

Viborg, den 5. april 2016

HANDICAPRÅDETS HØRINGSSVAR vedr.

UDKAST TIL KVALITETSTANDARD 2016 FOR PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Kvalitetstandardernes opdeling i en GENEREL INFORMATION og KVALITETSSTANDARDE er meget tydelig, især sprogligt.

Hvor den generelle information nu er blevet sprogligt borgerrettet, oplever vi kvalitetstandarden som rettet mod visitatorer og andre medarbejdere.

Forvaltningens bemærkning:

Det er tidligere blevet aftalt, at målgruppen for kvalitetsstandarden er både borgere og medarbejdere. Ideen er at visitator forklarer kvalitetsstandarden for de enkelte ydelser ved visitationen.

I indledningen skriver formanden for Ældre-og Sundhedsudvalget at vi som borgere i dette dokument kan blive orienteret om Serviceniveauet for Viborg Kommune, hvilken hjælp og støtte vi kan forvente, hvilke krav og forventninger vi kan stille og hvilke krav og forventninger kommunen kan stille til os.

Ja det overordnede indtryk er, at det er noget der afgøres ved visitationen, men at der først og fremmest gælder ønske/krav fra denne om, at rehabilitering skal være første og centrale valg. Det er et udmærket ønske/princip, men det forudsætter at borgeren kan se det gode i forslagene. Der gives ikke direkte information om hjælpens art og omfang.

Pr. 1.1.2015 er det blevet et lovkrav, at kommunen afdækker og vurderer enhver borgers rehabiliteringspotentiale når der søges om hjemmehjælp. Vurderingen af borgerens hjælpebehov er altid en individuel vurdering og der henvises til de generelle kvalitetsbeskrivelser.

KONTAKTOPLYSNINGER

Telefontiden.

Telefontiden til såvel Sundhed og Omsorg som hjælpemidler m.m. er for kort. Det må være muligt at telefontiden kan udvides for begge områder til kl. 15.00 evt. lidt kortere om fredagen. De omtalte behov kan opstå gennem hele dagen – f.eks. reparation af kørestole og biler.

Dette gælder både ved de første henvendelser og ved henvendelser for at ændre eller aflyse visiteret hjælp.

Forvaltningens bemærkning:

Når der er akut opståede behov ud over telefontiden løses de i samarbejde med driftens personale ligesom der er en aftale med brandstationen omkring fx reparation af kørestole i akutte situationer.

Visitationen har i 2016 udvidet telefontiden ift. praktisk hjælp og pleje. Den har hidtil været fra kl. 8-10 dagligt men fremadrettet, og det er indarbejdet i den ny kvalitetsstandard, er det fra 9-12 mandags- tors-fredag og fra 13-14 onsdag. Sygehusudskrivelsesteamet har telefontid dagligt fra 9.00-15.00 og hjælpemiddelteamet dagligt fra 8-10. Det er vigtigt at være opmærksom på, at man ved

udvidelse af telefontiden binder ressourcer til telefonen og kontoret. I forvejen anvendes en stor del af ressourcerne på telefonpasning, advishåndtering, edifactkorrespondance med læger og sygehuse, kvikservice m.v. Det betyder at tiden til at besøge borgere mhp. at afdække rehabiliteringspotentiale, afdække og vurdere behovet for rette hjælpemidler, tilpasninger af kørestole, revisitationer, visitationer til boliger m.v. bliver indskrænket og det er her, at der i forvejen kan være ventetid. Og samtidig er det her visitator for alvor kan gøre en forskel.

Ved kontakt mellem hospital og forvaltning er det vigtigt, at vi får besked om, hvilken aftale, der er truffet, og derfor vigtigt at det aftales mellem forvaltning og hospital, hvem og hvordan beskeden gives og følges op i kommunen.

Forvaltningens bemærkning:

Der er tæt kontakt allerede. Forvaltningen har ikke kendskab til at der er udfordringer på området. Samarbejdet ml. hospital og kommune fungerer i døgndrift over korrespondance og tlf. og udenfor visitationens tlf. tid går telefonerne direkte til hjemmesygeplejen. De interne samarbejdsaftaler omkring udskrivelser er nedfældet i sundhedsaftalen.

Digitale løsninger.

Selv om der gøres meget for at gøre os fortrolige med brug af it, vil der fortsat være mange borgere, der ikke er i stand til at bruge digitale løsninger, det er derfor vigtigt, at fortsat har andre muligheder til rådighed uden at blive henvist til it-systemer.

Forvaltningens bemærkning:

Der er ingen aktuelle planer om udelukkende at tilbyde digitale løsninger.

