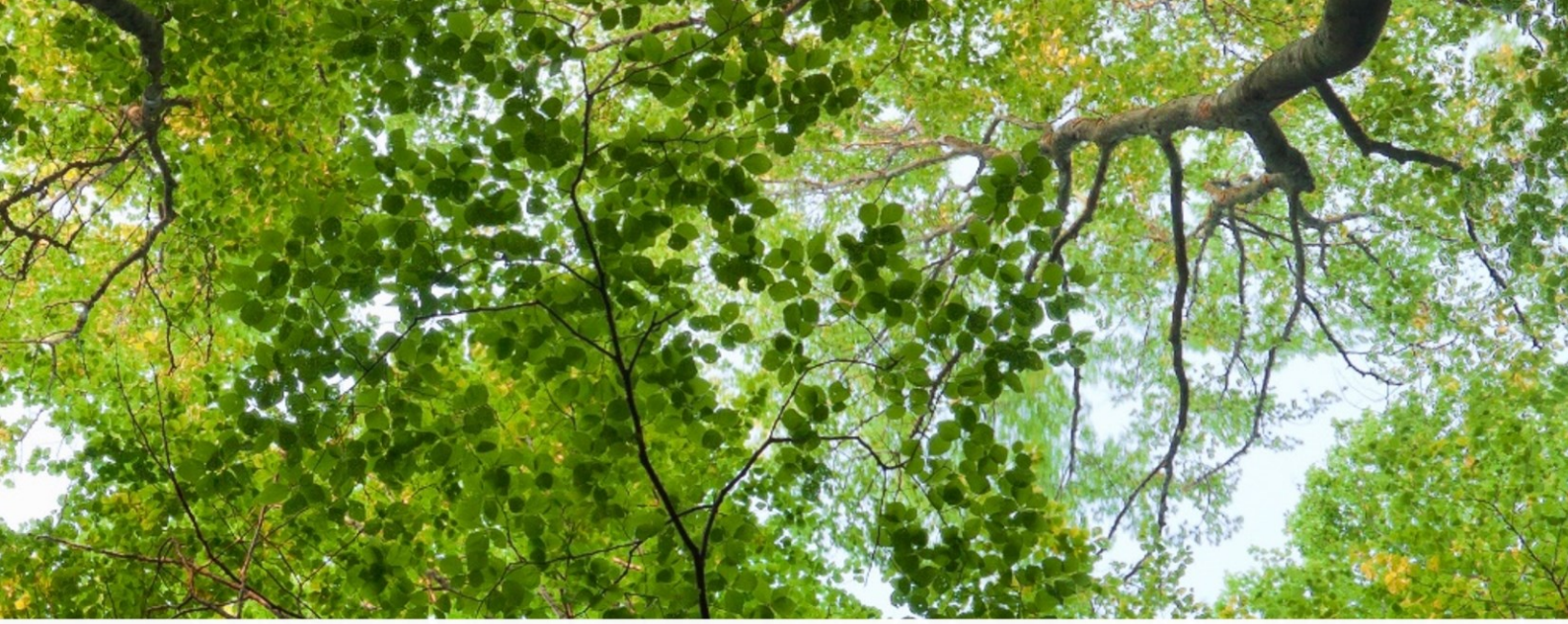

Tilsynsrapport Rødovre Kommune

Visitationen

Tilsyn
Januar 2025

Indhold

Indhold 2
Forord 3
1. Oplysninger om Visitationen 4
2. Vurdering 5
2.1 Tilsynets vurderinger 5
3. Datagrundlag 8
3.1 Status og udviklingsområder 8
3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn 9
3.3 Sagsgennemgang 9
3.4 Vagttelefon observationer 12
3.5 Mødevirksomhed i visitatorteamet 19
3.6 Vurderingsskema 21
Om BDO 22

Forord

Dette er afrapporteringen af et tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete enhed

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af sagsakter. Ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk foretager tilsynskonsulenterne en analyse og vurdering af sagsbehandlingen i visitationen i Rødovre Kommune. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 28 99 80 63
Mail: nsk@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Director
Mobil: 41 89 04 75
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

1. Oplysninger om Visitationen

Oplysninger om visitationen og tilsynet
Navn og adresse: Else Sørensens Vej 3, 2610 Rødovre
Leder: Tina Warming og Sara Gundtoft Roikjær
Dato for tilsynsbesøg: Den 23., 28. og 29. januar 2025
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med ledelse • Interview med fagkoordinatorer og visitator • Gennemgang af 10 sagsakter udvalgt i samarbejde med ledelsen. • Observationer af møder; bevillingsmøde i visitationsudvalget for plejeboliger, visitationsmøde omkring tekniske hjælpemidler. • Observationer af vagttelefon: vagttelefon for visitatorer, vagttelefon for sagsbehandlende terapeuter og vagttelefon for kropsnære hjælpemidler, herunder sagsbehandling under vagten. Tilsynet afsluttes med mundtlig afrapportering den 4. februar
Tilsynskonsulenter: Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske Gitte Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:

Sagsgennemgang

Sagsåbning

Det er tilsynets vurdering, at der er en række områder, hvor sagsbehandlingen kan forbedres for at sikre, at alle relevante informationer bliver dokumenteret korrekt, og at borgernes rettigheder imødekommes i henhold til gældende lovgivning. Specielt dokumentation af samtykke, information om fritvalgsordning og bisidderretter samt oplysning om elektronisk opbevaring af data, som er afgørende for at sikre en lovmedholdelig og retfærdig sagsbehandling. Det er tilsynets vurdering, at en mere ensartet og gennemsigtig praksis vil forbedre både effektiviteten og borgernes oplevelse af sagsbehandlingen.

Sagsoplysning

Den gennemgåede dokumentation viser udfordringer med at opfylde kravene til sagsoplysning og sagsvurdering. Det er generelt uklart, hvor og hvordan oplysninger indhentes, hvilket gør det vanskeligt at vurdere, om sagen er tilstrækkeligt belyst. Manglen på en ensartet journalføringspraksis betyder, at sammenhængen mellem henvisning og sagsoplysning ofte ikke er tydelige i forhold til grundlaget for visitation, og benyttelse af forskellige dokumentationsmetoder uden en fastlagt tilgang resulterer i varierende kvalitet og struktur i sagsbehandlingen. Funktionsevnetilstande er i flere tilfælde ikke gennemført systematisk eller integreret i den øvrige dokumentation, særligt i sager om hjælpemidler. Den nuværende praksis skaber udfordringer for en transparent og effektiv sagsbehandling, da oplysninger ofte ikke journaliseres konsekvent eller kronologisk. Dette kan medføre uklarheder i afgørelsesgrundlaget og svække dokumentationen af de trufne beslutninger.

Afgørelse

Det er tilsynets vurdering, at afgørelserne generelt er velformulerede med en god begrundelseskvalitet, og at klagevejledningen sikrer, at borgerne informeres om deres rettigheder. Der anvendes et fagligt sprog, og formålet med indsatsen beskrives konkret i flere sager. Det er dog tilsynets vurdering, at der er mulighed for at styrke praksis yderligere. I enkelte tilfælde er begrundelsen primært baseret på visitators skøn frem for en individuel faglig vurdering. Derudover mangler der skriftlige afgørelser i fire sager, hvor to af borgerne er blevet informeret mundtligt. For at sikre fuld overensstemmelse med lovkravene kan der med fordel arbejdes på at systematisere skriftlighed og dokumentation, herunder partshøring ved afslag.

Opfølgning

Det er tilsynets vurdering, at der generelt mangler opfølgningsdatoer i afgørelserne og journalen, hvilket betyder, at der ikke er sikret en klar plan for, hvornår og hvordan hjælpen skal revurderes. Dette kan svække muligheden for at sikre, at hjælpen fortsat opfylder borgerens behov. I ét tilfælde er der dog fastsat en revurderingsdato, hvilket er positivt, men dette bør standardiseres for at sikre kontinuitet i sagsbehandlingen.

