



Punkt 9.

Orientering om tilsyn med leverandører af hjemmepleje- årsrapport 2017

2018-068061

Ældre- og Handicapforvaltningen fremsender til Ældre- og Handicapudvalgets orientering afrapporteringen for 2017 vedr. tilsyn med leverandører af hjemmepleje.

Beslutning:

Til orientering.



Sagsbeskrivelse

Kvalitets- og Innovationsenheden har i samarbejde med Myndighedsafdelingen ført tilsyn med leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice i henhold til Serviceloven § 151, som siger, at kommunen har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83 og 83a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser, og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Tilsynene, både ved borgerne og ved leverandørerne, er tilrettelagt og gennemført jf. Aalborg Kommunes tilsynspolitik for hjemmepleje.

Tilsynet i 2017 har været ganske særligt, idet det er sidste år, hvor Aalborg Kommune kører efter Servicelovens "Godkendelsesmodel", dvs. den model hvor enhver kan søge om at blive leverandør af §83-ydelser. Fra 1. maj. 2018 gik Aalborg Kommune (efter udbud) over til en model, hvor vi nu kun har 5 store leverandører af pleje/praktisk hjælp mod en størrelsesmæssigt blandet skare på ca. 10 i 2017. En anden forskel er, at samtlige leverandører fra 1. maj 2018 skal kunne levere både personlig pleje, praktisk hjælp, opgaveoverdragne sygeplejeydelser og rehabilitering. Tilsynsrapporten for 2017 skal nødvendigvis ses i det lys, at mange af de leverandører, der er ført tilsyn med og som er nævnt i rapporten, ikke længere er leverandører i Aalborg Kommune.

Tilsynet i 2017 er ført med alle leverandører af hjemmepleje, som er godkendt af Myndighedsafdelingen. Tilsynet er udført som stikprøvekontrol ude i borgernes hjem med fokus på om borgerne modtager den hjælp, de er bevilget og om hjælpen leveres jf. kvalitetsstandarden. Herudover har der været tilsyn ude hos de leverandører, der leverer personlig pleje.

Formålet med tilsyn ude ved leverandørerne er at følge op på om der i tilrettelæggelsen af arbejdet er sammenhæng mellem visiteret tid og medarbejdernes arbejdstid, samt om der er taget højde for eks. transporttid mellem besøgene hos borgerne. Desuden er der taget stikprøver på, om medarbejdernes uddannelsesniveau og løn – og ansættelsesvilkår er i overensstemmelse med leverandørkravene.

Resultaterne af tilsynene

Tilsyn ved borgerne

Borgerne modtager generelt den hjælp de er visiteret til, uanset om det er madservice, praktisk hjælp eller personlig pleje. Hovedparten af borgerne oplever at tiden overholdes, hvilket vil sige at medarbejderne kommer til aftalt tid, og bliver tiden ud hos borgerne, og at der gives besked ved ændringer i leveringstidspunktet. Borgerne oplever, at hjælpen leveres af dygtige, venlige og omsorgsfulde medarbejdere, der ved hvad der skal laves. Det giver tryghed. Flere medarbejdere af praktisk hjælp beskrives som "guld værd".

Hovedparten af borgene er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen og måden den leveres på. Men der er flere borgere, særligt blandt modtagere af personlig pleje, som er utilfredse med levering af hjælpen.

De utilfredsheds punkter der er fremkommet, særligt ved levering af personlig pleje er, at der kommer for mange forskellige medarbejdere, manglende overholdelse af leveringstidspunktet og manglende besked ved ændring af tidspunktet for levering. Det har i flere tilfælde fået borgerne til at skifte leverandør eller overveje det.

Enkelte borgere der modtager personlig pleje oplever at medarbejderne virker fortravlede, og de involverer borgerne heri. Medarbejderne tager ikke altid fodtøj og overtøj af, inden de hjælper borgeren. Enkelte har oplevet, at medarbejderne ikke bærer uniform og synlig legitimation.

Ved tilsynet er det konstateret, at borgerne ser ud til at modtage den hjælp, de er visiteret til.

Nogle leverandører har fået flere bemærkninger end andre. 2/3 af leverandørerne er gået helt fri af kritikpunkter fra borgerne. Det er flere end i 2016, hvor niveauet var godt halvdelen af leverandørerne.

Tilsyn ved leverandørerne af personlig pleje



Tilsynene ude ved leverandørerne viste, at der overordnet er styr på tingene og at leverandørkravene stort set efterleves. Ved et par leverandører var der opfølgning mht. kørelisterne, og ved en enkelt leverandør opfølgning i forhold til ansættelseskontrakterne og uddannelsesbeviser. Der er efterfølgende fulgt op på kørelisterne, og medarbejderne der manglede den fornødne uddannelse i rengøring, er tilmeldt AMU kurset. Oplyst om at ansættelseskontrakterne er bragt i orden i forbindelse med at leverandøren har indgået overenskomst for alle medarbejdere.

Der ses umiddelbart en sammenhæng mellem de oplevelser, som borgerne har af tidspunktet for levering af hjælpen og det der fremgår af kørelisterne. Ligeledes ses det, at hvor der ikke er indlagt køretid konkret mellem borgerne, ofte er der hvor borgerne oplever afvigelser i leveringstidspunkterne og ikke altid ved hvornår hjælpen leveres.

Resultaterne fra tilsynsbesøgene vil blive brugt i det fremadrettede samarbejde med leverandørerne. I de tilfælde hvor der har været konkrete kritikpunkter ud over de overordnede konklusioner, er der fulgt op over for den respektive leverandør.

Bilag 1: Tilsynsrapport 2017: Tilsyn med leverandører af hjemmepleje –personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

Tidsplan

FL	18.09.2018
Ældre- og Handicapudvalget	10.10.2018
Ældrerådet	11.10.2018 orientering



Bilag:

årsrapport 2017-tilsyn med leverandører af hjemmepleje