BEMÆRKNINGER TIL DE ENKELTE PUNKTER

1.1. Visitationsprocessen

3. afgørelsen: her bør stå, at der skal vedlægges klagevejledning

Forvaltningens bemærkning:

Det kan godt skrives ind. Forvaltningen har vurderet at det mindre vigtigt, og for at holde teksten så kort som muligt er det ikke skrevet ind i udkastet.

1.2. Forventninger.

Sidste afsnit:

En forudsætning for opfyldelsen af dette mål er, at det er faste medarbejdere, der kommer fra såvel rengøringsgruppen som plejegruppen. Efter delingen af opgaverne opleves dette i mindre omfang end tidligere. Der skal naturligvis være plads til kurser, fridage, sygdom, ferie m.v. hos medarbejderne, men det må være muligt med stort set "faste afløsere" i hjemmene.

Forvaltningens bemærkning:

Det tilstræbes at det så vidt muligt er de samme medarbejdere, der kommer hos borgerne.

Hvad kan du forvente af hjemmehjælpen:

Ønsket om en sammenhængende og tværfaglig hjælp vanskeliggøres af opdelingen i rengøringsgruppe og plejegruppe, hvor der er behov fra begge grupper.

Det er vigtigt at fastholde, at tilbud om rehabiliteringsforløb er et **tilbud** og ikke en forudsætning for bevilling af hjælp, og at hjælp kan ydes under et rehabiliteringsforløb, dette vil øge interessen for et rehabiliteringsforløb. Det fremgår da også af servicelovens § 81a stk. 4 og bør derfor også fremgå

af 2. afsnits tekst. Teksten er ikke sammenfaldende med teksten i afsnit 1.3. Rehabiliteringsforløb.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen kan ikke se, at teksterne ikke er sammenfaldende. 81 a er ikke at sidestille med servicelovens § 83. Generelt har forvaltningen forsøgt at holde teksterne så korte som muligt – det betyder at der forsvinder nogle nuancer.

Det er et lovkrav, at kommunen skal vurdere borgeres rehabiliteringspotentiale. I vejledningen til lovgivningen er det formuleret således, at det skal indgå i vurderingen, om det er realistisk, at et rehabiliteringsforløb kan skabe de ønskede forbedringer af borgerens funktionsevne. Det er kommunalbestyrelsen, der tager stilling til, om et rehabiliteringsforløb vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83.

Når kommunalbestyrelsen træffer afgørelse om et rehabiliteringsforløb skal kommunen gå i dialog med borgeren i forhold til om borgeren er eller kan blive motiveret for at indgå aktivt i rehabiliteringsforløbet – herunder hvordan modtagerens egne ressourcer bringes i spil. Kommunalbestyrelsen forpligtes til at sikre, at rehabiliteringsforløb tilbydes på baggrund af en individuel og konkret vurdering, der tager udgangspunkt i modtagerens behov og ressourcer. Der skal være proportionalitet imellem den indsats, som borgeren selv forventes at bidrage med, og det forventede resultat af den samlede indsats *og der kan ydes nødvendig hjælp under rehabiliteringsforløbet.*

1.5 Fleksibel hjemmehjælp.

En forudsætning for effektiv brug af denne ordning er, at vi kender den tid, der er til rådighed, det gør vi normalt ikke, tiden er ofte afhængig af det aktuelle arbejdspress medarbejderen er udsat for. "Blot du ikke fravælger en nødvendig hjælp, som du har brug for"!!!! Al visiteret hjælp er nødvendig.

Forvaltningens bemærkning:

Borgerne visiteres til en opgave – ikke et tidsrum. Vi fokuserer på behov og kvalitet frem for minutter.

1.6 Servicemål.

Servicemål er vel ikke alene et spørgsmål om den tid, der går før hjælpen iværksættes, selv om det er vigtigt, men vel også et spørgsmål om kvaliteten af den ydede hjælp. Det er her vi vil lede efter hvilke opgaver, vi som borger kan forvente, er kommunens mål for service mht. pleje og praktisk hjælp. Her bør henvises til: Afsnit 2 Kvalitetstandarder 2.4.

Derfor er det måske en idé at servicemål og kvalitetsmål enten sammenskrives eller står umiddelbart i forbindelse med hinanden.

Forvaltningens bemærkning:

Vi kan indskrive en henvisning til at kvalitetsmålene fremgår i 2. del.

Praktisk hjælp.

Må kunne løses hurtigere end "senest 12 dage efter visitation".

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen tilstræber altid at prioritere mellem borgerne. Det er muligt at igangsætte hjælp akut, hvis borgeren har akut behov. For andre borgere er det ikke et problem at der går flere dage. Det er altid en konkret individuel vurdering hvorvidt der er et akut behov.