Vagttelefon observationer

Bemanding - organisering af vagterne

Det er tilsynets vurdering, at telefonvagtens lange og daglige åbningstid er med til at sikre en god service for borgerne. Samtidigt vurderes det, at den nuværende organisering låser et stort antal medarbejdere. Tilsynet vurderer, at der er mulighed for at omstrukturere arbejdet og måske implementere teknologiske løsninger, hvilket kan øge effektiviteten og frigøre ressourcer.

Antal kontakter i telefonvagten

Det er tilsynets vurdering, at der på tilsynsdagen var forholdsvis få henvendelser i telefonvagten, hvor hver medarbejder i gennemsnit håndterede 10 henvendelser i løbet af de tre timer, vagten var åben. Disse henvendelser var fordelt ujævnt over åbningstiden, og flere af dem kom fra samarbejdspartnere.

Tilsynet vurderer, at der er potentiale for at omstrukturere arbejdet og for at undersøge mulighederne for at optimere ressourceudnyttelsen, hvor der tages hensyn til at finde en balance mellem at opretholde en høj servicekvalitet og undgå, at medarbejderne bliver låst i deres tid, så de ikke kan nå andre opgaver.

Sideløbende opgaver under telefonvagten for visitator og sagsbehandlende terapeuter

Det er tilsynets vurdering, at de sideløbende opgaver under vagten er i en størrelsesorden, der gør det muligt at handle eller på anden vis at få sagerne fordelt. Tilsynet vurderer imidlertid, at der er behov for en mere struktureret tilgang til sagsfordelingen. En opdeling af listen i kategorier og en prioritering, baseret på både tidsfrist og ventetid, kan øge overblikket og effektiviteten. Derudover kan en fast borgerstamme eller geografisk opdeling overvejes for at skabe mere kontinuitet og bedre ressourceudnyttelse.

Telefonhenvendelse i vagten for visitation

Det er tilsynets vurdering, at vagten i visitationen håndterer forskelligartede og tidskrævende sagsbehandlinger. De to borgerhenvendelser, som indkommer under observation i vagten, indikerer, at der i første omgang muligvis ikke er foretaget en tilstrækkelig grundig sagsbehandling, og i det andet tilfælde, at der ikke arbejdes målrettet med revurdering. Dette medfører ekstra arbejde for visitatorerne.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den opdelte organisation, hvor hjælpemidler og visitation til § 83 er adskilt, kan være forvirrende for borgerne, da de skal henvende sig to gange på samme nummer uden mulighed for viderestilling. En større åbenhed og fleksibilitet mellem de forskellige områder kan styrke den samlede indsats.

Telefonhenvendelse i vagten tekniske hjælpemidler

Det er tilsynets vurdering, at der i vagten med hjælpemidler indkommer sager af forskellig art og kompleksitet. På trods af denne variation tilstræbes det at håndtere henvendelserne administrativt, selv om de varierer betydeligt i kompleksitet og tidsfrister, jf. det interne skema for tidsfrister. Dette harmonerer ikke med, at borgere, der ringer og rykker for visitationsbesøg, informeres om ventetider. Tilsynet vurderer, at det virker som om, at det er den fastsatte grænse for ventetider, der er styrende, frem for et individuelt fagligt skøn.

Telefonhenvendelse i vagten for kropsbårne hjælpemidler

Det er tilsynets vurdering, at der under vagten for de kropsbårne hjælpemidler kun indkommer én henvendelse, denne behandles på en professionel og forvaltningsmæssig korrekt måde. Tilsynet vurderer dog, at der, ligesom med de øvrige vagttelefoner, bør overvejes en omstrukturering og en eventuel kortere telefontid. Dette kan være positivt for flowet i sagsbehandlingen og bidrage til at reducere ventelisten.

Observationer og postkasse

Det er tilsynets vurdering, at der er forskellig kompleksitet i de opgaver, der indkommer via postkassen og observationer. Det bemærkes, at der ikke i alle tilfælde udvises fleksibilitet og en fælles forståelse af, hvordan sagerne skal løftes internt i visitationen.

Det er tilsynets vurdering, at der mangler gennemsigtighed i praksis, selv om der er en afklaring på, hvornår der skal visiteres administrativt, og hvornår det er relevant med hjemmebesøg. Derudover vurderes det, at en fast borgerstamme muligvis ville kunne gøre sagsbehandlingen mere effektiv ved at skabe bedre overblik og kontinuitet i arbejdet.

Tilgang til sagsbehandling i vagterne

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i vagten arbejder med en anerkendende og respektfuld tilgang til borgere, pårørende og samarbejdspartnere. Der udvises ofte empati og forståelse for deres situation.

Sagsbehandlingen er dog ikke altid lige grundig, og der visiteres administrativt til mange forskellige områder, såsom rollator, greb, badestol, rullende aflastning, personlig pleje og praktisk hjælp. Ofte tages der udgangspunkt i tidligere journalbeskrivelser eller aktuelle telefonhenvendelser, men der arbejdes ikke altid systematisk ud fra tidligere funktionsevnetilstande.

Flere henvendelser har karakter af rådgivning uden oprettelse i systemet. Der ses også eksempler på faglig sparring mellem terapeuterne, som sikrer støtte og vejledning i arbejdet.

Mødevirksomhed i visitatorteamet

Bevillingsmøde plejeboliger

Det er tilsynets vurdering, at mødet er velorganiseret med en klar dagsorden. Sagerne præsenteres kort, og flere borgere godkendes til en bolig, mens nogle får afslag, grundet utilstrækkelig belysning eller mulighed for hjælp i hjemmet.

En visitator, der har skrevet flere indstillinger, kan fremstå mindre objektiv. Mødet forløber roligt og stringent. Der vurderes behov for klare arbejdsgange ved afslag.

Bevillingsmøde tekniske hjælpemidler

Det er tilsynets vurdering, at mødet er velorganiseret med en klar dagsorden, og at borgerne omtales på en værdig måde. Det vurderes dog, at to af sagerne med fordel kunne løftes i et tværfagligt møde, da de berører flere områder, som visitatorerne arbejder med. Derudover er det tilsynets vurdering, at løsningen med at visitere administrativt, grundet manglende tid til hjemmebesøg, er en nødløsning. Det anbefales at finde en mere bæredygtig løsning for at sikre grundig og individuel vurdering af hver enkelt sag.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

3. Datagrundlag

3.1 Status og udviklingsområder

Data:

Ledelsesinterview

Ledelsen redegør for, hvordan den samlede visitation er organiseret med opdeling i to teams, hver med sin egen leder. Det ene team har overordnet ansvar for visitation af hjælpemidler og er primært bemandet med terapeuter. Det andet team har ansvar for visitation af personlig og praktisk hjælp og er bemandet med sygeplejersker. Duoledelsen har fokuseret på at optimere samarbejdet mellem de to teams og sikre en klar fordeling af ansvar og opgaver. Ledelsen præciserer, at opdelingen i de to teams ikke er en konsekvens af duoledelsen. Denne struktur var allerede etableret under den tidligere ledelse og har været en del af organisationens arbejdsmetode over en længere periode. Duoledelsen har dog haft fokus på at optimere samarbejdet mellem de to teams og sikre en klar fordeling af ansvar og opgaver. Begge teams opererer med en lang venteliste, hvor der aktuelt er ca. 60 sager på venteliste i visitatortemaet, og hvor der er ca. 70 på venteliste til sagsbehandling vedrørende hjælpemidler. Dette svarer til mere end 2 mdr. ventetid for hvert team. Ledelsen oplyser i den forbindelse, at der skal ses ind i mere forsimplede arbejdsgange for at få bugt med den lange venteliste. Der er i øjeblikket ingen retningslinjer for, hvor mange sager en visitator eller sagsbehandlende terapeut skal behandle dagligt eller planlægge i deres kalender. Visitatorer og sagsbehandlende terapeuter har frihed til at vælge fra ventelisten med særlig opmærksomhed på at prioritere borgere, der har ventet længst. Sager, der vurderes som hastesager, markeres på henvendelsesskemaet, og prioriteres over øvrige sager.

Visitatorer og sagsbehandlende terapeuter er ikke organiserede efter geografisk område eller anden struktur for tildeling af sager.

