



Borgerrettet tilsyn Årsrapport 2024

Indledning

Formål

Formålet med det borgerrettede tilsyn er at sikre at alle borgere, der er visiteret til hjemmepleje eller rehabiliteringsforløb efter §83 og §83a modtager den rette hjælp og at hjælpen stemmer overens med borgerens aktuelle behov. Herunder også om hjælpen leveres i overensstemmelse med gældende kvalitetsstandarder, samt at undersøge om der sker kvalitetsudvikling af leverandørernes tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Metode

Borgere, der tilbydes borgerrettet tilsyn, udvælges tilfældigt og på tværs af alle leverandører. Når borgere er udvalgt, planlægges tilsynet mellem den enkelte borger og tilsynsførende. Ved nogle borgere, kan tilsynet planlægges således at der er pårørende til stede. Det afhænger af borgers ønsker og behov.

Tilsynet består af en samtale med borger og tilsynsførende, der tager udgangspunkt i et spørgeskema samt observation af praktiske forhold i borgerens hjem. Observationer af praktiske forhold i borgerens hjem sker ligeledes på baggrund af at standardiseret observationsskema.

Kvalitetsvurdering

Efter tilsynet udarbejder tilsynsførende en samlet vurdering af, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med visiteringen og kommunens kvalitetsstandarder, og om borgerens aktuelle behov for hjælp er i overensstemmelse med den hjælp, som borgeren er visiteret til.

Kvalitetsvurdering af besøget, sker med afsæt i kategorierne:

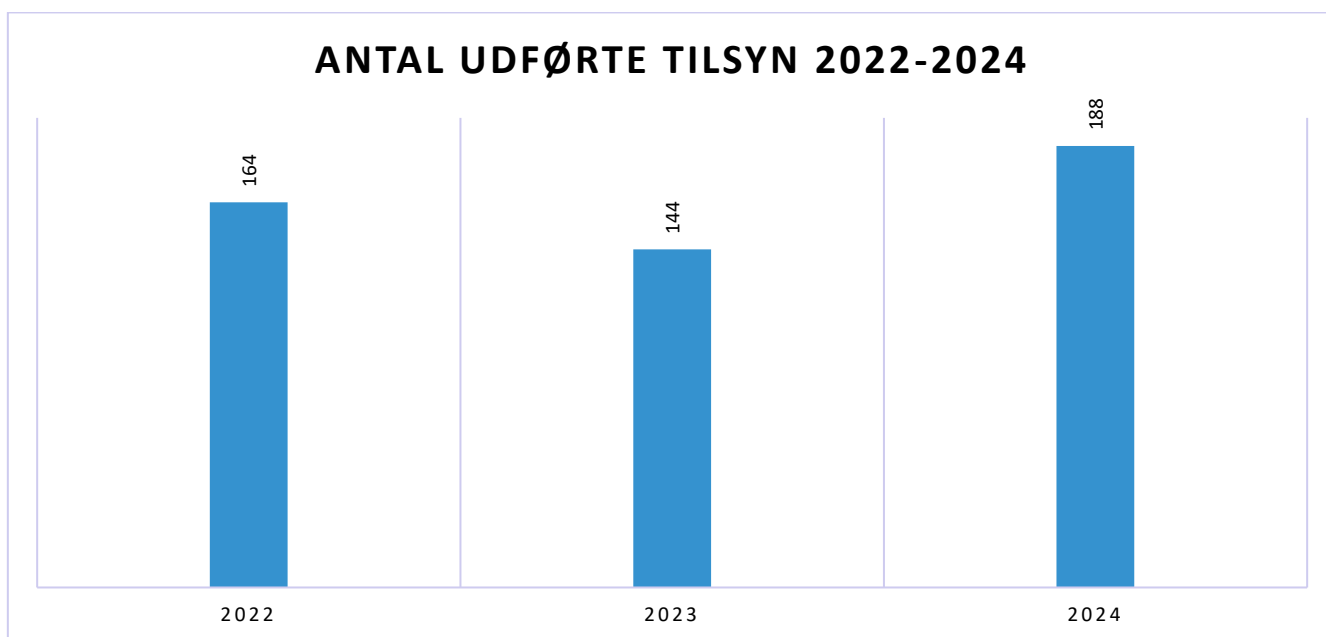
- Ingen bemærkninger
- Bemærkninger
- Kritisable forhold

Ved fund af kritisable forhold orienteres ledelsen fra det pågældende område straks, hvorved der handles hurtigt, for at sikre forholdene bedres.

