



# Tilsynsrapport 2014

## Tilsyn og opfølgning af tilbud efter § 83 SL til borgere i eget hjem

Visitationen i Myndighedsafdelingen har ifølge den politisk godkendte Tilsynspolitik for 2014 løbende ført tilsyn med kvaliteten af den personlige og praktiske hjælp efter servicelovens § 83.

Tilsynene og opfølgningen er foretaget hos borgere i eget hjem (frit-valgs-ordningen) fra januar til og med oktober 2014.

Visitationen har udarbejdet et spørgeskema til brug for dialog og opsamling af data ved tilsyn.

Spørgsmålene i spørgeskemaet til tilsynene er taget ud fra kvalitetsmålene i Kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp samt madservice, aflastning, træning og sygepleje 2014.

Visitationen har ved de tilsyn, hvor der er fundet uregelmæssigheder, orienteret leverandøren af hjælpen om disse samt fulgt op på dem efterfølgende.

Generelt er borgerne tilfredse med både omfanget og kvaliteten af hjælpen. Således er 88 % af borgerne meget tilfredse eller tilfredse med den hjælp, de får leveret (se spørgsmål 6). 92 % oplyser, at hjemmehjælpen udfører den hjælp der faktisk er tildelt (se spørgsmål 1). 91 % mener, at hjemmehjælpen dækker de områder, som de ikke selv kan klare (se spørgsmål 4), og 95% af borgerne oplever nærvær og kvalitet i mødet med hjemmehjælperne, der er venlige, omsorgsfulde, viser respekt og er omhyggelige i deres arbejde. (se spørgsmål 3)

Der har til de borgere, der har været i hverdagsrehabilitering, været stillet to supplerende spørgsmål; dels et spørgsmål om hjemmehjælpen har arbejdet efter de mål, der er beskrevet i borgerens handleplan, og et spørgsmål om borgeren selv har haft indflydelse på de mål, der er skrevet i handleplanen. På disse spørgsmål (se spørgsmål 7 og 8) har henholdsvis 43 % og 44 % af de adspurgte borgere svaret "Ja," - og hhv. 40 % og 39 % har svaret "Ved ikke."

Der er således i 2014 flere af de adspurgte borgere, der er blevet mere sikre på begrebet "hverdagsrehabilitering" og hvad det indebærer i praksis.

(I 2013 svarede de fleste adspurgte borgere på tilsvarende spørgsmål hhv. 68 % og 69 % "Ved ikke.")

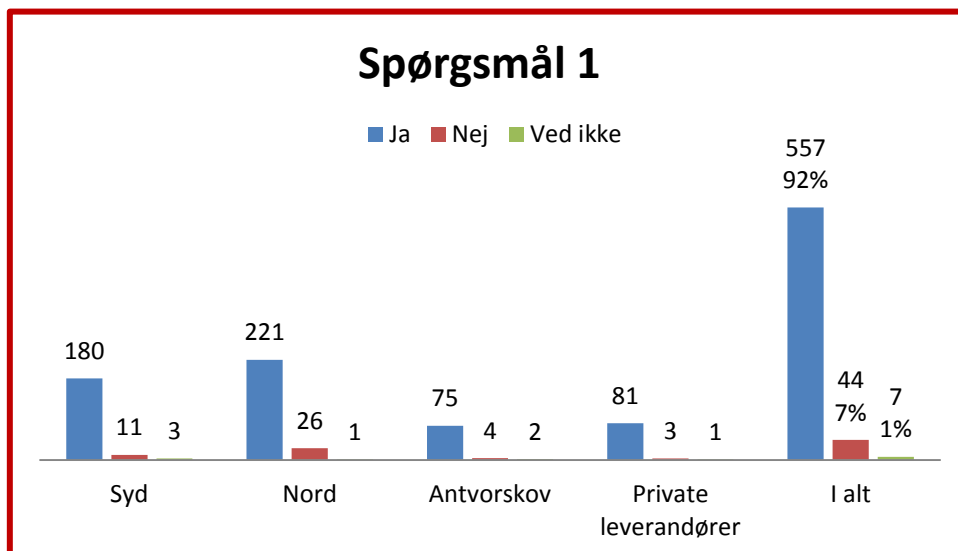
Praksis på området er, at alle borgere, der medvirker i et hverdagsrehabiliteringsforløb får en skriftlig handleplan, hvor mål for indsatsen er beskrevet. Borgeren selv – og i nogle tilfælde borgerens pårørende – har i alle tilfælde indflydelse på de mål, der skrives i deres handleplan.

Visitationen må fortsat ved tilsynsbesøgene i 2015 have fokus på at være mere oplysende og tydelige i dialogen med borgerene om spørgsmålene om hverdagsrehabilitering.

