

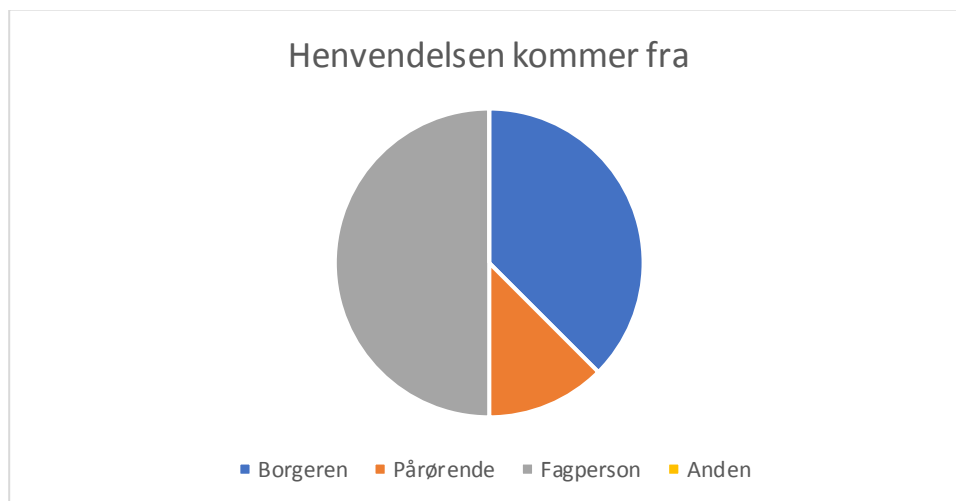
Tilsynsforpligtigelsen i hjemmeplejen, integreret tilsyn

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

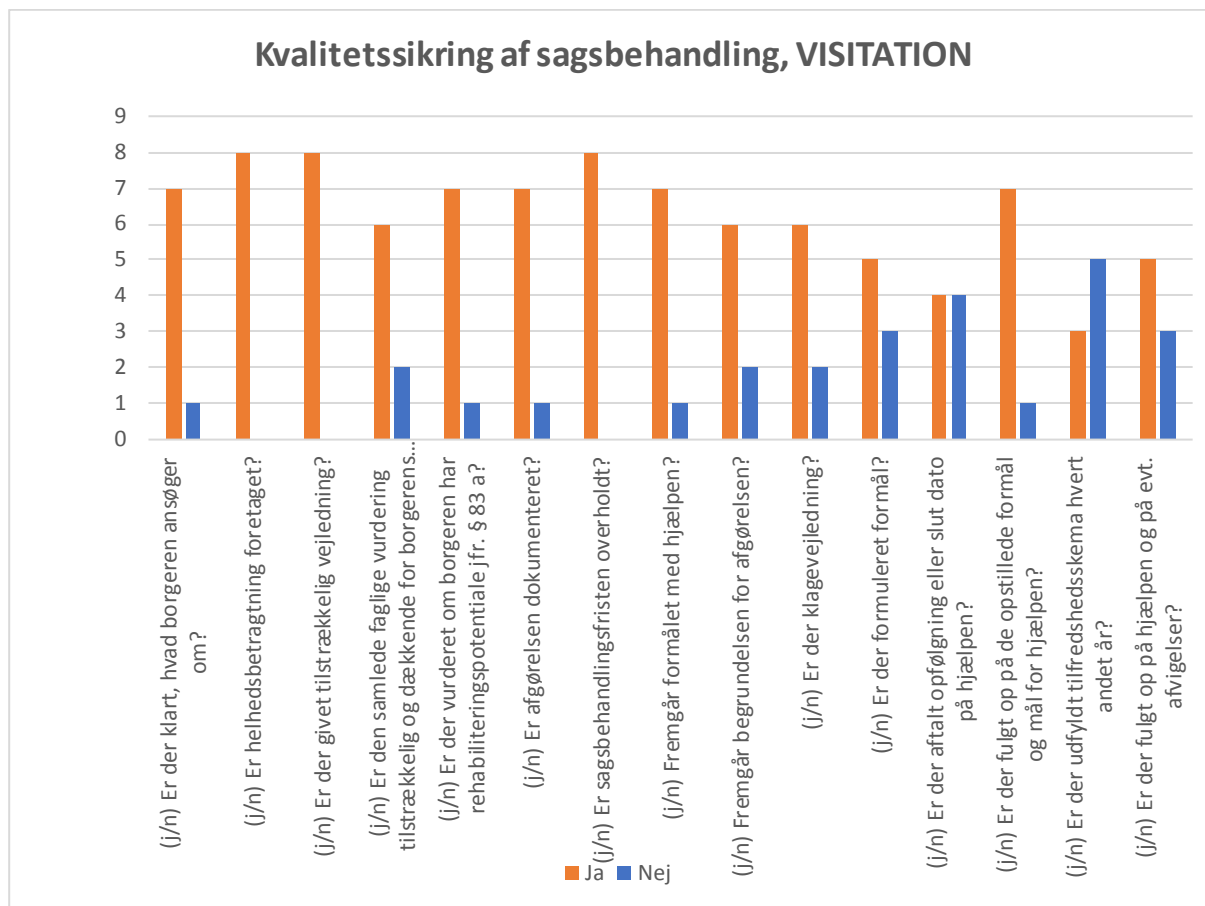
Struer kommunes overordnede målsætning indenfor Sundhed og Omsorg er blandt andet: "Struer kommunes service skal tage udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle behov for pleje og praktiske hjælp på en måde, der hjælper borgerne til at klare mest muligt selv".