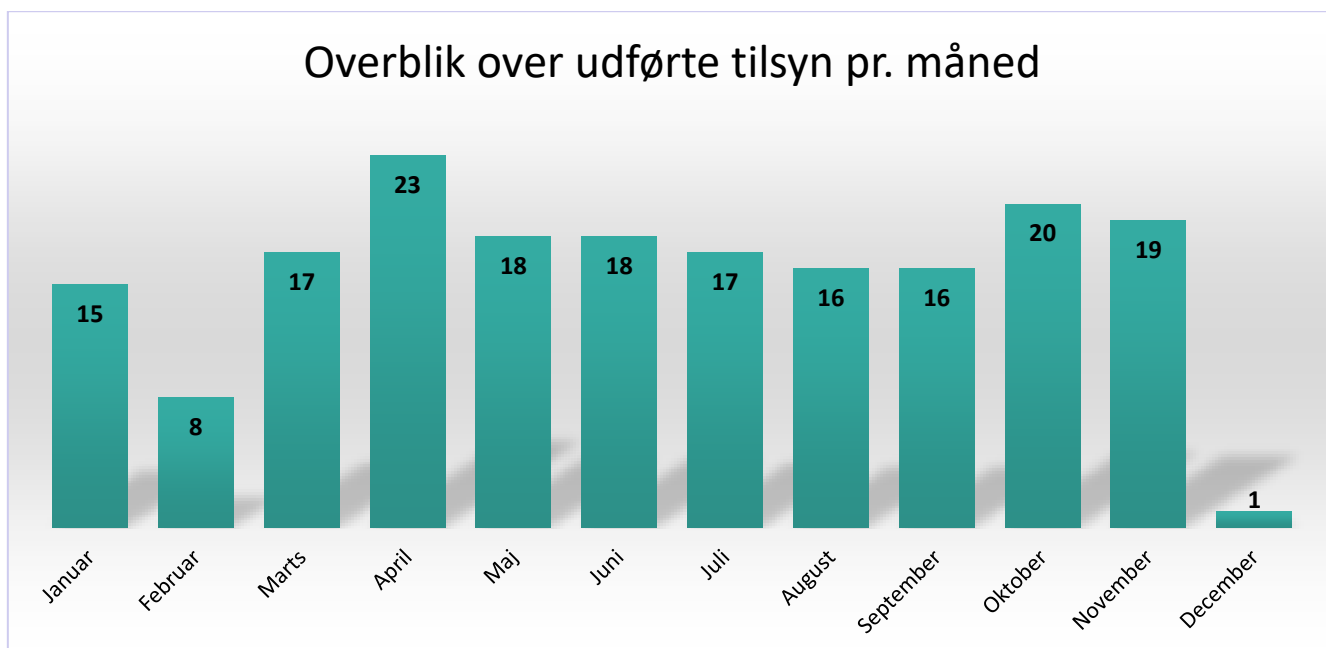
Fund og resultater 2024

Antal tilsyn

I 2024 er der foretaget 188 tilsynsbesøg. I 2023 blev der udført 144 tilsyn. Tilsynsførende varetog i 2023 andre opgaver, sideløbende med tilsynsopgaven. I 2024 har tilsynsførende primært varetaget tilsynsopgaven, hvorfor der altså er udført flere tilsyn.