De sagsbehandlende terapeuter har en beskrivelse for prioritering af sager, herunder hvilke sager der kategoriseres til administrativ behandling, akutte sager og hastesager. Der er ikke beskrevet tidsfrist for henholdsvis akutte sager og hastesager, hvor der på de øvrige sager er beskrevet, hvilken ventetid der kan forventes på hjemmebesøg, hvilket strækker sig fra henholdsvis 1, 2 og 4 måneder. Visitatorerne arbejder efter Rødovre Kommunes behandlingsfrister (kvalitetsmål), som fremgår af kommunens hjemmeside.

Ledelsen beskriver, at sager af meget høj kompleksitet typisk vil have tildelt en kontaktperson. Visitatorer og de sagsbehandlende terapeuter samarbejder om de sager, hvor der er flere snitflader. Der er dog ikke organiseret med formelle møder omkring fælles sager, hvor samarbejdet typisk foregår via mail og dokumentation i journalen. Visitatorerne har, ud over deres daglige praksis, faste månedlige besøg i hjemmeplejeenhederne til et 30-minutters sparringsmøde. Hjemmeplejen tager typisk to til tre sager op, som kræver drøftelse. Hvilken visitator, der deltager i disse møder, planlægges tilfældigt. Ved ekstra komplekse sager, såsom dem med vanskelige arbejdsmiljøer, tilknyttes ofte en fast visitator.

Ledelsen oplyser, at der i øjeblikket er et stort fokus på sagsbehandlingen vedrørende indstillinger til plejeboliger. Tidligere har der været en simpel og let adgang til at få tildelt en plejebolig i Rødovre Kommune, hvor bevillinger ikke blev afgjort på baggrund af funktionsevnetilstande, men mere har været bundet op på visitatorernes individuelle skøn og vurdering. Belysningen af sagerne har været udført i form af lange prosatekster. Ledelsen fremhæver, at der tidligere ikke har været efterspurgt at arbejde målrettet med bl.a. funktionsevnetilstande. Dertil oplyses tilsynet, at Rødovre Kommunes kvalitetstandard på området fremstår mindre tydelig. Ledelsen oplyser også, at der længe har været en lang venteliste til at få en plejebolig. Der arbejdes nu hen imod at belyse sagerne ud fra faglige vurderinger ved brug af bl.a. funktionsevnetilstandene. Ledelsen fremhæver, at de lange prosatekster har været meget tidskrævende at skrive, hvilket, oveni den faglige gevinst, også vil frigive mere tid. Dertil skal der i den nærmeste fremtid arbejdes med at udvikle dokumentationen omkring iværksatte indsatser, foranlediget af afslag på plejebolig, så belysning og afgørelse tydeligt fremgår af journalen.

Ledelsen fortæller desuden, at der skal påbegyndes en proces ift. at organisere visitatorerne efter fast sagsstamme, jf. den nye Ældrelov om kontinuitet. Der er påbegyndt dialog om at fordele ved fast sagsstamme og særlige opmærksomhedspunkter ved denne organisering.

I forhold til tyngden af klagesager ligger enkelte sager i Ankestyrelsen, og en del sager bliver tilbagevist. Flertallet af klagerne omhandler afgørelser på bevilling af hjælpemidler og klager på afgørelse om personlig støtte. Dertil begynder der at komme klager på afgørelser om afslag på plejebolig.

Ledelsen fremhæver, at visitationen har fået medhold i de fleste sager.

I teamet for bevilling af hjælpemidler er der arbejdet med at omformulere afgørelsesbreve, så de bliver mere imødekommende og informative for at forebygge et evt. behov for at klage. Der opleves dog tekniske udfordringer med at gå ind og rette i brevskabelonerne, hvorfor der arbejdes på at implementere skabelonerne i et nyt system, så de i højere grad spiller sammen med omsorgssystemet.

Ledelsen fremhæver, at der er et hængeparti omkring revisitation, hvor der på nuværende tidspunkt ikke arbejdes systematisk med at revurdere borgernes indsatser. Det fremhæves, at ifm. implementering af den nye Ældrelov skal alle borgere gå fra enkeltydelser til forløbspakker, hvorved der skal igangsættes en generel revisitation. Der skal, jf. den nye Ældrelov, arbejdes hen mod, at visitation og hjemmepleje skal tættere på hinanden.

3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

Visitationen i Rødovre Kommune modtager tilsyn ved BDO for første gang i 2025, og der er derfor ikke anbefalinger at følge op på.

3.3 Sagsgennemgang

3.3.1 Udvalgte sager

Data:

Der er gennemgået i alt ti sager.

- To sager omhandler bevilling til plejehjem og en sag omhandler afslag til plejehjem.
- En sag omhandler bevilling til § 83 ydelser efter udskrivelse fra hospital.
- To sager omhandler bevilling til hjælp efter § 83, hvor begge borgere befinder sig i eget hjem.
- En sag omhandler bevilling til § 83a.
- En sag omhandler bevilling til § 83 efter udskrivelse fra midlertidige døgnpladser (MDP).
- To sager omhandler bevilling af hjælpemidler efter § 112.
- En sag omhandler bevilling til kropsbårne hjælpemidler.

3.3.2 Sagsåbning

Ved sagsåbning skal det fremgå, hvor henvendelsen eller henvisningen stammer fra samt årsagen til henvendelsen. Visitator eller sagsbehandlende terapeut skal sikre, at borgeren er informeret om retten til at have en bisidder til stede. Hvis borgeren har en værge, skal denne også være til stede. Borgeren skal desuden informeres om, at der føres journal, og det skal dokumenteres, at der er indhentet samtykke, hvis dette er nødvendigt for sagens oplysning.

Data:

I gennemgangen af sagerne er følgende observationer gjort:

I otte sager foreligger der henvisningsskemaer, mens der i to sager mangler oprettelse af henvendelsesskema. I de to sager, hvor der ikke foreligger henvisningsskema, ses det, at henvendelsen er indkommet

digitalt i det ene tilfælde og som et fysisk ansøgningsskema til plejebolig i det andet, som er indscannet i journalen.

På alle otte henvendelsesskemaer, med undtagelse af et, er det beskrevet, hvem der henvender sig med ansøgningen. På seks af disse ansøgningsskemaer er det angivet, hvilken relation henvenderen har til borgeren. I tre henvendelsesskemaer fremgår årsagen til henvendelsen, mens der i fire tilfælde ikke er angivet nogen årsag.

I henvendelsesskemaerne ses det dokumenteret, at der er indhentet samtykke fra borgeren.

I to ud af otte sager ses der dokumentation for, at borgeren er oplyst om fritvalgsordningen. Denne information fremgår ikke af henvisningsskemaet, men af sagsnotater.

I samtlige gennemgåede journaler er der ikke dokumenteret, at borgeren er oplyst om retten til en bisidder.

I én ud af ti journaler er det dokumenteret, at borgeren er oplyst om, at oplysninger opbevares elektronisk.

Fem borgere ud af ti har modtaget et besøg af visitator. Fire borgere har fået indsatser/hjælpemidler visiteret administrativt, og i et tilfælde er det ikke muligt at se, om borgeren har været besøgt, eller om visiteringen/bevillingen er foretaget administrativt.

Tilsynets vurdering – 3

Tilsynet vurderer at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er en række områder, hvor sagsbehandlingen kan forbedres for at sikre, at alle relevante informationer bliver dokumenteret korrekt, og at borgernes rettigheder imødekommes i henhold til gældende lovgivning. Specielt dokumentation af samtykke, information om fritvalgsordning og bisidderretter samt oplysning om elektronisk opbevaring af data, som er afgørende for at sikre en lovmedholdelig og retfærdig sagsbehandling. Det er tilsynets vurdering, at en mere ensartet og gennemsigtig praksis vil forbedre både effektiviteten og borgernes oplevelse af sagsbehandlingen.

