



Punkt 10.

Godkendelse af Kvalitetsstandarden for 2022 for rehabiliteringsforløb, hjemmehjælp og hjælp til beboere på plejehjem

2021-048481

Ældre- og Handicapforvaltningen indstiller til Ældre- og Handicapudvalget, at forslag til kvalitetsstandard for 2022 for hjælp efter servicelovens § 83 og § 83 a (bilag 1-5) godkendes med henblik på ikrafttræden pr. 1. januar 2022.

Beslutning:

Godkendt.

Kristoffer Hjort Storm var fraværende.



Sagsbeskrivelse

Med hjemmel i servicelovens § 139 er der fastsat krav om, at der mindst én gang årligt skal udarbejdes en kvalitetsstandard for hjælp, der gives efter § 83a og § 83, dvs. rehabiliteringsforløb, personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp, madservice til borgere i eget hjem og hjælp til beboere på plejehjem.

Kvalitetsstandarderne skal dels indeholde en generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, dels indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, der er fastsat for ydelserne.

Nærværende sagsfremstilling vedrører Aalborg Kommunes kvalitetsstandard for den hjælp, pleje og rehabilitering som bevilges efter servicelovens § 83a og § 83. Den samlede kvalitetsstandard for området er, i lighed med tidligere år, konkret udmøntet i følgende fem kvalitetsstandarder:

- En overordnet kvalitetsstandard med generel information om rehabilitering, personlig pleje, praktisk hjælp og madservice (bilag 1)
- Kvalitetsstandard for Personlig hjælp og pleje (bilag 2)
- Kvalitetsstandard for Praktisk hjælp (bilag 3)
- Kvalitetsstandard for Madservice – mad og måltider (bilag 4)
- Kvalitetsstandard for Hjælp til beboere på plejehjem (bilag 5).

Forslagene til de fem kvalitetsstandarder er udarbejdet af en bredt sammensat arbejdsgruppe med repræsentanter fra hhv. Seniorrådet, Handicaprådet, de private leverandører, forvaltningen (Ældre- og Sundhedsafdelingen; Myndighedsafdelingen) samt medarbejderrepræsentanter.

De væsentligste pointer og ændringer i kvalitetsstandarder for 2022

De væsentligste ændringer i kvalitetsstandarder for 2022 i forhold til 2021 er følgende:

- Der har i arbejdsgruppen været stort fokus på de tiltagende rekrutteringsproblemer på SOSU-området. Før 2021 indgik det som et krav i kvalitetsstandarder, at hjælpen – såvel i hjemmeplejen som på plejehjem - *til enhver tid* skulle leveres af uddannet personale. Denne formulering blev sidste år justeret, så kvalitetsstandarder for 2021 kom til at afspejle en aftale med FOA om rammerne for ansættelse af uuddannet personale i et begrænset omfang. I kvalitetsstandarder 2021 fremgik det således, at:

"Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen ydes af uddannede medarbejdere. Leverandøren har dog lov til at benytte uuddannede medarbejdere i begrænset omfang, hvis der er tale om medarbejdere, som leverandøren vil lave en uddannelsesaftale med eller studerende. Herudover kan der i sommerferieperioden, også benyttes uuddannede afløsere."

I lyset af de fortsatte og stigende vanskeligheder med at rekruttere uddannet personale, har der i arbejdsgruppen været enighed om at foreslå formuleringerne i kvalitetsstandarder 2022 ændret til:

"Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen ydes af uddannede medarbejdere. Leverandøren har dog lov til at benytte uuddannede medarbejdere i begrænset omfang og efter introduktionsforløb, når det i perioder ikke er muligt at skaffe faglært personale."

- Layout er ændret i kvalitetsstandarder, så udtrykket følger Aalborg Kommunes nye designlinje.

Herudover er der foretaget en række redaktionelle ændringer, der har haft til formål sprogligt at sikre en bedre afspejling af den driftsnære hverdag samt imødekomme forståelsesmæssige behov for præcisering eller uddybning af eksisterende afsnit.

En ren tekst udgave af de samlede kvalitetsstandarder med markering af alle de indholdsmæssige ændringer i forhold til sidste år er vedhæftet (bilag 6).

Økonomiske konsekvenser



Forslaget til revision af kvalitetsstandarden har ingen budgetmæssige konsekvenser.