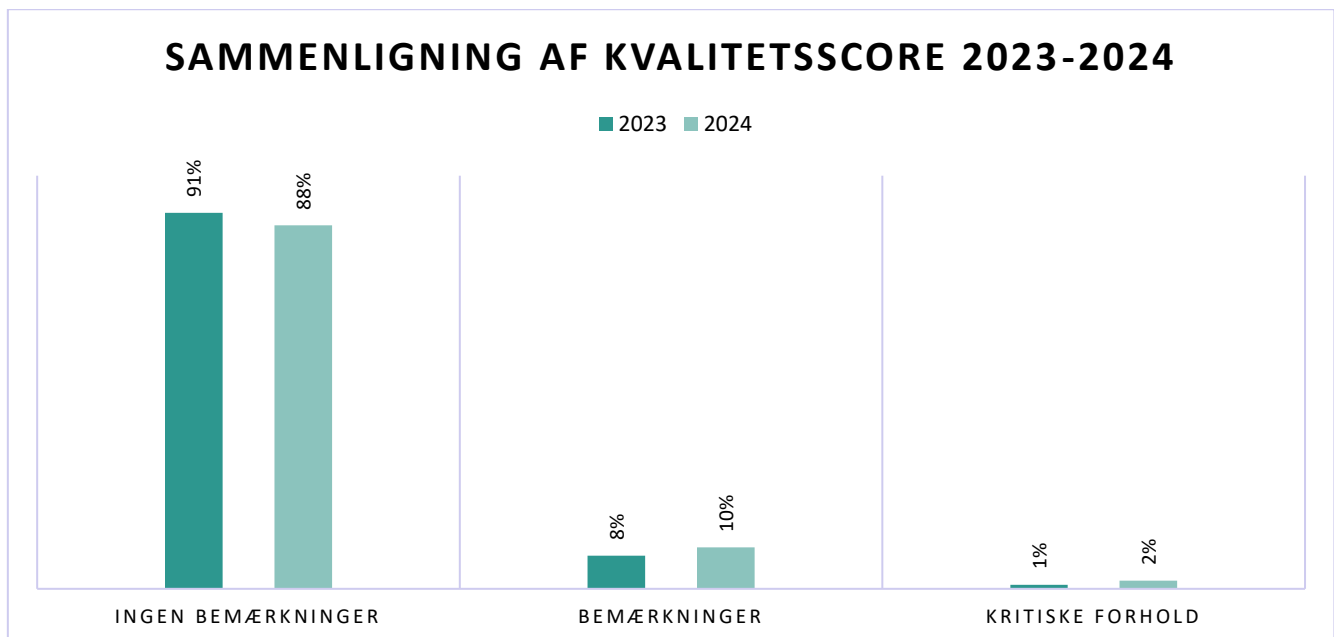
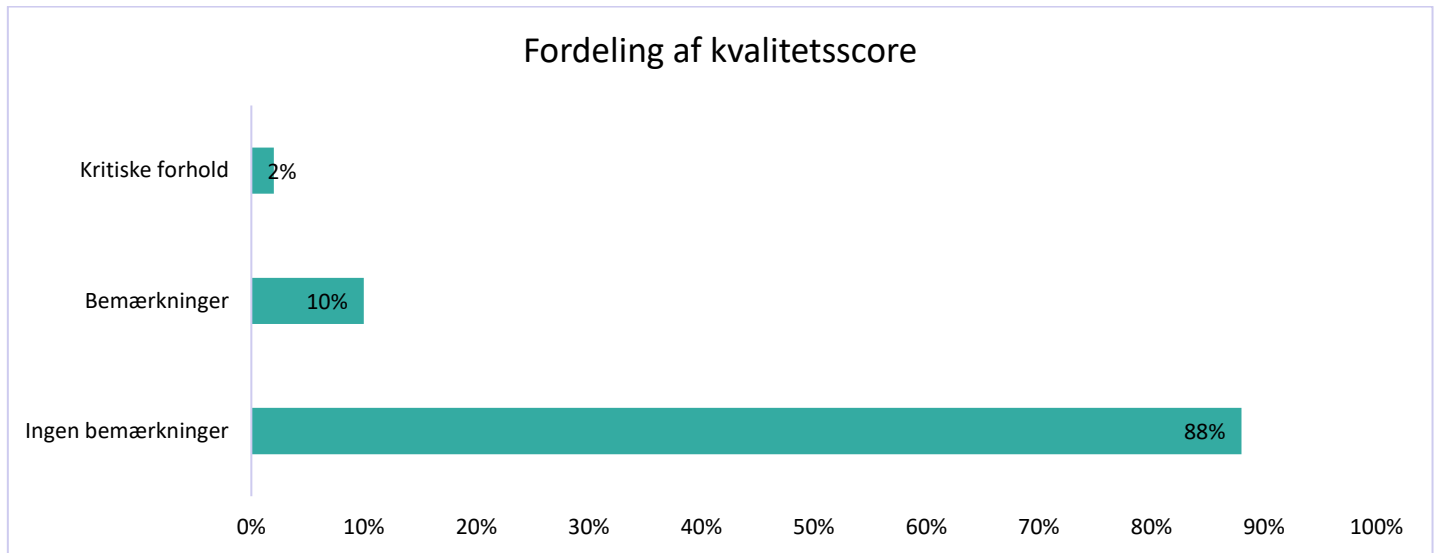


Antallet af tilsyn pr. måned vist i nedenstående tabel.



