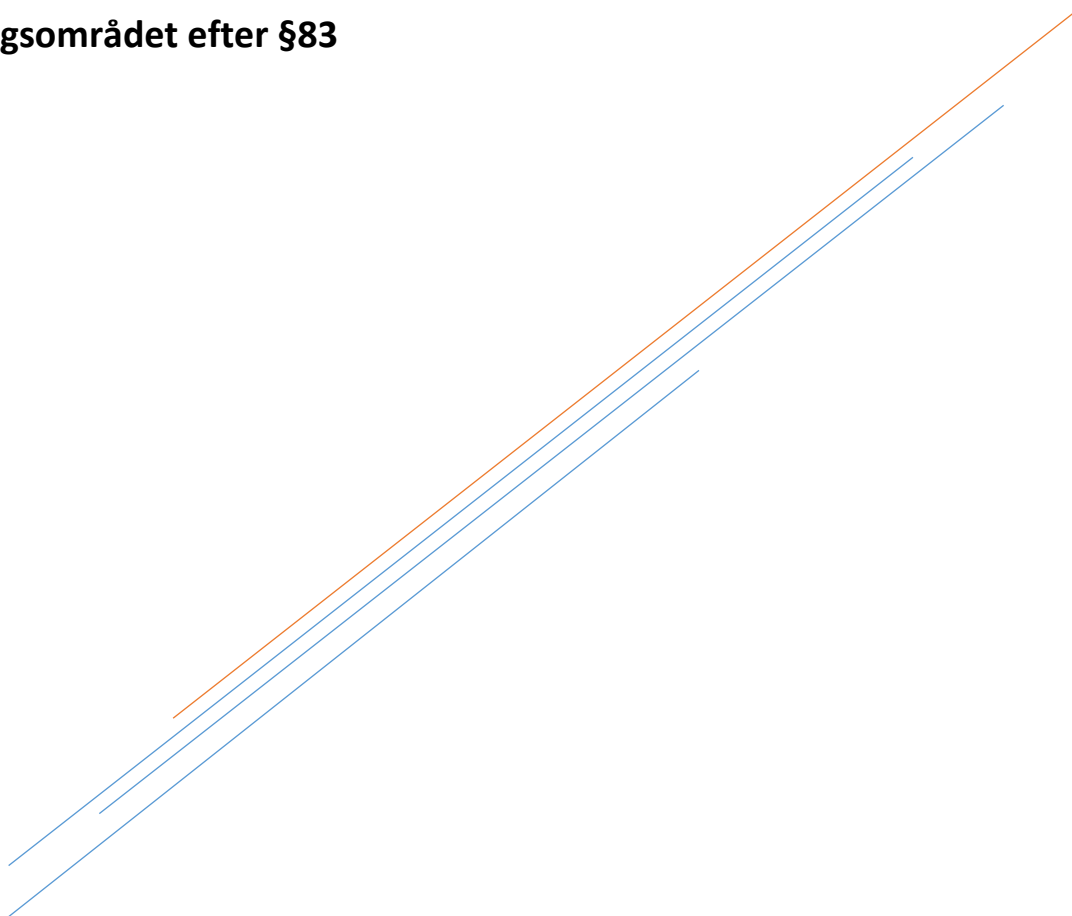




Svendborg
Kommune

Tilsyn i hjemmeplejen i Svendborg Kommune

Fritvalgsområdet efter §83



December 2021
Myndighedsafdelingen
Svendborg Kommune

Baggrund for tilsyn

Folketinget vedtog d. 24. maj 2011 ændring til lov om social service der indebar, at Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør § 91.

Kommunalbestyrelsen skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet og udarbejdelse af kvalitetsstandarder, mindst én gang årligt, følge op på tilsynspolitikken. Herunder foretage de nødvendige justeringer.

Svendborg Kommunes tilsynspolitik er vedtaget i Socialudvalget d. 5. december 2011 og er offentliggjort på Svendborg Kommunes hjemmeside.

Gennemførelse af tilsyn med fritvalgsleverandørerne trådte i kraft i januar 2012 i Svendborg Kommune.

Tilsynsmetode

Tilsynspolitikken i Svendborg Kommune indebærer:

- Tilsyn foretages af Myndighedsafdelingen for den enkelte borger i forbindelse med Myndighedsafdelingens revurdering af hjælpen, ca. hver 1 ½ år. Her vurderes der på det leverede tilbud, fagligheden i ydelserne og borgerens tilfredshed med ydelserne.
- Samme tilsyn med både offentlig og privat leverandør
- Såfremt der opleves uregelmæssigheder hos en leverandør, handler Myndighedsafdelingen med det samme på dette ved dialog med leverandøren.
- Myndighedsafdelingen foretager via stikprøve audit i forhold til faglighed og dokumentation hos et udsnit af de mest komplekse borgere, minimum 1 x årligt.

