

Tilsynsrapport 2024

Kommunen er forpligtet til at føre tilsyn med leveringen af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice efter Servicelovens § 83 og rehabilitering efter Servicelovens § 83 a. Dette for at sikre, at den leverede hjælp stemmer overens med de tildelte ydelser og de fastsatte mål samt om hjælpen leveres i overensstemmelse med Slagelse Kommunes serviceniveau.

Serviceniveauet er beskrevet i Kvalitetsstandard 2024 for personlig og praktisk hjælp samt madservice, rehabiliteringsforløb, aflastning og træning. Kvalitetsstandarden findes på Slagelse Kommunes hjemmeside.

Slagelse Kommunes tilsynspolitik for 2023-26 blev godkendt af Byrådet den 19. december 2022 og det er denne politik, som ligger til grund for nærværende tilsynsrapport.

Tilsynspolitikken beskriver, at der gennemføres anmeldte, kvalitative tilsyn i udvalgte borgeres hjem hvert 1., 3. og 4. år af byrådsperioden og at der gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse det 2. år af byrådsperioden.

Datagrundlaget for denne tilsynsrapport er anmeldte kvalitative tilsyn. Tilsynet vedrører:

§ 83.1: Personlig hjælp og pleje

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

§ 83.3: Madservice

§ 83a: Rehabilitering

Tilsyn 2024

Slagelse Kommune har i 2024 gennemført tilsyn som anmeldte, strukturerede interviews med udgangspunkt i de kvalitets- og servicemål, som er beskrevet i Kvalitetsstandard 2024.

Der blev tilfældigt udvalgt 19 borgere, hvoraf 17 borgere ønskede at deltage i interviews. De borgere der er blevet interviewet modtager hjemmepleje fra enten kommunal leverandør, privat leverandør eller en kombination af disse. Der er én borger fra Antvorskov hjemmepleje, som deltager i undersøgelsen.

Tilsynsrapporten er anonymiseret af hensyn til deltagerne.

I 2022 blev der gennemført samme tilsyn på baggrund af 15 tilfældigt udvalgte borgere, hvoraf 13 ønskede at deltage.

Kvalitetsmål / servicemål for 2024

I Kvalitetsstandarden 2024 beskrevet følgende kvalitetsmål/servicemål:

Servicelovens §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

I Tilsynspolitikken 2023-26 er beskrevet følgende mål/fokus:

I forhold til tilbud efter servicelovens § 83,

- At sikre at hjælpen udføres efter retningslinjerne i den gældende kvalitetsstandard
- At sikre overensstemmelse mellem de visiterede indsatser og den hjælp der faktisk udføres
- At sikre at de visiterede indsatser leveres indenfor den aftalte tid
- At sikre opfølgning når hjælpen ændrer sig
- At styrke den ledelsesmæssige opfølgning i hjemmeplejen

I forhold til tilbud efter servicelovens § 83 a,

- At sikre borgerens medinddragelse i eget rehabiliteringsforløb
- At sikre et målrettet arbejde ud fra borgers mål
- At fokusere på at der samarbejdes tværfagligt om en helhedsorienteret borgerrettet indsats

Resultater

Herunder fremgår en samlet opsamling af de 17 gennemførte interviews, som tilsammen danner rammen for tilsynsrapporten 2024.

Rapporten tager udgangspunkt i de kvalitets- og servicemål, som er beskrevet i Kvalitetstandarden for 2024.

Overordnet set er borgerne tilfredse med hjemmeplejen

Den borgeroplevede kvalitet i hjemmeplejen for både kommunens indsatser og de private leverandørers indsatser er generelt god og ligner, med enkelte afvigelser, de resultater, som blev fremhævet i tilsynsrapporten 2022.

Størstedelen af de interviewede borgere er orienteret om, hvilken hjælp de er bevilget og de oplever, at de modtager den hjælp, de er bevilget. Der er 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.

De fleste borgere oplever, at det er sjældent at aftaler rykkes. To borgere oplever dog, at der er meget stor variation i hvornår personale fra hjemmeplejen kommer om morgenen – der kan være flere timers forskel fra dag til dag, og det medfører, at de to borgere føler sig meget låst

i ventetiden om morgenen. De to borgere fortæller, at de har spurgt ind til om de kan få mere faste tider, og at der har været svaret, at det ikke har kunnet lade sig gøre.

De fleste borgere 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 personale, som de kender i forvejen.

Flere borgere har fremhævet, at der blandt vikarer kan opleves nedgang i omhyggelighed og kvalitet. Nogle oplever, at vikarer kan være lidt for hurtige til at udføre opgaver og samtidig ikke er lige så inkluderende i deres tilgang, som den faste hjemmepleje ellers er.