Samlet konklusion på den målte kvalitet, ved borgerrettet tilsyn

Ved 166 tilsyn er der tildelt scoren: Ingen bemærkninger. Det svarer til 88%. Ved 18 tilsyn er der givet en bemærkning. Det svarer til 10 %. Ved fire tilsyn er der fundet kritiske forhold, svarende til 2% af tilsynene.

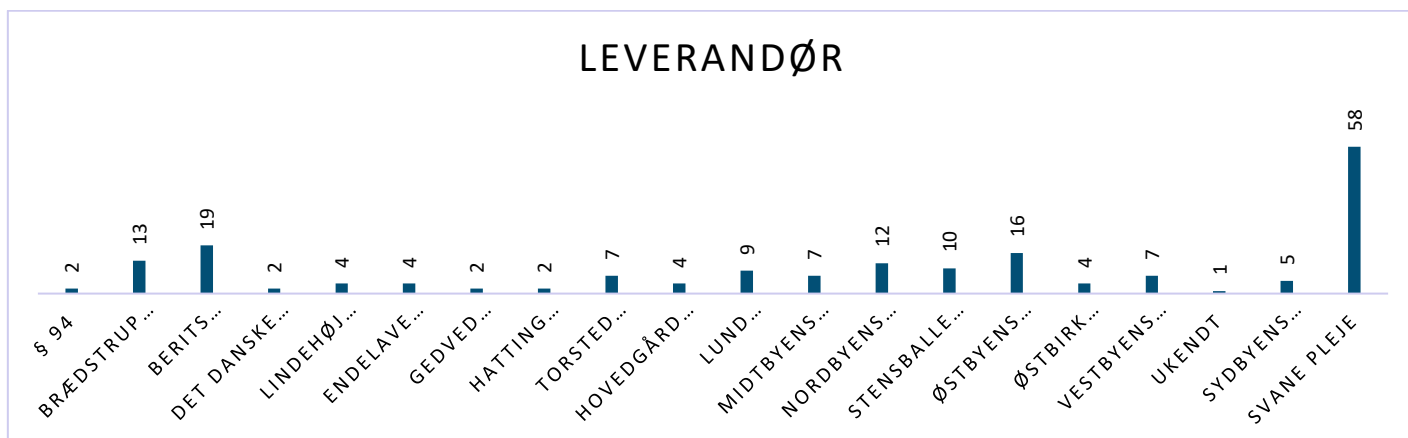


I tre ud af fire tilsyn, hvor der er fundet kritiske forhold, er der flere samtidige leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. I tre ud af fire tilsyn er private leverandører involveret.

I 18 tilsyn, hvor der er givet bemærkninger, er der i 12 tilfælde private leverandører involveret, mens der er seks kommunale leverandører.

Leverandører af ydelser

Udtræk af borgere, der inviteres til et borgerrettet tilsyn, sker tilfældigt. I nedenstående skema er årets fordeling af leverandører illustreret.