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 visitatorenes sagsbehandling gennemgås.**
Tilsynet har gennemgået 8 sager, svarende til 2 sager hvert kvartal.
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 der træffes en afgørelse.

I 3 ud 8 sager er der ikke formuleret et klart formål med hjælpen. I visitatorteamet er der enighed om, at formål og mål med den visiterede hjælp er et indsatsområde i 2018 sammenholdt med implementering af Fælles sprog III.

I 4 ud af 8 sager er der ikke aftalt opfølgning eller slut dato og i 3 ud af 8 sager er der ikke fulgt op på hjælpen/afvigelser. Årsagen hertil er at seneste dato for opfølgning endnu ikke er overskredet.

Det fremgår ligeledes at i 5 ud af 8 sager, at der i flere sager ikke er udfyldt brugertilfredsheds undersøgelse, da datoen ikke er nået endnu.

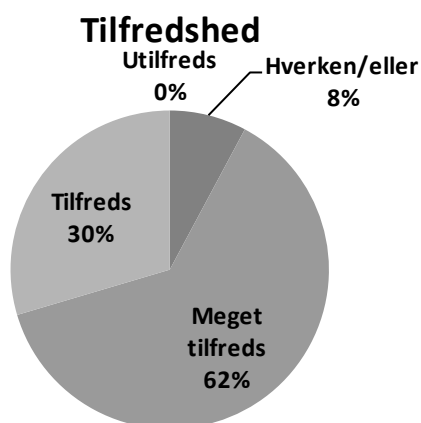
Ved revurdering af Auditskemaet vil Tilsynet ved næste opdatering omformulerer spørgsmålet, så det kun er reelle mangler/overskridelser, der vil fremkomme som manglende udfyldelse af brugertilfredshedsskemaet.

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

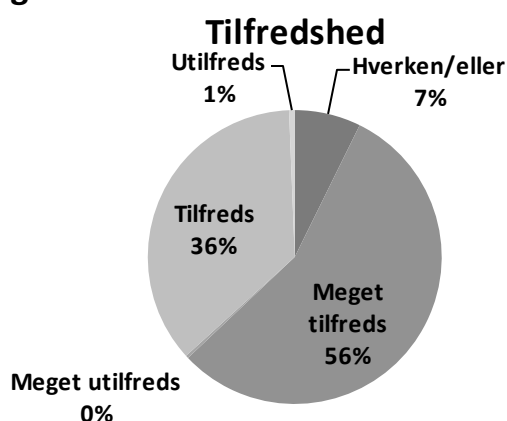
Struer kommunes kvalitetstandard og målsætning for ydelserne "personlig pleje" er at maksimum 10 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser og maksimum 15 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser for "praktisk hjælp".

1, 2 og 3 kvartal 2017 er registreret 432 brugertilfredsheds-skemaer.