Visitor vurderer for det første på, om leverandøren lever op til kontrakten i forhold til borgeren, altså leverer det til borgeren, som borgeren er visiteret. Dernæst vurderes på, om ydelsen er givet i forhold til kvalitetskravene fra Svendborg Kommune i forhold til hyppighed, afmelding, erstatningsrengøring og lignende. Til sidst vurderer visitor, om ydelserne er leveret korrekt ud fra en faglig vurdering. Desuden spørges borgeren om tilfredshed med samarbejde og service.

Tilsynet omhandler på baggrund af ovenstående følgende 5 emner:

Visitors vurdering af

- Leveres det visiterede?
- Leveres ydelserne ift. kommunens kvalitetskrav?

- Leveres ydelserne korrekt ift. en professionel vurdering?

Borgerens tilfredshed med

- samarbejdet med leverandøren
- servicen fra leverandøren

Ovenstående vurderes ud fra en skala fra 1 til 5, hvor 1 er det ringeste og 5 det bedste. Hvis borger eller visitator vurderer 1 eller 2, kontakter visitator leverandør umiddelbart efter tilsynet, og sikrer at der sker en opfølgning hos borgeren. Oftest anmoder Myndighedsafdelingen om en skriftlig redegørelse og en handleplan fra leverandøren.

Konklusion

Der har i seneste periode (december 2020 – november 2021) været foretaget tilsyn hos 356 borgere med kommunal leverandør og 127 borgere med privat leverandør.

Tilsynene hos borgerne viser, at der i overvejende grad leveres ydelser til borgerne ud fra det visiterede, kommunens kvalitetskrav og korrekt i forhold til en professionel vurdering.

I forhold til tilfredshed med samarbejdet og servicen fra leverandørerne er der én borger, svarende til 0,22 %, der har udtryk tilfredshed med de kommunale leverandører. For de private er der 5 borgere svarende til 4%, der har udtrykt tilfredshed med samarbejdet og servicen. Der er i alle tilfælde lavet opfølgning herpå.

Idet Myndighedsafdelingen handler på hvert enkelt tilfælde, hvor visitator og/eller borger vurderer, der er problemer, har leverandørerne været præsenteret for problemstillingerne, og der er lavet aftaler i forhold til opfølgning og eller udbedring af problematikkerne.

Resultater

I det følgende fremgår resultaterne af tilsynene.

Tilsyn i hjemmeplejen samlet for kommunale og private leverandører i perioden 01-12-2020 - 01-11-2021					
		Kommunal 356 borgere		Privat 127 borgere	
Spørgsmål	Svar	Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
1. Leveres det visiterede	1. Uacceptabelt/slet ikke			2	1,52%
	2. Utilfredshed/i ringe grad			7	5,30%
	3. OK/som hovedregel	8	2,25%	9	6,82%
	4. Tilfreds/næsten altid	74	20,79%	28	21,21%
	5. Meget tilfreds/altid	274	76,97%	86	65,15%
Spørgsmål	Svar				
2. Er ydelser leveret ift kommunens kvalitetskrav	1. Uacceptabelt/slet ikke			2	1,52%
	2. Utilfredshed/i ringe grad			6	4,55%
	3. OK/som hovedregel	5	1,40%	9	6,82%
	4. Tilfreds/næsten altid	73	20,51%	33	25,00%
	5. Meget tilfreds/altid	278	78,09%	82	62,12%
Spørgsmål	Svar				
3. Er ydelser leveret korrekt ift. en professionel vurdering	1. Uacceptabelt/slet ikke			2	1,52%
	2. Utilfredshed/i ringe grad			5	3,79%
	3. OK/som hovedregel	7	1,96%	10	7,58%
	4. Tilfreds/næsten altid	76	21,29%	31	23,48%
	5. Meget tilfreds/altid	274	76,75%	84	63,64%
Spørgsmål	Svar				
4. Er borger tilfreds med samarbejdet med leverandør	1. Uacceptabelt/slet ikke				
	2. Utilfredshed/i ringe grad	1	0,28%	4	3,05%
	3. OK/som hovedregel	24	6,72%	7	5,34%
	4. Tilfreds/næsten altid	103	28,85%	29	22,14%
	5. Meget tilfreds/altid	229	64,15%	91	69,47%
Spørgsmål	Svar				
5. Er borger samlet tilfreds med servicen fra leverandør	1. Uacceptabelt/slet ikke				
	2. Utilfredshed/i ringe grad	1	0,28%	5	3,88%
	3. OK/som hovedregel	18	5,08%	7	5,43%
	4. Tilfreds/næsten altid	105	29,66%	28	21,71%
	5. Meget tilfreds/altid	230	64,97%	89	68,99%

d. 22. november 2021

Jeanette Ringnér
Leder af Rehabilitering og Visitation