

Sammenfatning vedrørende tilsyn på fritvalgsområdet (hjemmehjælpsområdet) 2013.

Ifølge servicelovens § 151 c er kommunalbestyrelserne pr. 1. juli 2011 forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83, det vil sige for personlig og praktisk hjælp og madservice, til borgere i eget hjem efter reglerne om frit valg af leverandør. Tilsynspolitikken skal danne rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning herpå i forhold til personlig og praktisk hjælp samt madservice til borgere i eget hjem. Kommunalbestyrelsen har ansvaret for tilsynsforpligtelsen, herunder at følge op på at alle borgerne, der er visiteret modtager den rette indsats. Samtidig er det et kommunalt ledelsesansvar at sikre, at der bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet.

I 2013 har tilsynsenhedens opmærksomhed været rettet mod og ressourcemæssigt blevet anvendt i forbindelse med det skærpede tilsyn i Distrikt Midt, der fra Visitation Sundhed & Omsorgs side, blev iværksat i foråret 2013. I forbindelse med Integreret samarbejdsmodel, kunne myndigheden konstatere mangelfuld dokumentation fra den kommunale leverandør i flere borgersager, herunder tilbagemeldingspligten. Tilsynsenheden blev i den forbindelse bedt om, at indgå i det skærpede tilsyn i forhold til, at fortage en uvildig vurdering og gennemgang af dokumentationsniveauet i forhold til såvel myndighedens (Visitation Sundhed & Omsorg) som leverandørens (Distrikt Midt) sagsbehandling og dokumentation. På baggrund af det gennemførte tilsyn af henholdsvis sagsbehandlingen og dokumentationen som helhed, i det elektroniske omsorgssystem Rambøll Care, udarbejdede tilsynsenheden en tilsynsrapport.

Tilsynsenheden lagde i gennemgangen af dokumentationen særlig vægt på:

- Leverandørens udarbejdelse af handleplaner
- Leverandørens tilbagemeldingspligt
- Myndighedens udarbejdelse af Fælles sprog II
- Myndighedens bestilling til leverandøren
- Om borgerne efterspurgte alternative ydelser/løsninger udover kvalitetsstandarden
- Om borgerne blev oplyst om/benyttede sig af fleksibel hjælp / bytteydelser

Konklusionen

Kravet om udarbejdelse af handleplaner for leverandørens vedkommende, var skærpet i Integreret samarbejdsmodel og det var tilsynets samlede oplevelse, at leverandøren ikke levede op til de stillede dokumentationskrav. Myndigheden er afhængig af leverandørens dokumentation for, at kunne tilpasse visitationen til borgerens aktuelle behov. Den sparsomme dokumentation medførte en manglende indsigt i, hvilke handlinger og metoder, man fra leverandørens side, havde anvendt i opgaveløsningen. Handleplanen er leverandørens arbejdsredskab, men både leverandør og myndighed har et formål med udarbejdelse af handleplaner, i det denne gerne skulle sikre, at indsatsen hos borgeren bliver sammenhængende og koordineret for begge parter vedkommende og i den sidste ende til gavn for borgeren.

I flere tilfælde ses desuden en mangelfuld tilbagemelding i leverandørens tilbagemeldingspligt, sager hvor opfølgningsdatoen var overskredet. Omvendt ses flere sager, hvor der på baggrund af en tilbagemelding fra leverandørens side, var sket en justering i visitationen fra myndighedens side – også før opfølgningsdatoens udløb. I disse sager fik tilsynet indtryk af et velfungerende samarbejde og koordinering mellem leverandør og myndighed.

Udarbejdelse af Fællessprog II, som skal varetages fra myndighedens side og som må anses som værende en væsentlig og afgørende del af bestillingen til leverandøren, var ikke i alle tilfælde udarbejdet. Samtidig måtte tilsynet konstatere, at flere borgere ikke var i besiddelse af en afgørelse eller aftaleskema, der afspejlede den aktuelle indsats.

Det var forbundet med væsentlige udfordringer, at få et overblik over, gennemskue og dermed se sammenhængen i den samlede sagsbehandling. Det er vigtigt, at der er en høj grad af datadisciplin i forhold til, hvor oplysninger placeres i systemet. Tilsynet anbefalede på den baggrund en opkvalificering og kompetenceudvikling i forhold til brugen af systemet. Hensigten er at omsorgssystem Rambøll Care skal fungere som et fælles, tværfagligt elektronisk styrings- og dokumentationsværktøj for både myndighed og leverandør.

Dokumentation skal i dag ses som en integreret del af det pleje – og omsorgsmæssige arbejde i forhold til en helhedsorienteret indsats hos borgerne. Det er tilsynets oplevelse, at det er vigtigt med en klar rolle- og ansvarsfordeling mellem leverandør og myndighed samt en øget forståelse for hinandens virke og behovet

for dokumentation for begge parter vedkommende. Hver funktion har sin berettigelse hos borgeren, både i forhold til at leveringen af indsatsen og for at sikre borgerens retssikkerhed.