Det sidste spørgsmål 9 er rettet til de borgere, der har (haft) forskellige kommunale aktører i deres forløb (hjemmehjælp, sygepleje, træning mv.). Spørgsmålet lyder: Oplever du, at hjemmeplejen, sygeplejen og træningen arbejder sammen, så du kan blive så aktiv som muligt? Her har 71% af borgerne svaret "Ja" og en andel på 22% har svaret "Ved ikke".

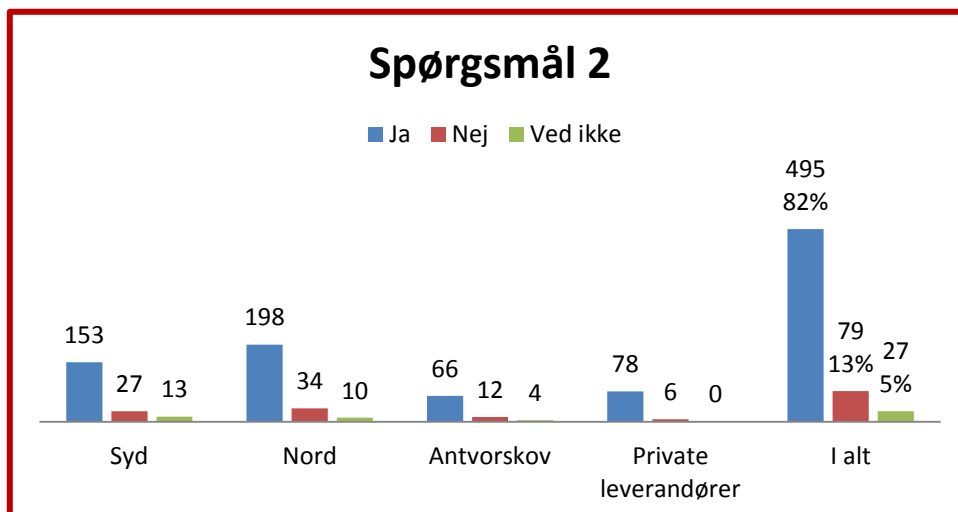
Spørgsmål 1

Udfører hjemmehjælpen den hjælp, du har fået tildelt?



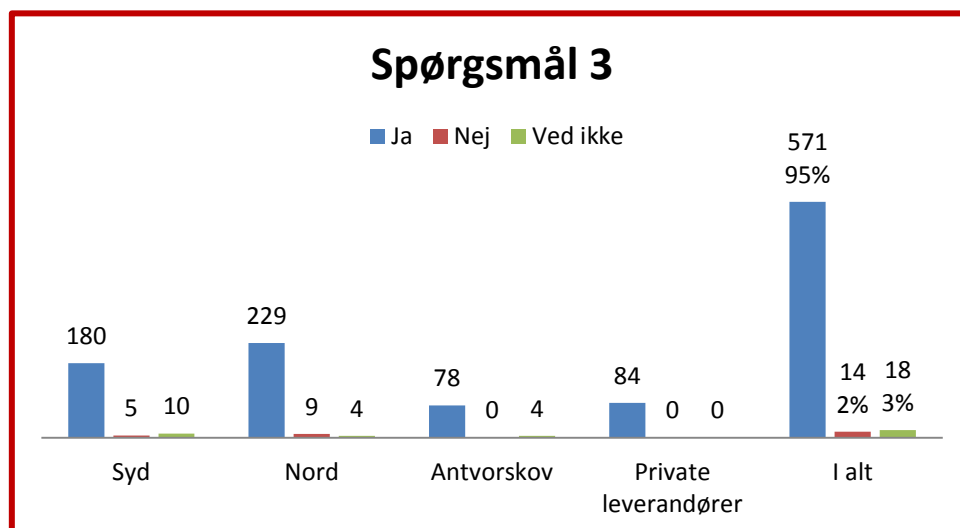
Spørgsmål 2

Kommer hjemmehjælpen til aftalt tid (+/- 30 minutter)?



