

# Tilsyn og opfølgning iht. Tilsynspolitik 2014 for Frit Valg - Servicelovens § 83 (O)

## Sagsfremstilling

### 9. Tilsyn og opfølgning iht. Tilsynspolitik 2014 for Frit Valg - Servicelovens § 83 (O)

Sagsnr.: 330-2015-51136

Dok.nr.: 330-2015-335180

Åbent

#### Kompetence:

Sundheds- og Seniorudvalget

#### Beslutningstema

Tilsynspolitikken for tilbud efter servicelovens § 83 til borgere i eget hjem i Slagelse Kommune skal følges op mindst en gang om året.

Udvalget orienteres her om resultatet af Myndighedsafdelingens tilsyn og opfølgning ved besøg hos borgere i eget hjem i 2014; jfr. Tilsynspolitikken for 2014.

Endvidere skal Udvalget behandle og godkende Forslag til Tilsynspolitik 2015, som fremgår i særskilt sag på dagsordenen.

#### Baggrund

Loven siger, at kommunerne skal udarbejde en tilsynspolitik for alle tilbud efter § 83 - personlig og praktisk hjælp samt madservice, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter servicelovens § 91.

Tilsynspolitikken danner rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning af alle tilbud efter § 83 til borgere i eget hjem.

Endvidere foreskriver loven, at Kommunalbestyrelsen fremover, i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for tilbud efter § 83 og om udarbejdelse af kvalitetsstandarder efter § 139, mindst én gang om året, skal følge op på tilsynspolitikken.

#### Tilsyn og opfølgning i 2014:

Slagelse Kommunes Tilsynspolitik 2014 blev godkendt af Udvalget den 8. januar 2014. Udvalget besluttede samtidig, at der skal gennemføres en tilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen hvert andet år med start i 2014. Tilfredshedsundersøgelsen blev gennemført i efteråret 2014 og resultatet af undersøgelse blev forelagt Udvalget på mødet den 8. april 2015.

Tilsyn og opfølgning er tilrettelagt således, at Visitationen i Myndighedsafdelingen varetager opgaven med at føre løbende tilsyn og opfølgning med henblik på kvalitetssikring af personlig og praktisk hjælp under frit valgs-ordningen.

I kvalitetssikringen indgår følgende kvalitetsbegreber 1) Kvalitetssikring af den leverede hjælp og 2) Borgertilfredshed.

Visitationen har fra januar til oktober 2014 foretaget tilsyn og opfølgning ved besøg hos borgere i eget hjem. Til brug for dialogen med borgerne, samt til brug for opsamling af data, har visitator anvendt et spørgeskema med 9 spørgsmål. Spørgsmålene er taget ud fra de kvalitetsmål, der var fastsat i Kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp, 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.

Tilsynsrapporten for 2014, der indeholder resultatet af Visitationens tilsyn og opfølgning af tilbud efter servicelovens § 83 til borgere i eget hjem, er vedhæftet som bilag til sagen.

Generelt er borgerne tilfredse med både omfanget af kvaliteten af hjælpen. Således er 88 % af borgerne meget

tilfredse eller tilfredse med den hjælp, de får leveret (se spørgsmål 6).

(I 2013 viste målingen på tilsvarende spørgsmål 86 % meget tilfredse eller tilfredse borgere)

92 % oplyser, at der er overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og den hjælp, der faktisk udføres (se spørgsmål 1).

(I 2013 viste målingen tilsvarende spørgsmål 89 %)

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).

(I 2013 viste målingen på tilsvarende spørgsmål samme resultat; hhv. 91 % og 95%)

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," hvilket er flere borgere end sammenlignet med resultatet for 2013, hvor langt de fleste adspurgte borgere hhv. 68 % og 69 % svarede "Ved ikke." Visitationen må derfor fortsat have fokus på at være mere oplysende og tydelige i dialogen med borgerne 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.). Her har 71 % af de adspurgte borgere oplevet, at hjemmeplejen, sygeplejen og træningen har samarbejdet om, at gøre borgeren så aktiv (selvhjælpen) som muligt; og 22 % har svaret "Ved ikke."

(I 2013 viste måling på tilsvarende spørgsmål 58 % og 31 % "Ved ikke.")

### **Retligt grundlag**

Lov om social service § 151 c.

### **Handlemuligheder**

Det foreslås, at Udvalget sender Myndighedsafdelingens Tilsynsrapport for 2014 til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Vurdering**

Det er administrationens vurdering, at tilsynspolitikken i 2014 har virket efter hensigten. Metoden med et spørgeskema til brug for visitators dialog med borgeren og opsamling af data fungerer godt. Metoden foreslås derfor videreført i Forslag til Tilsynspolitik for 2015, som fremgår i særskilt sagsfremstilling.

### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen.

### **Konsekvenser for andre udvalg**

Ingen

### **Indstilling**

Sundheds- og Omsorgschefen indstiller,

1. **at** Udvalget tager Tilsynsrapporten for 2014, om tilsyn og opfølgning for tilbud efter servicelovens § 83 til borgere i eget hjem, til efterretning.
2. **at** Udvalget fremsender sagen til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet.

**Beslutning i Sundheds- og Seniorudvalget den 12. august 2015:**

**Fraværende:**

Udvalget tiltræder indstillingen.