

# Tilsynsrapport 2022

## Baggrund for tilsyn

Jævnfør Servicelovens §151 har Slagelse Kommune pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §83 og §83a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

§83.1: Personlig hjælp og pleje

§83.2: Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

§83.3: Madservice

§83a: Rehabilitering

## Tilsyn 2022

Slagelse Kommune har i 2022 gennemført tilsyn som anmeldte, strukturerede interviews med udgangspunkt i de kvalitets- og servicemål, som er beskrevet i kvalitetsstandarderne for 2022.

Der blev tilfældigt udvalgt 15 borgere, hvoraf 12 borgere ønskede at deltage i interviews. Ydelsesudfører i tilsynet er repræsenteret af enten kommunen som leverandør eller af leverandører inden for det private eller en kombination af disse.

Tilsynsrapporten er anonymiseret af hensyn til deltagerne.

I 2019 blev der gennemført samme tilsyn på baggrund af 11 tilfældigt udvalgte borgere.

## Kvalitetsmål / servicemål for 2022

Serviceovens §83:

- Sikre at der er overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og den hjælp, der faktisk udføres
- At borgeren oplever, at den visiterede indsats leveres indenfor den aftalte tid
- At borgeren oplever nærvær og kvalitet i mødet med den kommunale og/eller private leverandør
- At borgeren oplever at blive støttet til at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv
- At borgeren oplever at blive inddraget i hverdagens gøremål i den udstrækning de ønsker det

Serviceovens §83a:

- At borgeren oplever at være inddraget og der arbejdes hverdagsrehabiliterende og ud fra rehabiliteringsplanen indeholdende borgerens egne mål
- At borgeren oplever samarbejde om en helhedsorienteret og tværfaglig indsats i forhold til at leve et aktivt liv
- At borgeren er tryk ved selvstændigt at arbejde videre med egne mål efter endt forløb

## Resultater

### **Overordnet set er borgerne tilfredse med hjemmeplejen (§83.1, §83.2, §83.3 og §83a)**

Den borgeroplevede kvalitet i hjemmeplejen for både kommunens indsatser og for de private leverandørers indsatser er generelt god og ligner med enkelte afvigelser de resultater, som blev fremhævet i tilsynsrapporten af 2019.

De i undersøgelsen deltagende borgere er orienteret om, hvilken hjælp de er bevilget, og de oplever, at de modtager den hjælp de er bevilget. Ligeledes er der bred enighed om, at den faste hjemmepleje er god til at tage telefonisk kontakt, hvis der er ændringer i aftaler, og at det sker, hvis en aftale skubbes mere end 30 minutter. Flere borgere oplever endvidere, at det er meget sjældent at aftaler rykkes.

Borgerne foretrækker, at det er kendt personale der kommer i deres hjem. Der er en oplevelse af, at den overordnede kvalitet er bedre, og det er en større tryghed for borgerne at modtage hjælp fra det personale, som de kender i forvejen. Flere borgere har hertil fremhævet, at der blandt vikarer kan opleves en nedgang i omhyggelighed og kvalitet.

Borgerne fortæller, at de ved hvordan de telefonisk skal få fat på en kontaktperson i kommunen, hvis der er behov for det. Det er for det meste hjemmehjælpen, en planlægger eller en visitator der henvises til her.

### **Borgerne oplever nærvær og kvalitet hos det meste af personalet (§83.1 og §83.2 og §83a)**

Flere borgere fortæller, at de har gode relationer til det faste personale, som kommer i deres hjem. De oplever nærvær og venlighed, og at personalet er gode til at understøtte dem i at udføre mest muligt selv, indenfor de rammer der er mulige.

Enkelte borgere oplever udfordringer, når der kommer nyt personale eller vikarer, som ikke kender dem. Her kan det til tider være svært at få afgrænset, hvor meget hjælp der er behov for, og hvor meget borgerne selv kan – og foretrækker – at udføre selv. Ligeledes er der også blandt flere borgere en oplevelse af, at kvaliteten af hjemmehjælpen følger personalets arbejds erfaring, sådan at nyuddannet personale endnu ikke altid opleves rutinerede nok, til at håndtere alle hvervets opgaver med tilstrækkelig kvalitet og overbevisning.

### **Omhyggeligheden i hjemmehjælpen varierer (§83.1 og §83.2)**

Flere borgere roser både den kommunale indsats og indsatsen fra de private leverandører. Det fremhæves, at personalet oftest løser deres opgaver i samråd med borgerne, og at borgerne oplever, at blive inddraget og hørt i hvordan opgaverne skal løses. Ligeledes er der flere borgere der fortæller, at de med hjemmeplejen har god fordeling af praktiske opgaver i hjemmet ud fra hvad der er behov for de modtager hjælp til, og i forhold til hvad de selv kan klare (eksempelvis afstøvning, tøjvask eller opvarmning eller tilberedning af mad).

Nogle borgere er ikke til fulde tilfredse med kvaliteten i rengøringen. To borgere har valgt at skifte fra kommunal leverandør til privat og har i den forbindelse oplevet øget tilfredshed med udførelsen af hjælpen. Enkelte borgere oplever, at eksempelvis støvsugning og gulvvask bliver udført overfladisk og dermed ikke grundigt nok. De samme borgere fremhæver, at de ikke er tilfredse med at de forventede ydelser for det kommende år skæres i hyppighed.

Én borger modtager meget hjælp og har ofte besøg af skiftende personale. Her fortælles det, at der kan være store forskelle i oplevelsen af kvaliteten af den personlige hjælp og måden der kommunikeres på. Der opleves her en unødvendig usikkerhed i hjemmet, som umiddelbart kan relateres til, at der ikke er et fortroligt forhold til personalet.

### **Hverdagsrehabiliteringen fungerer godt (§83a)**

Der er en overordnet tilfredshed blandt de deltagere, som har været i et rehabiliteringsforløb. De har oplevet kvalitet, inddragelse og sammenhæng mellem de forskellige faggrupper, og fortæller at især indsatsen i hjemmet har fungeret godt og eksempelvis afprøvning og træning af små og større understøttende hjælpemidler har hjulpet dem.

Blandt de deltagende borgere har det ved indspørgen ikke været muligt at finde frem til veldefinerede del- og hovedmål med deres rehabiliteringsforløb. Borgerne har dog set deres forløb som relevant og meningsfuldt.

### **Afsluttende kommentarer**

Flere borgere angiver tvivl om hvordan deres ydelser ser ud i det kommende år, hvor nogle borgere eksempelvis frygter at få mindre hjælp til rengøring eller at deres hjælp til bad halveres. Der efterspørges i den sammenhæng varsling om dette på skrift.

Der er borgere, som indtil nu har haft social- og omsorgscoordinatorer fra kommunen til at komme i deres hjem og hjælpe med adskillige vigtige ting, som nu angiver, at vedkommende er blevet sparet væk. Det giver en oplevelse af uforståenhed blandt borgerne.