Handicaprådets høringssvar

Handicaprådet takker for at have modtaget kvalitetsstandarder i høring, og har følgende bemærkninger til de 3 fremsendte kvalitetsstandarder:

Vi anbefaler, at der fremover arbejdes med et mere repræsentativt og mangfoldigt billedmateriale i pjecerne, således der også er billeder af yngre borgere med hjælpemidler, ikke etnisk danskere osv. Vi synes, at det er vigtigt, at billedermaterialet er i overensstemmelse med bredden i målgruppen. Vi har forståelse for, at det kan være svært af få billedmateriale af fx unge kørestolsbrugere/rollatorbrugere, men foreslår, at der evt. kan anvendes modelfotos (måske der kan laves en aftale via en handicaporganisation, en uddannelsesinstitution eller lign.).

Bemærkningen "velfærd er noget vi udvikler sammen" finder vi misvisende og foreslår slettet.

Vi har tidligere foreslået, at Borgerrådgiveren nævnes som en mulig kontakt i kvalitetsstandarderne, og dette foreslår vi fortsat.

Forvaltningens bemærkninger:

Forvaltningen har forståelse for ønsket om at sikre et repræsentativt og mangfoldigt billedmateriale i kvalitetsstandarden. Brug af billeder med identificerbare personer giver dog en række problemer, bl.a. med at sikre korrekt håndtering af samtykke mv. Mulige løsninger søges drøftet på tværs af forvaltningerne i Aalborg Kommune.

Forvaltningen bemærker, at der i kvalitetsstandarden er anført, hvor man kan henvende sig, hvis man ønsker at klage over sin afgørelse eller udførelse af hjælpen. Borgerrådgiveren er ikke nogen klageinstans, hvorfor en henvisning til Borgerrådgiveren ikke findes hensigtsmæssig.

Seniorrådets høringssvar

Seniorrådet vil til enhver tid slå til lyd for at arbejdet udføres af uddannede medarbejdere, men har på grund af rekrutteringsproblemer, forståelse for formuleringen:

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen ydes af uddannede medarbejdere. Leverandøren har dog lov til at benytte uuddannede medarbejdere i begrænset omfang og efter introduktionsforløb, når det i perioder ikke er muligt at skaffe faglært personale

Seniorrådet ønsker, at borgere, såvel i eget hjem som beboere på plejehjem, der ikke har et nært netværk, får mulighed for tilbud om ledsagelse til læge eller sygehus.

Seniorrådets høringssvar sidste år angående tydelighed i kvalitetsstandarden om borgerens ret til at anmode om hovedrengøring i privat bolig blev afvist med, at forvaltningen finder, at kvalitetsstandardens beskrivelser er dækkende.

Seniorrådet finder stadig ikke konkrete behov i nedenstående tekst dækkende:

Ældre- og Handicapforvaltningens serviceniveau er skemalagt rengøring hver anden uge. Du kan få hjælp til rengøring alt efter dine konkrete behov.

På plejehjem: Du kan få hjælp alt efter dine konkrete behov. Serviceniveauet er som udgangspunkt, at der udføres rengøring og tøjvask hver anden uge

Madservice: Prisen på mad er høj i sammenligning med andre muligheder. Seniorrådet er bekymret for, at nogle borgere vælger andre løsninger og køber billigere og mindre sund mad.

Forvaltningens bemærkninger:

Kvalitetsstandarderne omhandler alene servicelovens § 83. Det ligger ikke inden for rammerne af Servicelovens § 83 at visitere til følgeskab i forbindelse med besøg hos læge eller sygehus mv. Efter omstændighederne kan det dog bevilges efter andre paragraffer i serviceloven eller sundhedsloven.

Forvaltningen finder kvalitetsstandardens beskrivelser vedrørende rengøring dækkende



Tidsplan

Forvaltningsledelsen	12.10.2021
Ældre- og Handicapudvalg	27.10.2021 – godkendelse af høringsgrundlag
Handicapråd	04.11.2021 – høring
Seniorråd	18.11.2021 – høring
Forvaltningsledelsen	30.11.2021
Ældre- og Handicapudvalg	08.12.2021 – endelig godkendelse
FMU	Sendes til orientering



Bilag:

Bilag 1 - Udkast til Kvalitetsstandard 2022 - Generel Information

Bilag 2 - Udkast til Kvalitetsstandard 2022 - Personlig hjælp og pleje

Bilag 3 - Udkast til Kvalitetsstandard 2022 - Praktisk hjælp

Bilag 4 - Udkast til Kvalitetsstandard 2022 - Madservice

Bilag 5 - Udkast til Kvalitetsstandard 2022 - Hjælp til beboere på plejehjem

Bilag 6 - Udkast - Samlet tekstudgave af kvalitetsstandarden 2022 med ændringsmarkeringer