

TILSYNSRAPPORT

*Uanmeldt tilsyn hos private leverandører til
Fritvalgsordningen
1. kvartal 2017*

Indledning

Kerteminde Kommune har aflagt tilsynsbesøg hos private leverandører efter Fritvalgsordningen. Generelt er formålet med tilsynet at sikre:

- at opgaven løses i overensstemmelse med den gældende lovgivning;
- at de leverede ydelser – personlig pleje, praktisk hjælp og madservice – er i overensstemmelse med de ydelser, som borgeren er visiteret til
- at den leverede hjælp er udført i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne for området
- at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov.

Tilsynet er baseret på dialog og læring. Der lægges vægt på, at tilsynet foregår i dialog med alle parter og at resultaterne bidrager til udvikling.

Ved dette tilsyn har vi haft særligt fokus på den rehabiliterende indsats der ydes for at støtte beboeren i at mestre hverdagen og samtidig udvikler/fastholder evnen til at være selvhjulpne samt hvorledes det sikres at de visiterede indsatser leveres.

Hvordan man styrker det, der giver værdi for den enkelte, inddragelse og inklusion.

Konklusionerne vedrørende dette besøg fremgår af afsnittet Konklusioner. Herefter følger afsnittet lagttagelser og anbefalinger, hvor vi uddyber, hvad der har ført til konklusionerne, og hvor vi eventuelt også fremsætter forslag og anbefalinger til justering af arbejdsgange m.v.

I afsnittet Formål og fremgangsmåde beskrives grundlaget for tilsynet, og hvordan tilsynsbesøget er blevet afviklet.

Tilsynet er gennemført af Leder for Sundhed, Handicap og Myndighed Diana Krogstrup, Visitator Lotte Skovgaard Andersen og IT-faglig medarbejder Lisbeth Windeballe Rasmussen

Konklusioner

- Borgerne er meget tilfredse med den private leverandør og måden hjælpen tilrettelægges.
- Der er sammenhæng mellem visiterede og leverede samt leverandørens aftaler med borgeren.
- Der er et godt samarbejde mellem de private leverandører og Kerteminde Kommune.
- Der kan med fordel registreres ændringer i borgerens tilstand og bytteydelse med henblik på at bestilling afspejler borgerens aktuelle behov.
- Der kan med fordel sættes fokus på inddragelse af borgere i opgavernes udførelse og støtte borgerne i at udvikle og/eller fastholde evnen til helt eller delvist at blive selvhjulpne.

Formål og fremgangsmåde

I henhold til Servicelovens § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med opgaveløsningen. Der skal således aflægges ét årligt, uanmeldt tilsynsbesøg. Formålet med tilsynet er at sikre, at borgerne får den hjælp, de har ret til og krav på ud fra det kommunale serviceniveau, der er fastsat i kvalitetsstandarderne. Samtidig vurderes atmosfæren og den måde, hvorpå hjælpen ydes.

Som grundlag for vurderingerne og konklusionerne anvender vi Service- og Retssikkerhedslovens bestemmelser og tilknyttede vejledninger. Herudover anvender vi de gældende kvalitetsstandarder, foreliggende skriftlige materiale, dialog med borger(e), medarbejdere og ledelse samt erfaringer og god praksis på området.

lagttagelser og anbefalinger

Målgruppe

Målgruppen, er borgere, der midlertidigt eller varigt er svækket fysisk, psykisk eller socialt, og derfor er visiteret til praktisk hjælp efter Serviceloven samt har valgt privat leverandør efter Fritvalgsordningen.

Visiterede og leverede indsatser

Ved planlægning af besøg tages udgangspunkt i bestillingen fra Kerteminde Kommune og borgerens ønsker. Bestilling har hidtil været uspecifik, men der er nu indført ny praksis, således der er tydelig beskrivelse af hvilke indsatser, der er bevilliget i hvilke rum og med hvilken tid.

Det er lidt forskelligt om leverandøren besøger borgeren inden opstart af hjælp eller denne aftales telefonisk.

Medarbejderne får deres arbejdsplaner på papir eller elektronisk. Her er beskrevet opgaver og eventuelt særlige opmærksomhedspunkter.

Generelt registreret ikke bytteydelse, hvilket man med fordel kan gøre for at indsatserne bedre kan tilpasses borgerens behov.

Leverandørerne oplever den visiterede tid er realistisk. Men oplever også et stort behov for tilkøb ud over kommunens serviceniveau.

Levering af indsats

Leverandørerne lægger meget vægt på, at det er samme medarbejder i hjemmet hver gang.

Medarbejdere er informeret om serviceniveau og mulighederne for bytteydelse.

Ved afbud fra leverandør tilbydes genbesøg og hvis borger melder afbud tilbydes ofte erstatningsbesøg.

Der er ikke problemer med at komme til tiden plus-minus en time.

Det har været nødvendigt at præcisere for nogle leverandører, at borgeren skal være hjemme, når der gøres rent.

Kvalitet i opgavevaretagelsen

Borgerne er tilfredse med indsatser fra de private leverandører.

Det er forskelligt hvor meget fokus der er på rehabilitering og inddragelse af borgeren i opgaverne.

Fokus fra medarbejderne og leverandørerne er i højere grad levering af god service.

Der vil med fordel kunne arbejdes mere målrettet med inddragelse af borgeren i opgaverne.

Den skriftlige dokumentation

Der dokumenteres generelt kun via advis fra leder til Kerteminde Kommune ved vedvarende ændringer i borgers tilstand.

Der kan med fordel arbejdes med dokumentation af bytteydelse og ændringer i borgers tilstand for at bevillingen er tilpasset borgers tilstand.

Generelt foregår kommunikationen via advis godt.

Ledelse, medarbejderforhold og faglige forudsætninger

Medarbejderne er informeret om serviceniveau. Der er forskel på hvorledes medarbejderne introduceres til opgaven.

Der er tæt dialog mellem ledelse og medarbejdere.

Yderligere til opfølgning til det kommende tilsynsbesøg

Tilsynet giver ikke anledning til yderligere kommentarer. Der kan med fordel arbejdes videre med inddragelse af borgeren i opgavevaretagelsen og den skriftlige dokumentation.

Kerteminde kommunes kvalitetsmål Personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp §83**Kvalitetsmål i forhold til borgeren**

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål, at

- du oplever, at hjælpen ydes med nærvær, tryghed og respekt
- du oplever at blive inddraget i opgavernes udførelse
- du oplever, at det er et kontakteam, der varetager din hjælp
- kontakteamet sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen til dine behov

Kvalitetsmål i forhold til leverandøren

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål, at

- borgeren inddrages maksimalt i opgavernes udførelse.
- borgeren støttes i at mestre hverdagen og samtidig udvikler og/eller fastholder din evne til helt eller delvist at blive selvhjulp.
- hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med dig.
- leverandøren må ikke aflyse hjælpen.
- hjælpen skal leveres til tiden +/- en time.
- leverandøren kontakter dig, hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.