Flere borgere fortæller, at de ikke har lige så gode relationer til vikarer, der kommer i deres hjem, og at især nærværet forsvinder i relationen mellem dem og personalet.

Nærvær og inddragelse hos det erfarne personale

De fleste borgere har gode relationer til det faste personale, som kommer i deres hjem. De oplever nærvær og venlighed og 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.

Der er blandt flere borgere en oplevelse af, at kvaliteten af hjemmeplejen følger personalets arbejds erfaring. Det erfarne personale er overordnet set dygtige til at vide, hvor meget hjælp der skal tilbydes, hvor det mere nyuddannede personale endnu ikke altid opleves rutineret og erfarent nok til at håndtere hvervets opgaver med tilstrækkelig kvalitet og overbevisning.

Ros for inddragelse, mens omhyggeligheden varierer

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. Borgerne oplever, at de bliver inddraget og hørt i, hvordan opgaverne skal løses.

Der er flere borgere der fortæller, at de med hjemmeplejen har en god fordeling af praktiske opgaver i hjemmet ud fra hvad der er behov for, de modtager hjælp til.

Nogle borgere er ikke til fulde tilfredse med kvaliteten i rengøringen. To borgere har blandt andet valgt at skifte fra kommunal leverandør til privat leverandør, hvilket har medført en øget oplevelse af tilfredshed med udførelsen af hjælpen.

To borgere oplever, at hjælp til støvsugning og gulvvask bliver udført overfladisk og dermed ikke grundigt nok. De samme er utilfredse med, at de oplever, at der bliver skåret i flere af de indsatser, som de indtil nu har været glade for. Det drejer sig blandt andet om hjælp til at komme i bad og derudover støvsugning, hvor hjælpen er blevet erstattet af robotstøvsuger nu.

Én borger, der modtager megen hjælp, oplever ofte at have besøg af meget 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 unødvendig usikkerhed i hjemmet, som umiddelbart kan relateres til, at der ikke er et fortroligt forhold til personalet.

Hverdagsrehabiliteringen fungerer godt – men borgerne kender ikke til den

Flere borgere, der har aktive rehabiliteringsforløb, er overordnet set tilfredse med indsatsen, men kender ikke til, at de har et rehabiliteringsforløb. Alle adspurgte borgere kan gengive, at der på et tidspunkt har været en fysio- eller ergoterapeut på besøg i deres hjem, men de kender ikke årsagen eller formålet med det. De er ikke bekendte med, at de har rehabiliteringsforløb og alle, med undtagelse af én, er ikke bekendt med, om der er sat nogle mål i deres forløb.

Der er generelt set tilfredshed blandt borgerne, som oplever kvalitet, inddragelse og sammenhæng mellem de forskellige faggrupper. Det fremhæves, at de er glade for at afprøve hjælpemidler og at det er muligt at træne i eget hjem.

Ved sammenligning af borgers visiterede rehabiliteringsindsatser og de indsatser, som borgerne beskriver de har deltaget i, i deres træning med kommunale terapeuter i eget hjem, så er der ikke overlap. Alle borgere fortæller, at de træner gang med rollator eller andet hjælpemiddel i hjemmet. Én borger fortæller, at det har været gangtræning rundt i hjemmet og ud på badeværelset. Ingen af de adspurgte borgere har en oplevelse af, at der er sammenhæng mellem de visiterede indsatser fra hjemmeplejen og de indsatser der arbejdes med sammen med terapeuterne.

Afsluttende kommentarer

Størstedelen af de adspurgte borgere har rosende ord til både den kommunale hjemmepleje og de private leverandører. De mærker nærvær og - for det meste - kvalitet og omhyggelighed. Der er opmærksomhedspunkter vedrørende den borgeroplevede kvalitet mellem vikarer og fast personale samt blandt erfarent og mindre erfarent personale.

Flere borgere er usikre på hvordan deres umiddelbare muligheder for hjælp fra hjemmeplejen ser ud fremover. Det er de, da de oplever, at der er blevet reduceret i hyppigheden af den hjælp som de indtil nu har været glade for.

Nogle borgere frygter, at de vil modtage mindre hjælp fremover. Andre borger efterspørger en mere inkluderende proces, hvor der kan være mere dialog med Slagelse Kommune om hvordan og hvor der skal reduceres i hjemmeplejen og andre kommunale indsatser. Hertil er der borgere, der har fremhævet, at de især nu mangler den indsats, der tidligere har været fra social- og omsorgskoordinatorkfunktionen i kommunen.