Træning og sygepleje.

7 dage! Det må kunne gøres bedre. Vi er opmærksomme på, at der står "senest" men alligevel.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen tilstræber altid at prioritere mellem borgerne. Det er muligt at igangsætte hjælp akut, hvis borgeren har akut behov. For andre borgere er det ikke et problem at der går flere dage.

Hjælp til indkøb og vareudbringning.

Op til 7 dage uden mad i køleskab, fryser eller andre skabe !!! Hurtigst muligt – ja.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen tilstræber altid at prioritere mellem borgerne. Det er muligt at igangsætte hjælp akut, hvis borgeren har akut behov. For andre borgere er det ikke et problem at der går flere dage.

Madservice

Hurtigst muligt !! ja

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen tilstræber altid at prioritere mellem borgerne. Det er muligt at igangsætte hjælp akut, hvis borgeren har akut behov. For andre borgere er det ikke et problem at der går flere dage.

Sygepleje

Nødvendig hjælp skal tilbydes hurtigst muligt.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen tilstræber altid at prioritere mellem borgerne. Det er muligt at igangsætte hjælp akut, hvis borgeren har akut behov. For andre borgere er det ikke et problem at der går flere dage.

For alle punkter gælder, at de bør indgå i den aftale som udskrivende afdeling på sygehuset indgår med Viborg Kommune før en patient udskrives.

Disse aftaler bør også være tilgængelige for borger/patient.

Forvaltningens bemærkning: Alle borgere har ret til aktindsigt i de oplysninger der foreligger på deres sag og informeres desuden af kommunen om den hjælp der iværksættes i forlængelse af en udskrivelse.

Servicemålene bør beskrive, hvordan man sikrer at borgeren kan klare sig indtil hjælpen iværksættes.

Forvaltningens bemærkning:

Hjælpen igangsættes så hurtigt som nødvendigt.

Kvalitetsstandarden kan med fordel beskrive den fremskudte visitation i overgang mellem sygehus og kommunal hjælp.

Forvaltningens bemærkning:

Forvaltningen har ikke vurderet, at der er behov for at beskrive dette, da ordningen ikke anvendes i stort omfang.

Forsinkelser og aflysninger.

"Mere end en time" er langt tid, før der gives besked. Nogle af os har aktiviteter uden for hjemmet – forhåbentlig de fleste – og den lange forsinkelse kan derfor betyde, at vi enten ikke kan modtage hjælpen eller skal træffe andre aftale uden for hjemmet. Den lange tid giver indtryk af, at vi skal være til rådighed og ikke omvendt.

Forvaltningens bemærkning:

Mange af de borgere som hjemmeplejen besøger er ved dårligt helbred og der opstår derfor ofte forsinkelser på medarbejdernes rute. Der er behov for en vis fleksibilitet. Hvis medarbejderen skal melde korte forsinkelser videre i systemet vil der opstå endnu mere forsinkelse.

Du skal være hjemme.

Igen - telefontiden for kort. Der kan være tale om akut indlæggelse. I øvrigt igen besværligt evt. at skulle henvende sig to steder, når man undertiden bliver afvist af telefonen og får besked om at ringe senere. For mange vil det volde usikkerhed og ekstra besvær for alle parter.

Forvaltningens bemærkning:

Der er telefonsvarer, hvor der kan indtales beskeder, hvis der er tale om akutte hændelser.

Generelt forsøger vi at være fleksible i akutte situationer.

1.7. Kvalitetsmål, opfølgning og værdier.

Opdelingen af områdets praktiske udførelse i et rengøringsteam og et plejeteam er for os, der modtager hjælp fra begge grupper, blevet mere besværlig. Før kunne vi henvende os et sted, nu, hvis der er behov for ændring begge steder - f.eks. på grund af ferie, indlæggelse, ønske om ændring af dag eller tidspunkt – skal vi henvende os to steder. Der er kort telefontid, der kræves ofte flere opringninger, før kontakt opnås. Det må være muligt at skabe mulighed for, at vi kun skal henvende os ét sted, der herefter tager sig af at give beskeden videre til de pågældende grupper.

Forvaltningens bemærkning:

Mange borgere har i forvejen valgt at have både en kommunal leverandør og en privat leverandør, disse borgere vil ikke blive hjulpet af, at de to teams sammenlægges. Det vil være en meget stor koordineringsopgave at håndtere henvendelser på et sted. Hjemmeplejen har ikke telefontid, men åben telefon i alle hverdage i dagtimerne.