3.3.3 Sagsoplysning

Under sagsoplysning skal det fremgå, hvorvidt der er indhentet tilstrækkelige oplysninger for den videre sagsbehandling, og om det er dokumenteret, hvor de indhentede oplysninger kommer fra. Som led i sagsvurderingen skal der udarbejdes funktionsevnetilstande/detaljer om tilstand, hvor visitator/sagsbehandlende terapeut på baggrund af de indhentede oplysninger vurderer borgerens funktionsniveau på det enkelte område. Den samlede dokumentation skal danne grundlag for en afgørelse for og bevilling/afslag af den søgte indsats/hjælp.

Data:

Belysning af sagen

I de gennemgåede sagsakter er det generelt vanskeligt at få et klart billede af, hvor og hvordan visitator/sagsbehandlende terapeut indhenter viden for at belyse sagen tilstrækkeligt. I enkelte tilfælde er det beskrevet, at der er indhentet oplysninger fra hjemmeplejen, en ekstern konsulent, læge og pårørende.

Overordnet er det svært at gå tilbage i journalen og finde de oplysninger, der hænger sammen med henvisningen, idet der ikke arbejdes med området på en ensartet måde. Journalens funktion, hvor det er muligt, at oplysningerne til hver sag kan journaliseres, benyttes ikke konsekvent til at skabe en tydeligere og mere lineær proces,

Grundlag for visitation

I de ti sager benyttes forskellige tilgange til at belyse sagerne, hvilket resulterer i varierende niveauer af dokumentation. Der anvendes forskellige metoder, herunder samlet helhedsvurdering, sagsnotater og funktionsevnetilstande, hvor nogle sager viser en tydelig sammenhæng, mens andre mangler tilstrækkelig belysning. Der er ikke en fast tilgang eller metode, og i nogle journaler benyttes sagsnotater, mens

der i andre anvendes helhedsvurderinger. I et tilfælde er et indscannet dokument grundlaget for vurderingen. Funktionsevnetilstande beskrives i varierende grad, og i fem journaler er der påbegyndt opretelse af tilstandene, men uden entydig sammenhæng til den øvrige sagsbehandling. I sager om hjælpemidler benyttes funktionsevnetilstande ikke i sagsbehandlingen.

Der ses flere sagshenvendelser, der ikke ligger kronologisk, og som er 'åbne', selv om sagen er behandlet, og der er foretaget afgørelse. Der ses bl.a. sagshenvendelser vedrørende sygepleje.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i lav grad er opfyldt.

Den gennemgåede dokumentation viser udfordringer med at opfylde kravene til sagsoplysning og sagsvurdering. Det er generelt uklart, hvor og hvordan oplysninger indhentes, hvilket gør det vanskeligt at vurdere, om sagen er tilstrækkeligt belyst. Manglen på en ensartet journalføringspraksis betyder, at sammenhængen mellem henvisning og sagsoplysning ofte ikke er tydelig.

I forhold til grundlaget for visitation benyttes forskellige dokumentationsmetoder uden en fastlagt tilgang, hvilket resulterer i varierende kvalitet og struktur i sagsbehandlingen. Funktionsevnetilstande er i flere tilfælde ikke gennemført systematisk eller integreret i den øvrige dokumentation, særligt i sager om hjælpemidler.

Den nuværende praksis skaber udfordringer for en transparent og effektiv sagsbehandling, da oplysninger ofte ikke journaliseres konsekvent eller kronologisk. Dette kan medføre uklarheder i afgørelsesgrundlaget og svække dokumentationen af de trufne beslutninger.

3.3.4 Afgørelse

Afgørelsen skal begrunde og forklare, hvorfor afgørelsen er truffet, herunder henvisning til relevante retsregler. Det skal fremgå, hvordan og inden for hvilken frist afgørelsen kan påklages. Dertil mulighed for at udtale sig om de oplysninger, der ligger til grund for afgørelsen (partshøring). Afgørelsen skal være skriftlig, medmindre borgeren frasiger sig denne.

Data:

Der er udarbejdet afgørelse i seks sager, hvor der i et tilfælde er givet afslag. I fire sager mangler der afgørelse, hvor to af sagerne omhandler bevilling af hjælpemidler, og de andre to omhandler andre typer af ydelser. I to sager om bevilling af hjælpemidler, hvor der mangler afgørelser, ses der dokumentation på, at borgeren på anden vis er blevet informeret om bevillingen mundtligt.

Dokumentationen i forhold til begrundelsen for bevilling observeres af god kvalitet. Der bemærkes anvendelse af et fagligt sprogbrug i nogle afgørelser, men i enkelte tilfælde er begrundelsen for bevilling baseret på visitators skøn og ikke på en individuel faglig vurdering. Formålet med indsatsen er ofte beskrevet på konkret vis. Derudover indeholder afgørelserne klagevejledning, som informerer borgerne om deres muligheder for at klage over afgørelsen. I et tilfælde, hvor der blev givet afslag, burde der have været informeret om parthøring, men dette fremgår ikke af afgørelsen.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynet vurdering, at afgørelserne generelt er velformulerede med en god begrundelseskvalitet, og at klagevejledningen sikrer, at borgerne informeres om deres rettigheder. Der anvendes et fagligt sprog, og formålet med indsatsen beskrives konkret i flere sager. Der er dog tilsynet vurdering, at der er mulighed for at styrke praksis yderligere. I enkelte tilfælde er begrundelsen primært baseret på visitators skøn frem for en individuel faglig vurdering. Derudover mangler der skriftlige afgørelser i fire sager, hvor to af borgerne er blevet informeret mundtligt. For at sikre fuld overensstemmelse med lovkravene kan der med fordel arbejdes på at systematisere skriftlighed og dokumentation, herunder partshøring ved afslag.

3.3.5 Opfølgning

Visitator skal årligt sikre, at borgerens behov for hjælp revurderes. Dette indebærer individuel vurdering, dokumentation, samarbejde og retssikkerhed.

Data:

Ved gennemgangen af sagerne ses det generelt, at der ikke er sikret en opfølgningsdato, som fremgår af afgørelsen eller andet sted i journalen. Dette betyder, at der mangler en klar plan for, hvornår og hvordan hjælpen skal revurderes for at sikre, at den fortsat opfylder borgerens behov. I et enkelt tilfælde, hvor der er tale om en revurdering, er der dog sat en ny revurderingsdato på om to år.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i lav grad er opfyldt.

Det er tilsynet vurdering, at der generelt mangler opfølgningsdatoer i afgørelserne og journalen, hvilket betyder, at der ikke er sikret en klar plan for, hvornår og hvordan hjælpen skal revurderes. Dette kan svække muligheden for at sikre, at hjælpen fortsat opfylder borgerens behov. I ét tilfælde er der dog fastsat en revurderingsdato, hvilket er positivt, men dette bør standardiseres for at sikre kontinuitet i sagsbehandlingen.

3.4 Vagttelefon observationer

3.4.1 Bemanding - organisering af vagterne

Data:

Der er to visitatorer og to sagsbehandlende terapeuter, der varetager telefonvagten fra kl. 09.00-12.00, hvorefter der er afsat to timer til opfølgning efter telefonvagten er afsluttet.

Visitatorerne og de sagsbehandlende terapeuter har differentierede opgaver i telefonvagten. 1. funktionen varetager primært gruppepostkassen, observationer og telefonhenvendelser, mens 2. funktionen kun varetager telefonhenvendelser. På tilsynsdagen varetog begge visitatorer 1. funktion, hvilket var en fejl i planlægningen.

Vagten med de kropsbårne hjælpemidler er organiseret på samme måde, hvor der kun er en medarbejder, der varetager telefonvagten.

Før borgerne kommer igennem til de forskellige instanser, bliver de mødt af en 'telefonsluse', som er bemandet med en administrativ medarbejder. Medarbejderen videresender borgeren til det rette sted, baseret på borgerens henvendelse. Den administrative medarbejder ringer visitator eller sagsbehandlende terapeut op og informerer om, at der viderestilles en borger med det konkrete CPR-nummer.

Mellem kl. 12 og 14 er en telefonlinje (Lotte) åben til hele visitationen, hvor samarbejdspartnere kan henvende sig med akutte ting.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at telefonvagtens lange og daglige åbningstid er med til at sikre en god service for borgerne. Samtidigt vurderes det, at den nuværende organisering låser et stort antal medarbejdere. Tilsynet vurderer, at der er mulighed for at omstrukturere arbejdet og måske implementere teknologiske løsninger, hvilket kan øge effektiviteten og frigøre ressourcer.

