



Det kommunale tilsyns samlede redegørelse år 2017:
De kommunale tilsyn på frit-valg-området



Lovgrundlag

Lov om Social Service § 151 stk. 1,
Retssikkerhedslovens § 15 stk. 1 og § 16 stk. 1 og
Assens Kommunes styrelsesvedtægt § 16 stk. 5 gennemførtes 32 tilsyn på frit-valg-området i Assens Kommune i 2017.

Tilsynet er beskrevet i Kvalitetsstandarder for "Tilsyn med indsatsen efter Servicelovens § 83 – ydet i eget hjem" vedtaget af Social og Sundheds Udvalget den 2. marts 2011.

Udførelsen af tilsynene

Tilsynene er primært udført uafhængigt af visitationsbesøg. Enkelte er udført i tilslutning til visitationsbesøg i hjemmet.

Besøgene har i nogle situationer været udført dagen efter, at udførerne har gjort rent i hjemmet. Andre besøg har været uafhængigt af dette.

Det skal bemærkes, at ét tilsyn er blevet kasseret og derfor ikke er medtaget i denne samlede redegørelse. Tilsynsførende havde ikke udfyldt spørgeguiden korrekt, hvorfor svarene gav et misvisende billede af den faktiske situation.

Samlet konklusion på alle tilsynene

Myndighed Sundhed kan på baggrund af tilsyn hos borgere, der modtager hjælp i "frit-valg- området" konkludere:

- At borgerne får den hjælp, de er bevilget efter Servicelovens § 83 ("hjemmehjælp") og efter § 86 ("træning")
- At der ud af de 32 tilsyn har været 0 bemærkninger.

Udarbejdelse af denne redegørelse

Den 9. februar 2018

Administrativ sagsbehandler og tilsynsførende Heidi Goldmann
Myndighed Sundhed

TILSYN MED DEN KOMMUNALE HJEMMEPLEJE

Der er ført tilsyn hos 28 borgere.

A. Borgers oplevelse af hjælpen ved forespørgsel

Borgers tilfredshed med den måde hjælpen udføres på

18 Er meget tilfredse
8 Er tilfredse
2 Er ikke tilfredse

Borgers oplevelse af, om borger får den hjælp, de er bevilget?

26 Ja
1 Nej

Borgers bemærkning hertil:

De plukker ud hvad de mener jeg skal have hjælp til

1 Ved ikke

Borgers bemærkning hertil:

Det kommer an på hvem der kommer

Borgers oplevelse af, om personalet er imødekommende og venlige?

28 ja

Borgers oplevelse af, om det meget er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet?

10 Ja
16 Nej
2 Ved ikke

Hvis nej til spørgsmålet: Om det meget er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet, betyder det så noget for borgeren?

2 Ja

Borgers bemærkning hertil:

Bryder sig ikke om, når der kommer 2

12 Nej

2 Ved ikke

Borgers bemærkning hertil:

På grund af meget dårligt syn, er det vigtigt, at tingene står det samme sted altid.

Det kan godt ske, at tingene ikke står samme sted, når der kommer forskellige hjælpere.

Får du den hjælp, du er bevilget, uanset hvem, der hjælper dig?

27 Ja
1 Ved ikke

Har du mulighed for at gøre, hvad du selv kan, når de hjælper dig?

27 Ja

Borgers bemærkning hertil:

Men personalet kan ikke acceptere, hvis jeg har en dårlig dag i forhold til min parkinson.

1 Ved ikke

Bliver nødkaldet besvaret?

4 Ja
1 Ved ikke

Borgers bemærkning hertil:

Har ikke haft behov for at bruge nødkaldet.

22 Har ikke nødkald
1 Har ikke svaret på dette

Har du mulighed for at have indflydelse på, hvilket tidspunkt hjælpen gives?

9 Ja
17 Nej
2 Ved ikke

Får du besked, hvis hjælpen flyttes til en anden dag af leverandøren?

6 Ja
20 Nej
1 Ved ikke
1 Har ikke svaret på dette

Får du besked, såfremt hjælpen flyttes mere end +/- en time?

7 Ja
20 Nej
1 Ved ikke

B. Visitators observationer:

Svarer rengøringen/de praktiske opgaver til det kommunale serviceniveau?

24 Ja
4 Modtager ikke praktisk hjælp

Er der opsat individuelle mål i hverdagslivet?

21 Ja
2 Nej
5 Ved ikke

Vurdere visitator, at personalet sammen med borger arbejder efter de opsatte mål?

21 Ja
2 Nej
5 Ved ikke

Får borger den hjælp til personlig pleje, som vedkommende er bevilget?