Det er for os langt mere hensigtsmæssigt, at det er den samme medarbejder, der udfører opgaverne- bortset fra egentlig sygepleje. Nu er der undertiden to medarbejdere med hver deres opgaver samtidig i hjemmet. Desuden oplever vi at der således kan gå uforholdsmæssigt lang tid mellem besøgene, hvem der kommer for at løse hvilke opgaver. Desuden bliver svært som bruger/borger at planlægge aktiviteter uden for hjemmet. Der er en stigende fornemmelse af, at borgeren skal være til rådighed for forvaltningen og ikke omvendt.

Hertil kommer, at tiden til de enkelte opgaver er blevet så kort, at der ikke skabes mulighed for kontakt mellem medarbejder og hjem. Medarbejderen er så hårdt presset, at tiden er vigtigere end noget andet, nogle af os føler på den baggrund en stressoplevelse, der ikke kan være ønskelig for nogen. Tiden er blevet fuldstændig afgørende for kvaliteten af opgavernes udførelse, nogle visiterede opgaver nås undertiden ikke eller kun meget begrænset. Tiden opleves som vigtigere end at få de visiterede opgaver løst, og det er jo opgaver, der visiteres til, ikke tid, som visitationen er centreret om.

Det opleves ofte, at medarbejderne med baggrund i det pressede arbejde ikke har mulighed for at iagttage ændringer i hjemmet – ændringer der evt. kan kræve yderligere hjælp, evt. konstatere underernæring.

Forvaltningens bemærkning:

Der arbejdes målrettet med, at det er fagligheden, som afgør hvor lang tid et besøg hos en borger tager og ikke tiden, som afgør hvordan vi løser opgaven. Borgeren bliver visiteret til hjælp til udførelse af en opgave og ikke en angivet tid. En vigtig faktor i denne oplevelse er forventningsafstemning mellem borger og hjemmeplejen. Hvad er det hjemmeplejen skal/kan løse?

Muligheden for brug af "fleksibel hjemmehjælp" findes reelt ikke, som arbejdet er tilrettelagt nu. Denne opfattelse underbygges da også af pkt. 1.6 – servicemål – der mere handler om tid end om kvalitet i løsningen af de visiterede opgaver.

Opsplitningen et rengøringsteam og plejeteam bør snarest ændres til et fælles team.

1.5 Kvalitetsmål.

Tilføjelse.

- At du oplever, at der er den nødvendige tid til dig og løsning af opgaverne.

Forvaltningens bemærkning: Vi har med klippekortsordningen mulighed for at kunne give oplevelsen af at de svageste borgere kan anvende tid til det der er ønskeligt af den enkelte. Med den præcise visitering som finder sted i dag, er klippekort en god mulighed for at tilgodese se en gruppe af borgere som har behov for hjælp/støtte til løsning af opgaver som falder udenfor kvalitetsstandarderne.

2 Kvalitetsstandarder.

Så skifter sproget fra den direkte henvendelse til os som borgere til: borger.....

2.2.1 Forebyggende hjemmebesøg

Her bør muligheden for tilskud til fodpleje nævnes.

Forvaltningens bemærkning:

De forebyggende hjemmebesøg beskrives i meget overordnede vendinger og fodpleje ligger som en del af den vejledning der gives såfremt det er relevant. Det er meget individuelt hvad den enkelte borger har behov for, at drøfte og sætte fokus på i de forebyggende hjemmebesøg.

2.2.3. Hjælp til styrketræning.

Der bør findes en løsning på betaling af befordring til motionscenter/klinik. Der er tale om egentlig og forebyggende træning, hvilket da også er beskrevet i formålet med indsatsen.

Forvaltningens bemærkning:

Serviceforbedring – politisk spørgsmål

Ledsagerordning for over 67-årige.

Det foreslås, at den netop vedtagne ledsagerordning bliver indarbejdet i kvalitetsstandarderne.

Forvaltningens bemærkning:

Ledsagerordningen er ikke tilrettelagt fuldstændigt endnu og det er derfor vanskeligt at beskrive.

AFSLUTTENDE BEMÆRKNING

Vi foreslår, at repræsentanter for handicaporganisationerne og Ældrerådet inddrages i arbejdet med revision af kvalitetsstandarderne så tidligt, at der er en reel mulighed for at bidrage til et resultat, som alle kan være tilfredse med. Vi mener at handicaporganisationerne sammen med Ældrerådet kan bidrage med oplysninger, der kan skabe et bredere beslutningsgrundlag.

Forvaltningens bemærkning:

Enig!

På vegne af Handicaprådet i Viborg.

Ulla Serup Thomsen

Formand for Handicaprådet i Viborg