3.4.2 Antal kontakter i Telefonvagten

Data:

Under tilsynets tilstedeværelse i telefonvagten for visitationen indkommer der i tidsrummet mellem kl. 09.00 og 10.15 fire henvendelser, hvor to er fra samarbejdspartnere, og to er borger-/pårørendehenvendelser.

I telefonvagten for tekniske hjælpemidler i tidsrummet mellem kl. 10.00 og 11.00 indkommer der tre henvendelser.

I telefonvagten for kropsbårne hjælpemidler mellem kl. 10.15-11.00 indkom der én borgerhenvendelse.

Medarbejderne beskriver, at dagens telefonhenvendelser har været færre end normalt i visitationen, mens der i hjælpemiddelvagten opleves et normalt flow.

Ledelsen oplyser efterfølgende, at det samlede antal henvendelser i hele åbningstiden var på 50 henvendelser, hvor det dog ikke kan ses, om disse henvendelser er fra borgere eller samarbejdspartnere.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der på tilsynsdagen var forholdsvis få henvendelser i telefonvagten, hvor hver medarbejder i gennemsnit håndterede 10 henvendelser i løbet af de tre timer, vagten var åben. Disse henvendelser var fordelt lidt ujævnt over åbningstiden, og flere af dem kom fra samarbejdspartnere.

Tilsynet vurderer, at der er potentiale for at omstrukturere arbejdet og undersøge mulighederne for at optimere ressourceudnyttelsen, hvor der tages hensyn til at finde en balance mellem at opretholde en høj servicekvalitet og at undgå, at medarbejderne bliver låst i deres tid, så de ikke kan nå andre opgaver.

3.4.3 Sideløbende opgaver under telefonvagten for visitator og sagsbehandlende terapeuter

Data:

I telefonvagten behandles gruppepostkassen løbende og indtil kl. 12.00. I denne postkasse ses få henvendelser. Dertil varetages der løbende observationshenvendelser fra samarbejdspartnere.

Det bemærkes, at der ved start er under 10 observationer for visitationen, hvor to af disse er af ældre dato. Tilsyneladende er der igangsat sagsbehandling på disse sager, hvor det er uklart, hvorfor de stadigvæk figurerer på listen. Tilsynet bliver oplyst, at der er tre dage til at besvare/handle på observationerne, hvor hjemmeplejen har mulighed for at arbejde med en 5-dags ydelse, som de selv kan administrere, hvilket er for at imødekomme akutte behov.

Tilsynet oplyses, at medarbejderen i vagten vurderer behovet for sagsbehandling for de indkomne henvendelser. I de tilfælde, hvor der er behov for hurtig handling, tages opgaven af vagten eller forsøges at fordelt til øvrige kollegaer via mail. Hvis dette ikke lykkes, tages henvendelsen med på det ugentlige bevillings- og planlægningsmøde, hvor der igen sker en koordinering af de akutte sager.

De øvrige sager anbringes på den fælles venteliste. Ud fra nogle af sagerne beskrives sagsbehandlingstidsfristen. Sagerne lægger i en tilfældig rækkefølge på listen, hvilket gør det svært at overskue, hvilke sager der har ventet længst, og hvilke sager der haster mest. Visitator oplyser til tilsynet, at der er et ønske om, at listen deles op i kategorier, hvilket vil gøre den mere brugervenlig. Direkte adspurgt, hvordan sagerne bliver fordelt, oplyses tilsynet, at visitatorer og sagsbehandlende terapeuter selv vurderer deres kapacitet til at tage nye sager. Det oplyses også, at der ikke arbejdes med en fast borgerstamme eller et geografisk område. Sagerne vælges fra listen med fokus på at overholde den fastsatte tidsfrist for hver enkelt sag og egne kompetencer, mens der mindre skelnes til, hvornår henvendelsen er modtaget. Der er ingen hastesager på listen, da disse altid bliver fordelt manuelt, som tidligere beskrevet.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de sideløbende opgaver under vagten er i en størrelsesorden, der gør det muligt at handle eller på anden vis at få sagerne fordelt. Tilsynet vurderer imidlertid, at der er behov for en mere struktureret tilgang til sagsfordelingen. En opdeling af listen i kategorier og en prioritering, baseret på både tidsfrist og ventetid, vil øge overblikket og effektiviteten. Derudover kan en fast borgerstamme eller geografisk opdeling overvejes for at skabe mere kontinuitet og bedre ressourceudnyttelse

3.4.4 Telefonhenvendelse i vagten for visitation

Data:

Der er fire telefonhenvendelser i den periode, hvor tilsynet er til stede. Telefonvagten betjenes af to visitatorer, som hver har to henvendelser.

I det ene tilfælde ringer en medarbejder fra Træningsenheden i Rødovre, idet der mangler at blive visiteret et forløb på en borger. Visitator oplyser, at der mangler en opdateret arbejdsgang på forløbet/området, så der hersker uklarhed omkring, hvad der egentlig skal gøres, når der skal visiteres til § 83a. Der er dialog frem og tilbage, hvor der ved fælles hjælp findes frem til, hvilken indsats der skal visiteres til. Visitator oplyser efterfølgende at ville henvende sig til fagkoordinator for revidering af arbejdsgang på området. Ydelsen administreres administrativt, og det bemærkes, at det ikke er muligt at sætte slutdato på pakken. Det er uklart, om der foretages yderligere sagsbehandling på sagen.

Den anden telefonhenvendelse er fra en medarbejder, der arbejder hos Intervare, og som henvender sig, da det ikke har været muligt at finde frem til den hjemmeplejeenhed, som borgeren, der får leveret varer til, hører til. Medarbejderen fra Intervare forklarer, at borgeren ikke åbnede for døren ved levering af varer, hvorfor varerne er anbragt uden for borgerens hoveddør. Intervare ringer for at sikre sig, at borgeren er hjemme, ellers vil varerne blive hentet retur. Der udleveres telefonnr. på relevant hjemmepleje. Der foretages ingen registrering i journalen.

Den tredje telefonhenvendelse er fra en pårørende til en borger, der aktuelt har fået visiteret hjælpemidler og rengøring, og som skal opstarte hjemmesygepleje til medicindispensering den pågældende dag. Den pårørende udtrykker bekymring for sin mor, der ikke spiser eller drikker uden hjælp, og som ikke når på toilettet i tide. Moren er også faldet for nyligt. Familien ønsker, at moren visiteres til dagcenter, da de ikke kan være hos hende midt på dagen, og de er nervøse for at lade hende være alene. Der ansøges også om træning til moren, og samtidigt finder datteren ikke morens bolig egnet på grund af dørtrin og små rum.

Ift. hjælp til måltider, spørger visitatoren ind til den aktuelle situation, herunder hvad de pårørende præcis hjælper med. Visitatoren foreslår, at der bevilges hjemmepleje til besøg morgen, middag og aften til anretning af mad. Den pårørende ønsker dog kun hjemmepleje til middag, idet det kan arrangeres, at der kommer en pårørende til de andre tidspunkter. Visitator informerer om, at den pårørende skal henvende sig til visitationen for hjælpemidler ang. ansøgning om blebevilling, og anvises i, at når samtalen er slut, skal pårørende ringe op igen og blive omstillet til hjælpemidler.

Tilsynet observerer, at samtalen afføder følgende sagsbehandling: Oprettelse af henvendelsesskema, der gennemgås og tilrettes funktionsevnetilstande ud fra pårørendes udtalelser og ud fra, hvad der allerede ligger af information i journalen. Der bevilges hjælp til anretning af måltider x 1 med opstart den efterfølgende dag. På medarbejderens huskeseddel skrives det, at der skal sendes henvendelse til hjælpemiddelteam vedrørende mulighed for at udligne dørtrin i hjemmet, og at der skal oprettes en sag til venteliste til dagcenter, hvor der vurderes behov for hjemmebesøg.