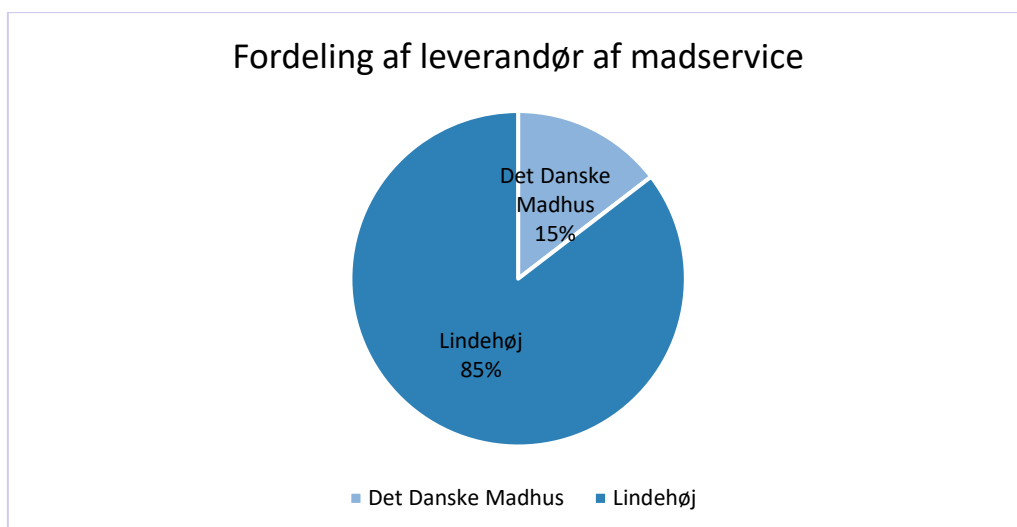
Øversigt over ydelser

I de 188 udførte tilsyn, er der 167 borgere, der modtager praktisk hjælp. Der er 111 borgere, der modtager hjælp til personlig pleje. Der er 42 borgere, der modtager hjælp til tøjvask og indkøb. Der er 51 borgere, der modtager madservice.

Praktisk hjælp	Personlig pleje	Tøjvask	Madservice	Indkøb
167	111	42	48	42

Leverandør af madservice

Af de 188 borgere, der har deltaget i et borgerrettet tilsyn 2024, er der 48, som er visiteret til madservice. 7 får madservice leveret af Det Danske Madhus. 41 får madservice leveret af Mad og Måltider, Køkken Lindehøj.

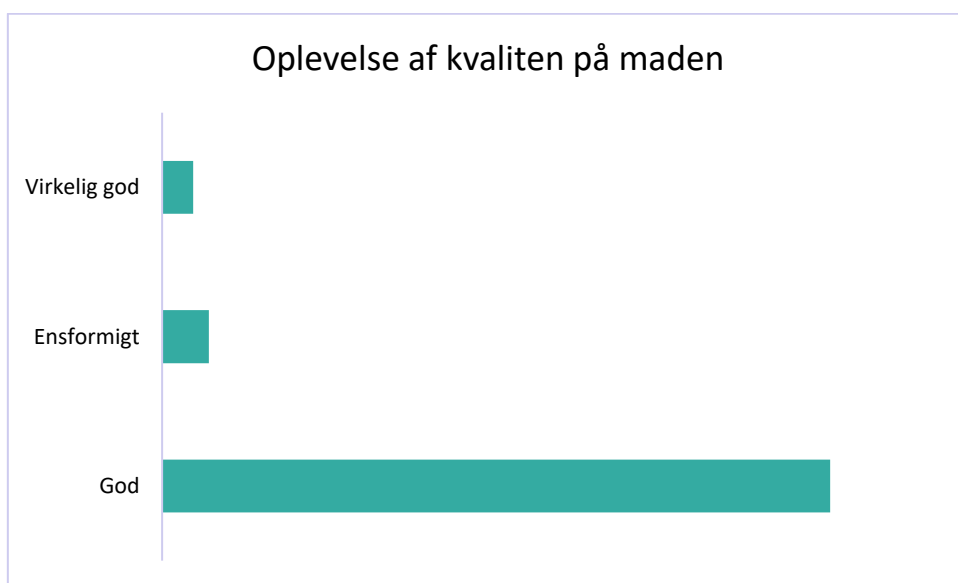


Kvalitetsvurdering af madservice

Tilsynsførende stiller spørgsmål til borgerens oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser. I nedenstående skema er spørgsmål og svar angående madservice illustreret.

