



Tilsyn i hjemmeplejen i Svendborg Kommune – 2023

- Fritvalgsområdet efter §83

Social, Sundhed og Beskæftigelse
Myndighedsafdeling Ældreområdet
Svinget 14
5700 Svendborg

mathias.stensbo-smidt@svendborg.dk

Konklusion på tilsyn i hjemmeplejen 2023

Der har i seneste periode (december 2022 – november 2023) været foretaget tilsyn hos 479 borgere med kommunal leverandør og 321 borgere med privat leverandør. Samlet set er der udført tilsyn hos 726 borgere¹ i perioden.

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.

08. november 2023

Samlet set er der ved 15 borgere, svarende til 2,07%, udtrykt utilfredshed med en eller flere af målepunkterne i tilsynet, og der er i alle tilfælde lavet opfølgning herpå.

Sagsid: 23/20202
Afdeling: Myndighedsafdeling
Ældreområdet
Ref.

Det dækker både over visitators vurdering og borgers oplevelse af samarbejdet med leverandøren og servicen.

- **Visitators vurdering:** Ved 4 borgere (svarende til 0,55%) har visitator vurderet at der ikke leveres det, der er visiteret.
- **Borgers oplevelse:** 11 borgere (svarende til 1,24%) har været utilfredse med enten samarbejdet med leverandøren af hjemmepleje eller den leverede service.

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

Resultaterne af tilsynene findes til sidst i dette notat.

I hver hjemmeplejesektion foretages der audits i forhold til faglighed og dokumentation. Derudover bliver særligt komplekse og sårbare borgere drøftet på tværfaglige møder i hjemmeplejen.

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.



¹ Nogle borgere har både privat og kommunal leverandør, hvorfor de får tilsyn ved begge. Derfor er det samlede tal af borgere med tilsyn lidt lavere end antal borgere hos hhv. kommunale og private leverandører lagt sammen.

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
- Hvis 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 om der leveres det til borgeren, som borgeren er visiteret til. Dernæst vurderes på, om ydelsen er givet i forhold til kvalitetskravene fra Svendborg Kommune i forhold til hyppighed, afmelding, erstatningsbesøg 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 dårligste og 5 det bedste. Hvis borger eller visitor vurderer 1 eller 2, kontakter visitor 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.

Resultater

I det følgende fremgår resultaterne af tilsynene.

Tilsyn i hjemmeplejen samlet for kommunale og private leverandører i perioden 01/12/22 - 15/11/23

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
1. Leveres det visiterede	1. Uacceptabelt/slet ikke	1	0,21%		
	2. Utilfredshed/i ringe grad	1	0,21%	2	0,62%
	3. OK/som hovedregel	14	2,92%	13	4,05%
	4. Tilfreds/næsten altid	109	22,76%	80	24,92%
	5. Meget tilfreds/altid	354	73,90%	226	70,40%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
2. Er ydelsen leveret ift kommunens kvalitetskrav	3. OK/som hovedregel	13	2,71%	14	4,36%
	4. Tilfreds/næsten altid	106	22,13%	84	26,17%
	5. Meget tilfreds/altid	360	75,16%	223	69,47%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
3. Er ydelsen leveret korrekt ift. en professionel vurdering	3. OK/som hovedregel	16	3,33%	12	3,74%
	4. Tilfreds/næsten altid	109	22,71%	86	26,79%
	5. Meget tilfreds/altid	355	73,96%	223	69,47%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
4. Er borger tilfreds med samarbejdet med leverandør	2. Utilfredshed/i ringe grad	4	0,84%	5	1,56%
	3. OK/som hovedregel	29	6,07%	17	5,30%
	4. Tilfreds/næsten altid	122	25,52%	78	24,30%
	5. Meget tilfreds/altid	323	67,57%	221	68,85%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
5. Er borger samlet tilfreds med servicen fra leverandør	1. Uacceptabelt/slet ikke			1	0,31%
	2. Utilfredshed/i ringe grad	3	0,63%	5	1,56%
	3. OK/som hovedregel	30	6,29%	16	4,98%
	4. Tilfreds/næsten altid	127	26,62%	79	24,61%
	5. Meget tilfreds/altid	317	66,46%	220	68,54%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
Leverandør	Kommunal leverandør	479	100,00%		
	Privat leverandør			321	100,00%

d. 15. november 2023

Anne Bak Sørensen
Leder af Rehabilitering og Visitation