Den fjerde telefonhenvendelse kommer fra en borger, som ønsker at få af-visiteret sin hjælp til personlig pleje, idet borgeren ikke har haft brug for denne i flere uger. Borgeren har brækket sit ben, og havde de første par dage brug for hjælp til toiletbesøg. Dertil ønsker borgeren at få forlænget sin hjælp til tøjvask og rengøring, idet den er visiteret midlertidigt, og skal slutte om få dage. Borgeren ønsker ligeledes at få sat kadencen op for rengøring til en gang ugentligt i stedet for hver 2. uge. Dertil vil borgeren

gerne have, at rengøringen leveres på en bestemt ugedag. Borgeren foreslår en forlængelse af de praktiske ydelser på to uger. Derudover ønsker borgeren afhentning af hjælpemidler, herunder seng, toiletstol og anretterbord.

Borger oplyser, at hun ikke har fået tilbudt hjælp til hårvask, hvilket borgeren havde forventet, hvortil visitator oplyser, at der har været visiteret hjælp til personlig pleje, men ikke hjælp til bad, og derfor er borgeren ikke tilbudt hjælp til hårvask.

Visitator spørger ind til genoptræning, hvor borgeren fortæller, at borgen skulle finde privat fysioterapi, idet borgeren finder det kommunale tilbud om transport til genoptræningsstedet for besværligt.

Visitator spørger ikke om prognose for det brækkede ben.

Visitator foreslår forlængelse af rengøring og tøjvask i en måned, hvorefter visitator spørger, om borgeren ikke har pårørende, som kan hjælpe med dette, hvilket borgeren fortæller, at det har hun ikke. Borgeren accepterer en måneds forlængelse af ydelserne. Visitator oplyser, at der ikke kan leveres rengøring hver uge, og oplyser, at ønsker til tidspunkt for levering aftales nærmere med hjemmeplejen.

Borgeren oplyses om, at der sendes brev om ændringen.

Visitator oplyser tilsynet, at hjemmeplejen har pligt til at melde tilbage til visitationen, hvis borgeren bliver selvhjulpen inden en måned. Tilsynet observerer, at telefonsamtalen afleder administrativ afvisitering af personlig pleje og forlængelse af rengøring og tøjvask en måned. Afhentning af hjælpemidler, skrives på medarbejderens huskeseddel.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at vagten i visitationen håndterer forskelligartede og tidskrævende sagsbehandlinger. De to borgerhenvendelser, som indkommer under observation i vagten, indikerer, at der i første omgang muligvis ikke er foretaget en tilstrækkelig grundig sagsbehandling, og i det andet tilfælde, at der ikke arbejdes målrettet med revurdering. Dette medfører ekstra arbejde for visitatorerne.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den opdelte organisation, hvor hjælpemidler og visitation til § 83 er adskilt, kan være forvirrende for borgerne, da de skal henvende sig to gange på samme nummer uden mulighed for viderestilling. En større åbenhed og fleksibilitet mellem de forskellige områder kan styrke den samlede indsats.

3.4.5 Telefonhenvendelse Tekniske hjælpemidler

Data:

I den periode, hvor tilsynet er til stede under vagten i hjælpemiddeltemaet for tekniske hjælpemidler, er der fem telefonhenvendelser fra borgere.

Telefonvagten betjenes af to sagsbehandlende terapeuter, hvor den ene terapeut har tre henvendelser og den anden terapeut to henvendelser.

En borger henvender sig vedrørende en ansøgning om en stol til sin mors køkken. Der spørges ind til, om der er samtykke til at ringe, hvilket datteren bekræfter. Datteren efterspørger visitationsbesøg ift. ansøgning om arbejdsstol til køkkenet. Datter bliver oplyst, at sagen er indkommet den 7. januar, og at der derfor er en måneds ventetid.

Datteren ansøger under samtalen om to greb på badeværelset, hvoraf det ene skal placeres i brusekabinen, og det andet ved indgangen til badeværelset, da rollatoren ikke kan komme med ind på toilettet, og at borgeren føler sig usikker på benene uden denne. Der drøftes muligheden for at sætte grebene på dørkarmen, men datteren er lidt betænkelig ved dette. I forhold til greb i brusekabine fortæller datteren, at hendes mor er meget usikker, og har brug for at anvende begge hænder ved at rejse sig fra badestolen, hvor det håndtag, der allerede er opsat, ikke er tilstrækkeligt. Datteren oplyser, at hjemmeplejen har vurderet, at det er hensigtsmæssigt med et ekstra greb. Visitator oplyser, at grebene kan blive sat op, og at hun vil bede teknikeren om at sætte grebene op, hvis datteren selv vil anvise, hvor de skal placeres. Tilsynet overværer ikke den videre sagsbehandling og dokumentation i journalen, hvilket den sagsbehandlende terapeut oplyser vil blive lavet efter vagtens afslutning.

En anden telefonhenvendelse drejer sig om en borger, der ringer ind, og ansøger om en badestol og returnering af rollator. I forbindelse med henvendelse foretager den sagsbehandlende terapeut en længerevarende og uddybende sagsbehandling. Der spørges ind til borgerens funktionsniveau og de problemstillinger, der er i forhold til henvendelsen. Der spørges ind til borgerens højde og vægt, og badestolen bevilges under samtalen. Rollatoren tages retur. Tilsynet er ikke bekendt med den videre sagsbehandling.

En tredje telefonhenvendelse er fra en borger, der oplyser, at borgerens rollator ikke længere kan bremse på det ene hjul. Den sagsbehandlende terapeut oplyser straks at kunne sende en tekniker ud for at se på dette. Borgeren ønsker, at besøget finder sted torsdag, da borgeren skal på sygehus. Der vejledes om, at teknikeren altid ringer, og aftaler tidspunktet for besøget. Der laves en bestilling og en observation på, at der kan udføres en reparation.

En fjerde borger ringer, og oplyser at have behov for at låne den bevilgede kørestol fra kommunen nogle ekstra dage. Borgeren låner kørestolen, fordi der er ved at blive installeret en lift i borgerens bil, og den faste kørestol er derved udlånt til værkstedet for at kunne installere liften korrekt. Den sagsbehandlede terapeut sender besked videre til depotet om udsættelse.

En femte borger henvender sig, og oplyser, at han kører fast i haven med elscooteren, da græsset er meget vådt, og ansøger derfor om at få lagt stabilt grus i haven. Borgeren har tidligere ansøgt om en elscooter, men valgte at købe den selv, og trak ansøgningen tilbage. Borgeren oplyses om at vente i telefonen, hvor sagsbehandlerne har en faglig dialog om ansøgningen, hvor der kommes frem til, at den faglige leder skal ind over sagen. Terapeuten oplyser til borgeren, at denne vil blive ringet op for nærmere besked. Tilsynet overhører dialog med faglig leder, hvor den sagsbehandlende terapeut vejledes og oplyses om næste skridt i sagsbehandlingen.

Tilsynets vurdering – 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der i vagten med hjælpemidler indkommer sager af forskellig art og kompleksitet. På trods af denne variation tilstræbes det at håndtere henvendelserne administrativt, selv om de varierer betydeligt i kompleksitet og tidsfrister, jf. det interne skema for tidsfrister. Dette harmonerer ikke med, at borgere, der ringer og rykker for visitationsbesøg, informeres om ventetider. Tilsynet vurderer, at det virker som om, at det er den fastsatte grænse for ventetider, der er styrende, frem for et individuelt fagligt skøn.

3.4.6 Telefonhenvendelse Kropsbårne hjælpemidler

Data:

Under tilsynets tilstedeværelse i telefonvagten for hjælpemiddelteamet for kropsbårne hjælpemidler indkommer der én telefonhenvendelse i den periode, hvor tilsynet er til stede. Telefonvagten betjenes af en medarbejder.

En borger ringer, og anmoder om en ny bevilling på forhøjelse af fodtøj og bevilling af indlæg i sko.