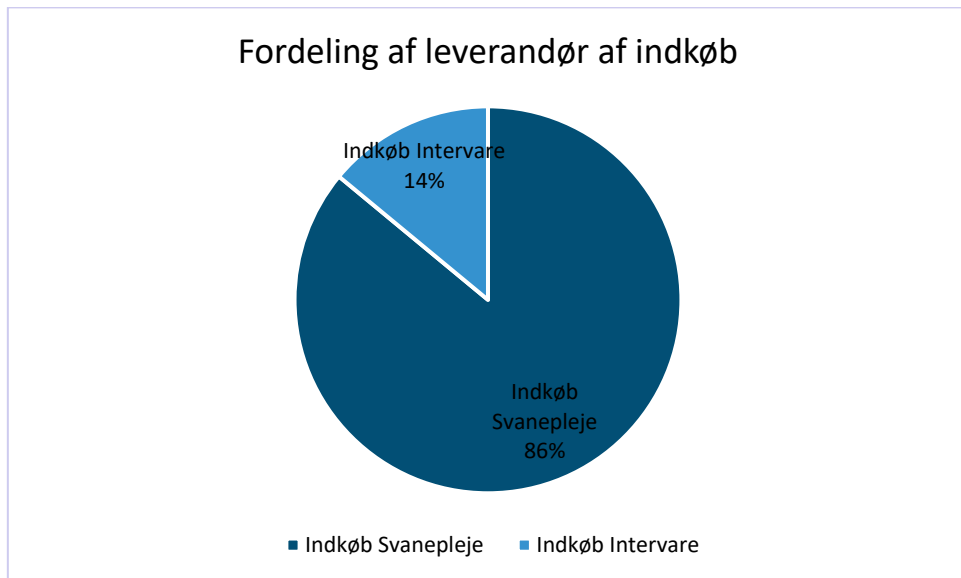
Spørgsmål	Altid	Næsten altid	Nej	Ja	Ved ikke
Leveres maden til den aftalte tid (+/- 30 min)?	96 %	2 %			2 %
Er emballagen intakt når du modtager maden?				100 %	
Kan du komme i kontakt med leverandør, når du har behov for det?	100 %				
Opbevares maden korrekt?				100 %	
Er datomærkningerne mere end 7 dage?			98 %	2 %*	

*ved en borger er der fundet flere pakker med mad, der har overskredet holdbarheden. I det tillæde er der givet en samlet kvalitetsscore på "kritiske forhold".



Leverandør af indkøb

Af de 188 borgere, der har deltaget i et borgerrettet tilsyn 2024, er der 42, som er visiteret til indkøb. 36 borgere får hjælp til indkøb af Svane Pleje, mens 6 borgere benytter sig af Intervare.



Kvalitetsvurdering af indkøb ved Intervare

Ved borgerrettet tilsyn er der ikke målt på den generelle borgeroplevede kvalitet ved levering af hjælp til indkøb. Der måles dog på tilfredsheden ved Intervare. Spørgsmål og de procentvise fordelinger af borgernes svar, fremgår af nedenstående tabel.

Spørgsmål	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
Hvor tilfreds er du med sortimentet af varer, der er tilgængelige gennem indkøbsordningen?	50 %	50 %		
Hvor tilfreds er du med kvaliteten af de varer, du køber?	16 %	67 %		16 %
Hvor tilfreds er du med prisen på de varer, du køber?	16 %	50 %	16 %	16 %
Hvor tilfreds er du med leveringen af varer?	84 %			16 %

Fordeling af besvarelser ved interview af borgere angående praktisk hjælp og personlig pleje

Praktisk hjælp	Altid	Næsten altid	Næsten aldrig	Aldrig	Ikke relevant
Får du besked om aflysning af besøg?	55 %	12%			33 %
Får du tilbud om erstatningsbesøg, når leverandøren aflyser?	51 %	15 %	1 %		33 %
Får du den aftalte hjælp til praktiske gøremål?	76 %	11 %	2 %	1 %	10 %
Deltager du sammen med hjemmehjælperen i at udføre de praktiske opgaver?	41 %	5 %	7 %	37 %	11 %
Kan du komme i kontakt med leverandøren/hjælperne, når du har behov for det?	85 %	4 %		1 %	10 %
Kommer hjælperen til den aftalte tid (+/- 30 minutter)?	39 %	54 %			7%

Personlig pleje	Altid	Næsten altid	Næsten aldrig	Aldrig	Ikke relevant
Oplever du aflysninger af hjælpen til personlig pleje?			50 %	46 %	4 %
Får du den aftalte hjælp til personlig pleje?	90 %	7 %			3 %
Ydes hjælpen som hjælp til selvhjælp, hvor du inddrages i udførelsen af opgaven?	79 %	7 %	9 %	2 %	8%
Kan du komme i kontakt med leverandøren/hjælperne, når du har behov for det?	87 %	3 %			10 %
Kommer hjælperne til den aftalte tid (+/- 30 minutter)?	40 %	52 %			8 %