Figur 2: Brugertilfredshed - Indsatsområde - Personlig pleje -



Figur 3: Brugertilfredshed - Indsatsområde - Praktisk hjælp -



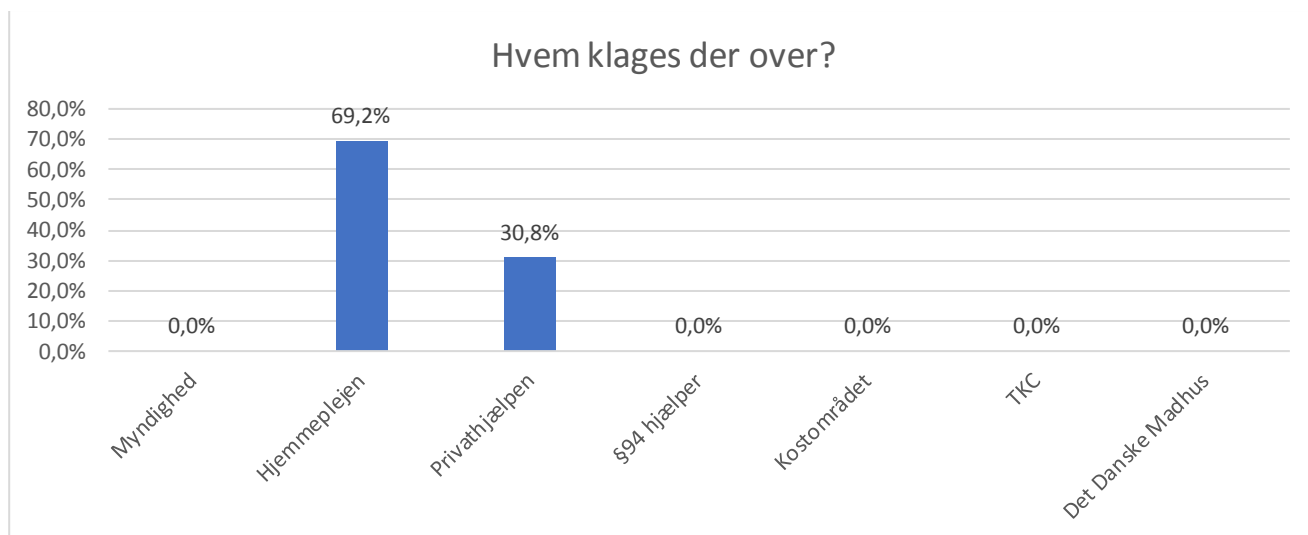
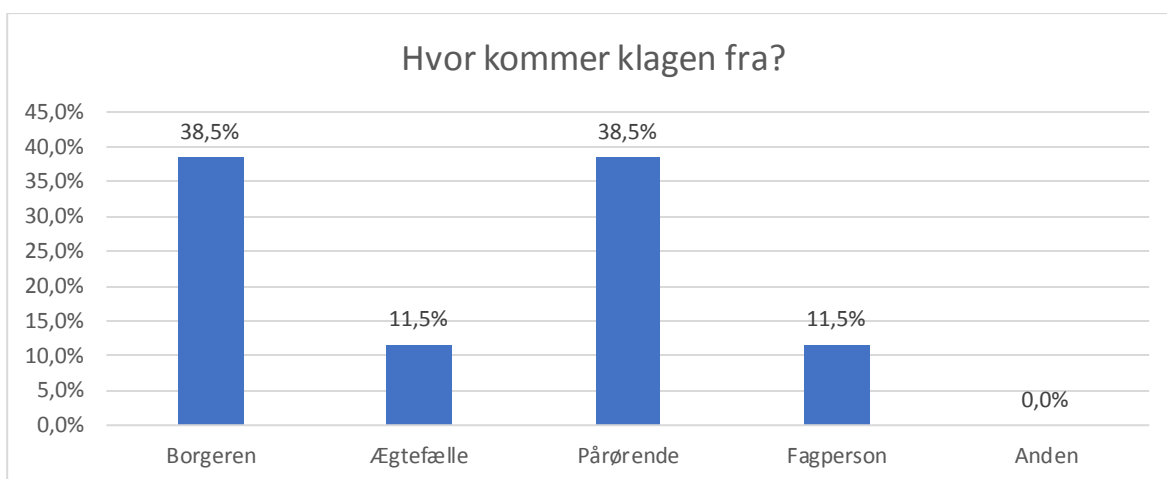
Ovennævnte figur viser at 0 % udtrykker manglende tilfredshed med den personlige pleje og 1 % med den praktiske hjælp, hvilket er meget bedre end kommunens kvalitetsstandard, der accepterer 10 % for den personlige pleje og 15 % for praktisk hjælp.

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 januar til november 2017.