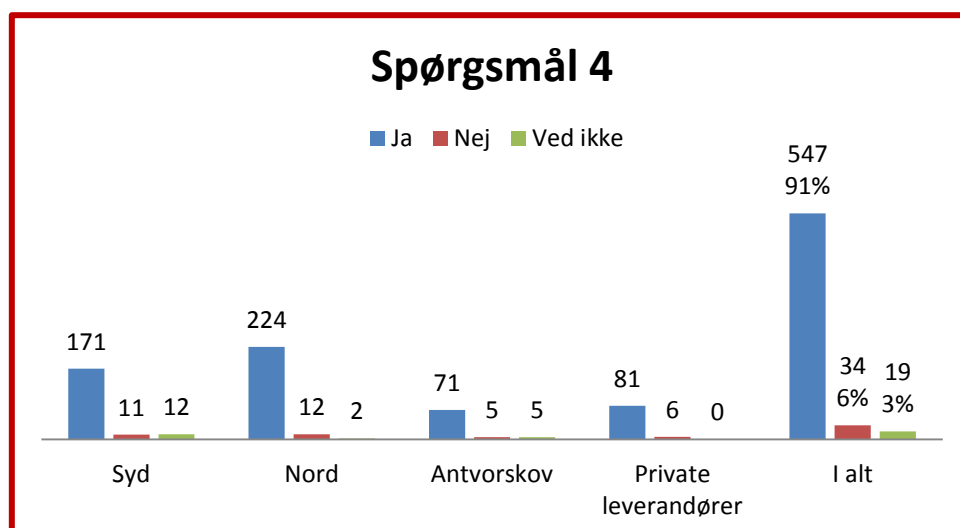
Spørgsmål 3

Oplever du nærvær og kvalitet i form af, at hjælperne er venlige, omsorgsfulde, viser respekt for dig og er omhyggelige i deres arbejde?



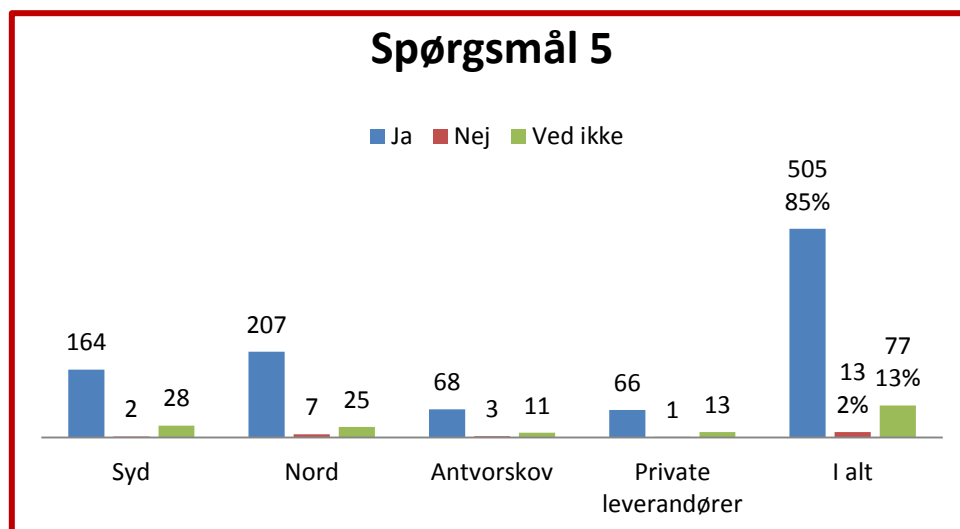
Spørgsmål 4

Dækker hjemmehjælpen de områder, du ikke selv kan klare?



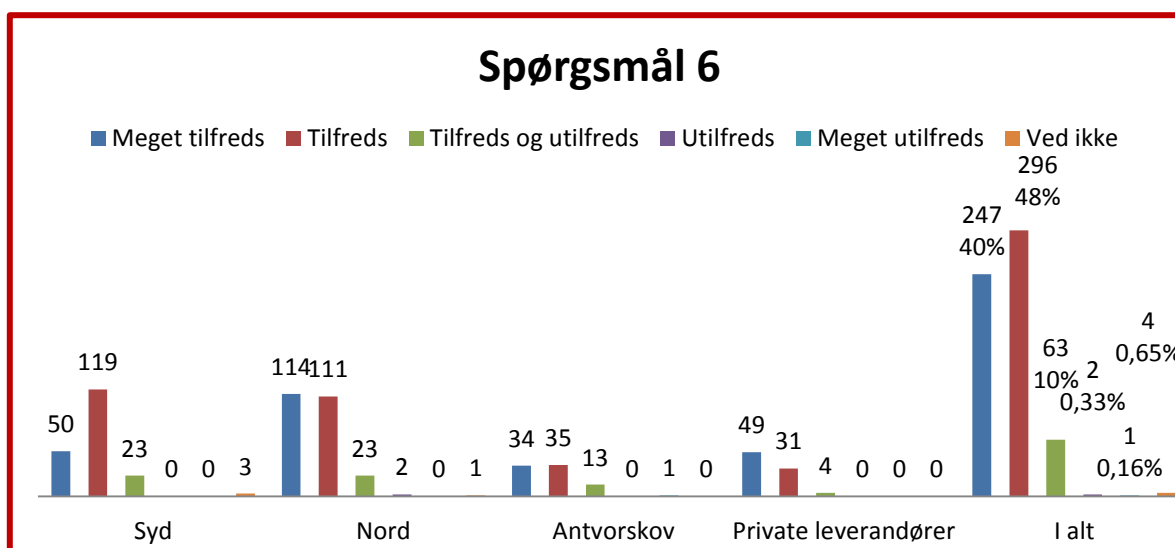
Spørgsmål 5

Bliver hjælpen tilpasset, når dine behov ændrer sig?