Borgeren fortæller at have fået bevilling til forhøjelse af fodtøj siden 2016, og at borgeren er bevidst om, at der skal udfyldes et ansøgningsskema, men da borgeren har lidt et personligt tab med følgende sorgproces, kan borgeren ikke overskue at udfylde ansøgningsskemaet til en ny bevilling af forhøjelse af fodtøj. Borgeren oplyser, at funktionsniveauet er forværret siden sidste bevilling. Visitator fortæller borgeren, at pga. den særlige situation, som borgeren står i, vil visitator tage mod ansøgning via telefon. Visitator gennemgår sagsakter, mens borgeren er i telefonen, og konkluderer, at der ved sidste bevilling er indhentet lægelige oplysninger, som kan anvendes til den nye 'straks' bevilling, og laver denne med det samme.

Vedrørende ansøgning om bevilling på indlæg til sko hentes den gamle sag frem, hvor visitator vurderer, at der ikke er nok oplysninger til at belyse sagen og til at træffe afgørelse ift. bevilling af indlæg.

Visitator oplyser dette til borgeren, og der fås samtykke fra borgeren til at måtte indhente lægelige oplysninger. Borgeren oplyses om, at der er en sagsbehandlingstid på fire uger.

Visitator sender anmodning til lægen på Hvidovre Hospital om udarbejdelse af specifik helbredsattest.

Sagen oprettes, og visitator tager sagen på sin liste, hvor der aktuelt er 21 sager under behandling.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der under vagten for de kropsbårne hjælpemidler kun indkommer én henvendelse, denne behandles på en professionel og forvaltningsmæssig korrekt måde. Tilsynet vurderer dog, at der, ligesom med de øvrige vagttelefoner, bør overvejes en omstrukturering og eventuelt kortere telefontid. Dette kan være positivt for flowet i sagsbehandlingen og bidrage til at reducere ventelisten.

3.4.7 Observationer og postkasse

Data:

I forbindelse med vagten i visitationen er der behandlet fire observationer, hvor enkelte bliver ekspederet under tilsynets tilstedeværelse. I vagten for kropbårne hjælpemidler er der behandlet tre sager fra postkassen.

Der foreligger en henvisning fra inkontinenssagsbehandler, hvor der bedes om, at visitator ringer borgeren op. Der ses ingen belysning af sagen, og det er uklart, hvad det drejer sig om. Det kan ikke ses i journalen, hvorfor borgeren har været i kontakt med inkontinenssagsbehandleren.

Der ses oplysninger fra 2022 i journalen. Visitator sender besked retur til sagsbehandleren, hvor der efterspørges yderligere information.

En anden observation er fra demenskoordinatoren, hvor der ansøges om rullende aflastning. Visitator oplyser til tilsynet, at demenskoordinatorens beskrivelse danner grundlag for visiteringen, og der visiteres administrativt til rullende aflastning. Borgerens ægtefælle ringes op, og der er lidt dialog frem og tilbage med borgerens ægtefælle omkring start og interval for aflastningen. Det er tydeligt, at visitator kender til tilbuddet, og kan tale ind i dette, og der oplyses samtidig om egenbetaling, samt at alle informationer mv. vil fremgå at bevillingen. Borgeren roser den hurtige sagsbehandling og den måde, visitator/demenskoordinator er på. Visitator foreslår under telefonsamtalen, at der aftales et møde i hjemmet, hvor der tales om evt. mere hjælp, hvilket ægtefællen vil tænke over.

En tredje observation drejer sig om en henvendelse fra det rehabiliterende team, som henvender sig med en ansøgning om rengøring i en periode, hvor borgeren har en fraktur. Visitator beskriver, at denne ansøgning ikke kan imødekommes, da Rødovre Kommune ikke visiterer til midlertidig rengøring, hvor der henvises til selv at købe hjælp til rengøring i den periode, hvor der er behov for dette. Visitator oplyser at ville ringe til rehabiliteringsterapeut og fortælle dette, så denne kan videreformidle det til borgeren.

En fjerde henvendelse kommer fra demenskoordinator, der har været på hjemmebesøg, idet der har været uklarhed om, hvad henholdsvis hjemmeplejen og ægtefællen hjælper med ift. personlig pleje. Der er aktuelt visiteret bad x 5 og personlig pleje x 2, men når hjemmeplejen kommer, har ægtefælle ofte givet badet.

Demensvejleder skriver ny plan, som er aftalt med ægteparret, som omfatter, at ægtefællen selv bader borgeren dagligt, og så kommer hjemmeplejen dagligt og hjælper borgeren tøj på. Ægtefællen vil gerne bade borgeren, idet der hver morgen er akut behov pga. udskillelser, og det badet derfor ikke vente på hjemmeplejen. Ægtefællen beskrives som belastet af situationen, og derfor skal hjemmeplejen komme og hjælpe med den resterende pleje.

Demenskoordinator vurderer, at der derudover skal visiteres til personlig pleje til aftensoignering.

Visitator re-visiterer på baggrund af demensvejlederens oplysninger i journalen. Dertil visiteres hjælp til personlig pleje og toiletbesøg om aftenen.

Visitator tilretter funktionsevnetilstande vedrørende den personlige pleje, som beskrives kortfattet ift. borgerens funktionsnedsættelse ud fra demensvejleders beskrivelser. Opfølgningsdato sættes to år frem, hvilket visitator oplyser er arbejdsgangen, når der visiteres 'varig' hjælp. Det bemærkes, at der ikke er oprettet funktionsevnetilstande ift., at borgeren er visiteret til rengøring.

Visitator kan se i journalen, at borger er sat på venteliste til hjemmebesøg (d. 10. januar 2025), og visitator oplyser, at der er 6-8 ugers ventetid. Der tages ikke stilling til, om borgeren fortsat har behov for et hjemmebesøg.

Medarbejderen for de kropsbårne hjælpemidler behandler under vagten sager fra postkassen og fra den fælles venteliste, hvor der aktuelt ligger 65 sager. Den ældste sag er fra d. 9. januar 2025.

Medarbejderen 'straks' behandler en sag fra postkassen, idet den er hurtig. Det er en ansøgning om støtte til briller til et barn. Faren har fremsendt dokumentation på synslidelsen med ansøgningen, hvor visitator kan se, at barnets synslidelse ikke lever op til kriterierne for bevilling af støtte. Terapeuten fortæller at have taget telefonisk henvendelse til borgeren omkring afgørelsen, og spurgt om borgerne ønsker at få tilsendt afgørelsen skriftligt, hvilket der ikke ønskes. Borgeren oplyses om mulighed for at søge en mindre økonomisk støtte ved borgerservice, og adspørges, hvorvidt det ønskes, at sagen videresendes.

Terapeuten opretter et sagsnotat på sagen, og sagen afsluttes.

En anden sag fra postkassen omhandler ansøgning om kompressionsstrømper.

Sagen markeres med stjerne, idet ansøgningen er ok, og sagen flyttes til ventelisten, og bliver således sag nr. 66. Borgeren har sidst fået bevilliget kompressionsstrømper i 2022 før regel om principafgørelse, hvilket betyder, at der nu i sagsbehandlingen skal tages stilling til flere områder om det primære formål herunder, hvorvidt behandling er et hjælpemiddel eller behandling. Derfor skal der indhentes oplysninger fra borgerens praktiserende læge.

Den sagsbehandlende terapeut tager en tredje sag fra postkassen, som ligeledes omhandler ansøgning til kompressionsstrømper. Terapeuten kan se, at der i ansøgningen mangler oplysninger. Terapeuten sender spørgsmål til borgeren i e-Boks med frist for besvarelse af spørgsmålene. Dertil skal borgeren oplyse, om der må indhentes oplysninger fra egen læge.

Terapeuten opretter sagsnotat om dagens sagsbehandling, og flytter sagen på sin egen liste.

Tilsynets vurdering – 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er forskellig kompleksitet i de opgaver, der indkommer via postkassen og observationer. Det bemærkes, at der ikke i alle tilfælde udvises fleksibilitet og en fælles forståelse af, hvordan sagerne skal løftes internt i visitationen.