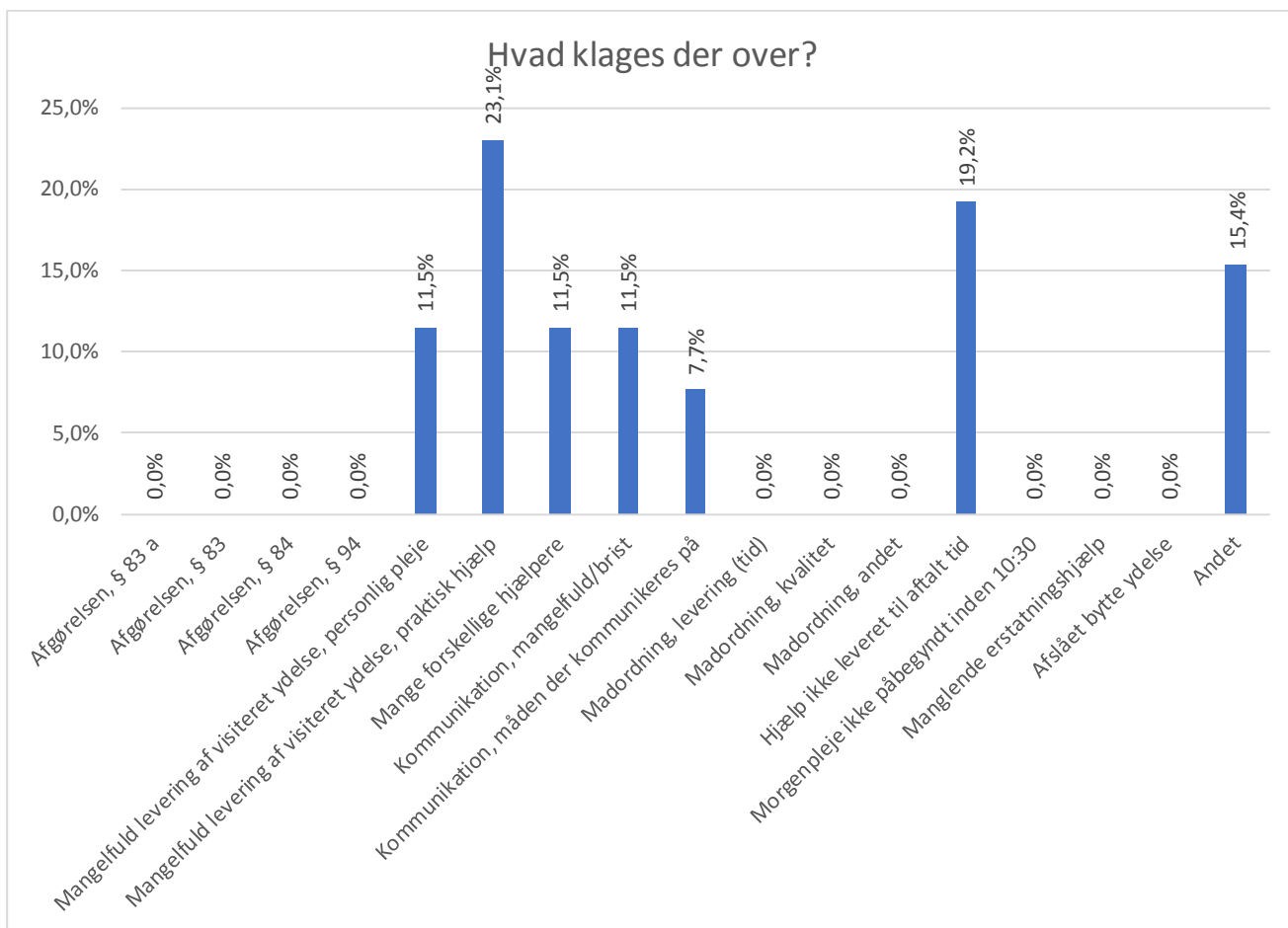
Myndighed har modtaget 26 klager fordelt som vist på nedenstående grafer.



Hjemmeplejen har fra uge 1-39 i 2017 i hjemmeplejen 60.1 % af borgerne , der er visiteret til hjemmehjælp og modtager 69,2 % af klagerne

Privathjælpen har 39.9 % af borgere, der er visiteret til hjemmehjælp og modtager 30,8 % af klagerne.

Det vil sige, at Hjemmeplejen pr. borger modtager 1,49 gange flere klager end Privathjælpen.



Ud af 26 klager er 9, svarende til 23,1 % grundet mangelfuld levering af visiterede indsatser.

5 borgere svarende til 19,2 % klager over at hjælpen ikke leveres til aftalt tid. Borgere informeres ved visitationssamtalen og i afgørelsesbrevet om, at tiden til personlig pleje kan variere +/- ½ time og til praktisk hjælp +/- 1 time.

3 borgere svarende til 11,5 % ud af 26 klager over, at der er mange forskellige hjælpere. Tilsynets finder det udfordrende, at følge op på kommunens målsætning for personlig pleje

- "at hos de borgere, der modtager hjælp hver uge udføres hjælpen af maksimum 3- 6 personer.
- at hos de borgere, der modtager daglig hjælp udføres hjælpen af maksimum 10 – 15 medarbejdere (dag, aften og nat)"

Tilsynspolitikken understøttes af indberetning af utilsigtede hændelser, som afrapporteres fra Udvikling og Administration.

