



Tilsyn i hjemmeplejen i Svendborg Kommune – 2024

- Fritvalgsområdet efter §83

Social, Sundhed og Beskæftigelse
Myndighedsafdeling Ældreområdet
Svinget 14
5700 Svendborg

mathias.stensbo-smidt@svendborg.dk

Konklusion på tilsyn i hjemmeplejen 2024

Der har i seneste periode (december 2023 – november 2024) været foretaget tilsyn hos 466 borgere med kommunal leverandør og 203 borgere med privat leverandør. Samlet set er der udført tilsyn hos 604 borgere¹ i perioden.

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

12. november 2024

Hos de kommunale leverandører er knapt 93% af borgerne enten tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med leverandøren, mens knapt 94% er enten tilfredse eller meget tilfredse med servicen fra leverandøren.

Sagsid: 24/21220
Afdeling: Myndighedsafdeling
Ældreområdet
Ref.

Hos de private leverandører er godt 91% af borgerne enten tilfredse eller meget tilfredse med samarbejdet med leverandøren, mens knapt 91% er enten tilfredse eller meget tilfredse med servicen fra leverandøren.

Samlet set er der ved 9 borgere, svarende til 1,49%, udtrykt utilfredshed med en eller flere af målepunkterne i tilsynet, og der er i alle tilfælde lavet opfølgning herpå.

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

- **Visitators vurdering:** Ved 1 borger (svarende til 0,17%) har visitator vurderet at der ikke leveres det, der er visiteret. Ved 2 borgere har (svarende til 0,33%) har visitator vurderet at ydelserne ikke er leveret korrekt ift. en professionel vurdering.
- **Borgers oplevelse:** 7 borgere (svarende til 1,16%) 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.



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.

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.

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 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.

Resultater

I det følgende fremgår resultaterne af tilsynene.

Tilsyn i hjemmeplejen samlet for kommunale og private leverandører i perioden 01/12/23 - 12/11/24

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
1. Leveres det visiterede	1. Uacceptabelt/slet ikke			1	0,50%
	3. OK/som hovedregel	11	2,39%	8	3,98%
	4. Tilfreds/næsten altid	105	22,83%	54	26,87%
	5. Meget tilfreds/altid	344	74,78%	138	68,66%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
2. Er ydelser leveret ift kommunens kvalitetskrav	3. OK/som hovedregel	9	1,96%	10	4,98%
	4. Tilfreds/næsten altid	108	23,48%	55	27,36%
	5. Meget tilfreds/altid	343	74,57%	136	67,66%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
3. Er ydelser leveret korrekt ift. en professionel vurdering	2. Utilfredshed/i ringe grad	1	0,22%	1	0,50%
	3. OK/som hovedregel	9	1,96%	7	3,48%
	4. Tilfreds/næsten altid	115	25,00%	57	28,36%
	5. Meget tilfreds/altid	335	72,83%	136	67,66%

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	0,87%	1	0,50%
	3. OK/som hovedregel	29	6,28%	18	8,96%
	4. Tilfreds/næsten altid	130	28,14%	55	27,36%
	5. Meget tilfreds/altid	299	64,72%	127	63,18%

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	0,22%		
	2. Utilfredshed/i ringe grad	1	0,22%	2	1,00%
	3. OK/som hovedregel	27	5,87%	18	8,96%
	4. Tilfreds/næsten altid	137	29,78%	54	26,87%
	5. Meget tilfreds/altid	294	63,91%	127	63,18%

Spørgsmål	Svar	Kommunale leverandører		Private leverandører	
		Antal borgere	Procent	Antal borgere	Procent
Leverandør	Kommunal leverandør	458	100,00%		
	Privat leverandør			199	100,00%

d. 13. november 2024

Anne Bak Sørensen
Leder af Rehabilitering og Visitation