Det er tilsynets vurdering, at der mangler gennemsigtighed i praksis, selvom der er en afklaring på, hvornår der skal visiteres administrativt, og hvornår det er relevant med hjemmebesøg. Derudover vurderes det, at en fast borgerstamme muligvis ville kunne gøre sagsbehandlingen mere effektiv ved at skabe bedre overblik og kontinuitet i arbejdet

3.4.8 Tilgang til sagsbehandling i vagterne

Data:

Det observeres, at alle medarbejdere i vagten arbejder med en anerkendende, venlig og imødekommende tilgang til borgere, pårørende og samarbejdspartnere, hvor alle bliver talt til på en respektfuld måde. I flere tilfælde udvises der empati og stor forståelse for borgernes og de pårørendes situation.

Sagsbehandlingen i vagten er dog ikke i alle tilfælde lige grundig, hvor det ses, at der visiteres administrativt til mange forskellige områder, herunder rollator, greb, badestol, rullende aflastning, personlig pleje og praktisk hjælp.

Sagsbehandlingen tager ofte udgangspunkt i tidligere beskrivelser i journalen eller den aktuelle viden, som kommer via telefonhenvendelse eller observationsnotat. Der arbejdes ikke i alle tilfælde systematisk ud fra de tidligere beskrevne funktionsevnetilstande.

Flere af henvendelserne har dog også karakter af rådgivning, hvor der ikke oprettes en henvendelse i systemet, og der er også sager, hvor det ikke er kutyme at oprette en henvendelse.

Under vagten ses eksempler på faglig sparring mellem terapeuterne, hvor det observeres, at sparringen sikrer, at sagsbehandlerne får den nødvendige støtte og vejledning i deres arbejde.

Tilsynets vurdering – 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i vagten arbejder med en anerkendende og respektfuld tilgang til borgere, pårørende og samarbejdspartnere. Der udvises ofte empati og forståelse for deres situation.

Sagsbehandlingen er dog ikke altid lige grundig, og der visiteres administrativt til mange forskellige områder som rollator, greb, badestol, rullende aflastning, personlig pleje og praktisk hjælp. Ofte tages udgangspunkt i tidligere journalbeskrivelser eller aktuelle telefonhenvendelser, men der arbejdes ikke altid systematisk ud fra tidligere funktionsevnetilstande.

Flere henvendelser har karakter af rådgivning uden oprettelse i systemet. Der ses også eksempler på faglig sparring mellem terapeuterne, som sikrer støtte og vejledning i arbejdet.

3.5 Mødevirksomhed i visitatorteamet

3.5.1 Bevillingsmøde Plejeboliger

Data:

Før mødet er der udarbejdet en dagsorden, og deltagerne i udvalget har mulighed for at gennemgå og forberede sig.

Udvalget består af to administrative medarbejdere, en leder fra dagcentret, en visitator og lederen af visitationen. Under mødet præsenteres sagerne kort, hvor der nævnes borgernes funktionsniveau og scorede funktionsevnetilstande. Der nævnes også områder, som de enkelte medarbejdere i visitationsudvalget finder vigtige for bevillingen. Det bemærkes, at fremstillingen kan være mere ensartet og med større fokus på de kriterier, der skal opfyldes. Flere af de gennemgåede borgere på listen bliver godkendt til plejebolig eller ældrebolig, mens enkelte får afslag. Afslagene skyldtes primært, at sagerne ikke er tilstrækkeligt belyst, især for sager fra andre kommuner, hvor der bliver aftalt at indhente yderligere oplysninger. Nogle borgere får også afslag, da det blev vurderet, at de kan modtage mere hjælp i hjemmet, og derfor ikke har behov for en plejehjemsplads. En borger bliver vurderet for frisk til at blive bevilget en ældrebolig. En af medlemmerne i visitationsudvalget har selv skrevet flere af indstillingerne, hvilket kan fremstå mindre objektivt. Mødet forløber uden større udsving, og afvikles på en rolig og stringent måde.

Som sidste punkt på dagsordenen nævnes behov for at udarbejde arbejdsgang ved afslag, da der ikke før har været behov for sådanne, da det har været kutyme, at næsten alle blev bevilget en bolig.

Tilsynets vurdering – 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at mødet er velorganiseret med en klar dagsorden. Sagerne præsenteres kort, og flere borgere godkendes til en bolig, mens nogle får afslag, grundet utilstrækkelig belysning eller mulighed for hjælp i hjemmet.

En visitator, der har skrevet flere indstillinger, kan fremstå mindre objektiv. Mødet forløber roligt og stringent. Der vurderes behov for klare arbejdsgange ved afslag.

3.5.2 Bevillingsmøde tekniske hjælpemidler

Data:

Deltagere: Mødeleder, referent, syv ergoterapeuter, en fysioterapeut.

Der uddeles dagsorden for mødet. Mødet starter med en kort gennemgang af indkøbsaftaler og loftlifte.

Derefter er der en fordeling af fem hastesager, blandt andet nødkald, en boligvurdering og udligning af dørtrin. Den sidste sag om udligning af dørtrin aftales, at hvis besøget ikke kunne nås afviklet, måtte borgeren tilbydes en kørestol, og der måtte foretages en administrativ udligning af dørtrin.

Alle opgaverne fordeles mellem de sagsbehandlende terapeuter.

Ventelisten gennemgås, og der findes flere ting, som vurderes som sædvanligt indbo, herunder en kugledyne og en pc. Det foreslås at sende et ventebrev, som ikke er en afgørelse, men en beskrivelse af, at det ikke er et hjælpemiddel, som kan bevilges.

Der fremlægges fire borgersager ved forskellige terapeuter.

Den første sag er en klagesag, hvor der er aflagt et besøg før jul, men hvor afgørelsen først er udarbejdet kort tid før mødet, og borgeren har klaget over afslaget. Der aftales, at afslaget uddybes yderligere, da det fremgår af klagen, at borgeren ikke helt har forstået, hvorfor der er givet afslag. Sagen fastholdes, og sendes til Ankestyrelsen.

Anden sag omhandler ansøgning om greb i boligen, hvor det er hjemmeplejen, der har formidlet ansøgningen for borgeren. Borgeren kan ikke tale, hvorfor det ikke er muligt at kontakte borgeren telefonisk for at få samtykke til det videre forløb. Det foreslås at besøge borgeren sammen med hjemmeplejen. Det diskuteres, hvad der skal gøres frem over, når der er sager, hvor der ikke foreligger samtykke, og om det er nok, at hjemmeplejen har indhentet samtykke. Sagen sættes på det kommende fagmøde.

En tredje sag omhandler en plejehjemsbeboer, der ansøger om hjælp og støtte til at håndtere sine økonomiske sager, herunder at få læst breve mv. op. Det drøftes lidt frem og tilbage, hvor der er uklarhed om, hvilke indsatser der ligger i plejehjempakken. Der foreslås kontakt til ÆldreSagen og andre interessereorganisationer, hvor det bemærkes, at der ikke er udvekslet viden med sygeplejerskerne i visitationen.

En sidste sag omhandler en ansøgning om en ekstra aflastningspude, hvor det beskrives, at borgeren ansøger om denne, grundet inkontinensproblematik. Der hersker umiddelbart delte meninger, om borgeren er berettiget til denne, hvor der har været dialog med inkontinenssagsbehandleren, der oplyser, at problematikken forstærkes af, at borgeren ikke ønsker at placere slangen på sit kateter fast efter retningslinjerne. Det er uklart, hvad terapeuterne kommer frem til.

Under mødet er der generelt en værdig og respektfuld dialog om borgerne, hvor der også arbejdes målrettet og struktureret med at komme igennem punkterne på dagsordenen.

Tilsynets vurdering – 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at mødet er velorganiseret med en klar dagsorden, og at borgerne omtales på en værdig måde. Det vurderes dog, at to af sagerne med fordel kunne løftes i et tværfagligt møde, da de berører flere områder, som visitatorerne arbejder med. Derudover er det tilsynets vurdering, at løsningen med at visitere administrativt, grundet manglende tid til hjemmebesøg, er en nødløsning. Det anbefales at finde en mere bæredygtig løsning for at sikre grundig og individuel vurdering af hver enkelt sag.

3.6 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	**Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt** • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	**Indikatorerne er i høj grad opfyldt** • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	**Indikatorerne er i middel grad opfyldt** • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	**Indikatorerne er i lav grad opfyldt** • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt** • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.