14 Ja
14 Modtager ikke hjælp til personlig pleje

Har borger behov for yderligere hjælp, som visitator ikke er informeret om?

28 Nej

Visitators bemærkning hertil:

Ved et besøg meddeler datter, at hun efterfølgende vil tage kontakt til Visitationen med henblik på at få mere hjælp til forældrene.

Har borger behov for mindre hjælp, som visitator ikke er informeret om?

28 Nej

Får du kommunal træning efter Servicelovens § 86?

2 Ja

26 Nej

Får du den bevilgede træning?

2 Ja

C. Konklusion:

Myndighed Sundhed kan konkludere, at borgerne får den hjælp, de er bevilget efter såvel Servicelovens § 83 som § 86.

28 Ingen bemærkninger

Det betyder, at det observerede lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instruktioner, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

Ingen opfølgning nødvendig.

TILSYN MED DANREN

Der er udført tilsyn hos 4 borgere

A. Borgers oplevelse af hjælpen ved forespørgsel

Borgers tilfredshed med den måde hjælpen udføres på

2 Er meget tilfreds
2 Er tilfredse

Borgers oplevelse af, om borger får den hjælp, de er bevilget?

4 Ja

Borgers oplevelse af, om personalet er imødekommende og venlige?

4 Ja

Borgers oplevelse af, om det meget er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet?

2 Ja
2 Nej

Hvis nej til spørgsmålet: Om det meget er de samme hjælpere, der kommer i hjemmet, betyder det så noget for borgeren?

1 Ja
1 Nej

Får du den hjælp, du er bevilget, uanset hvem, der hjælper dig?

4 Ja

Borgers bemærkning hertil:

Er ked af, at der kommer forskellige hjælpere.

Har du mulighed for at gøre, hvad du selv kan, når de hjælper dig?

3 Ja
1 Ved ikke

Bliver nødkaldet besvaret?

Ingen af borgerne har nødkald

Har du mulighed for at have indflydelse på, hvilket tidspunkt hjælpen gives?

3 Ja
1 Nej

Borgers bemærkning hertil:

Efter hjælpen er gået over til at være hver 3. uge, er der ingen fast dag.

Får du besked, hvis hjælpen flyttes til en anden dag af leverandøren?

3 Ja
1 Nej

Borgers bemærkning hertil:

Efter hjælpen er gået over til at være hver 3. uge, er der ingen fast dag.

Får du besked, såfremt hjælpen flyttes mere end +/- en time?

3 Ja

1 Nej

Borgers bemærkning hertil:

Får ingen besked. Har fået at vide, at jeg bare kan ligge en nøgle.

B. Visitators observationer

Svarer rengøringen/de praktiske opgaver til det kommunale serviceniveau?

4 Ja

Er der opsat individuelle mål i hverdagslivet?

4 Nej

Vurderer visitator, at personalet sammen med borger arbejder efter de opsatte mål?

4 Nej

Får borger den hjælp til personlig pleje, som vedkommende er bevilget?

Ingen af de 4 borgerne får hjælp til personlig pleje.

Har borger behov for yderligere hjælp, som visitator ikke er informeret om?

4 Nej

Har borger behov for mindre hjælp, som visitator ikke er informeret om?

4 Nej

Får du kommunal træning efter Servicelovens § 86?

4 Nej

Bemærkninger som borger mener er vigtigt at informere leverandøren om:

Meget utilfreds over, at de ikke kan fastsætte nogen fast dag og tidspunkt.

C. Konklusion:

Myndighed Sundhed kan konkludere, at borgerne får den hjælp, de er bevilget efter Servicelovens § 83.

4 Ingen bemærkninger.

Det betyder, at det observerede lever op til lovgivning, forvaltningens regler, instruktioner, værdier, rutiner, kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

Ingen opfølgning nødvendig.

Madservice

- 7 af de interviewede borgere får leveret mad fra Assens madservice
2 af de interviewede borgere får leveret mad fra privat leverandør og er derfor ikke omfattet af tilsynet.

Får du maden som aftalt?

- 7 Ja

Hvor tilfreds er du med maden?

- 5 Er tilfredse

- 1 Ikke tilfreds

Borgers bemærkning hertil:

Maden bliver ringere og ringere.

Kødet er ikke godt.

- 1 Ved ikke

Borgers bemærkning hertil:

Kunne godt tænke sig rå grøntsager.

Konklusion

Borgerne får den mad, de er bevilget. 5 af borgerne er tilfredse med maden, 1 borger er utilfreds og 1 borger ved ikke.

