klager over, at der er mange forskellige hjælpere i hjemmet. I 2017 klagede 3 borgere svarende til 11,5 % ud af 26 klager over, at der var mange forskellige hjælpere.

Tilsynets finder det udfordrende, at følge op på kommunens målsætning for personlig pleje, og forslår derfor ændring til målsætningen til Kvalitetsstandarden 2019.

Myndighed modtog i perioden november 2017 til november 2018 16 klager, mod 26 klager fra januar 2017 til november 2017. Faldet kan skyldes der er færre klager og/eller, at visitatorerne er blevet bedre til at oplyses/spørger indtil om borger ønsker klagen registeret j.fr Persondataforordningen.