Spørgsmål 6

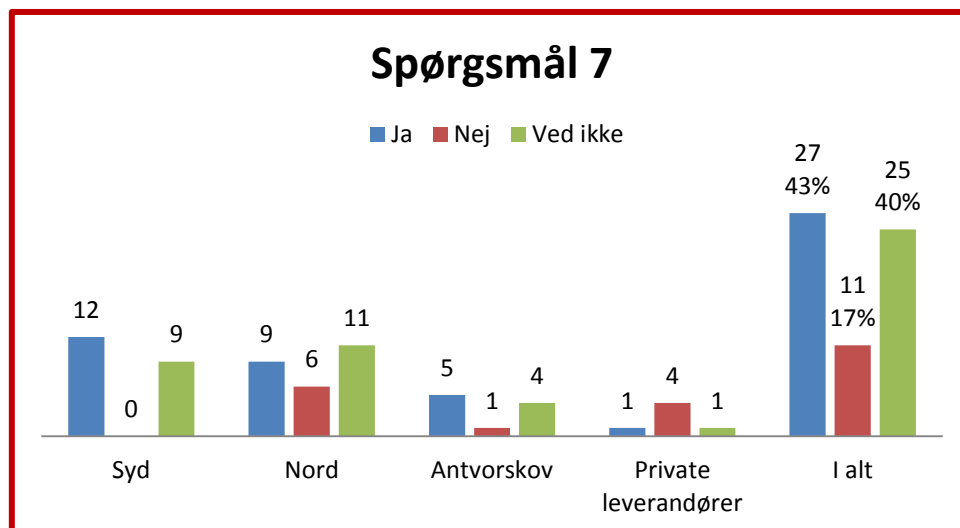
Hvad synes du om den hjemmehjælp du modtager?



Spørgsmål 7

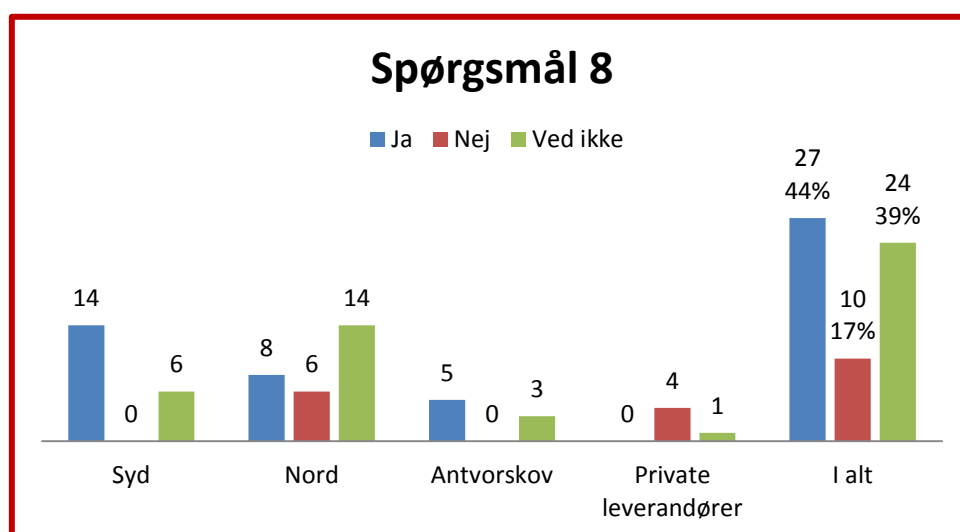
Til borgere, der har været i hverdagsrehabilitering.

Har hjemmehjælpen arbejdet efter de mål, der er beskrevet i handleplanen?



Spørgsmål 8

Har du selv haft indflydelse på målene i handleplanen?



Spørgsmål 9

Til borgere, der har flere forskellige kommunale aktører i deres forløb (hjemmehjælp, sygepleje, træning mv.)

Oplever du at hjemmehjælpen, sygeplejen og træningen arbejder sammen, så du selv kan blive så aktiv som muligt?

