

Internt notat

Behandling

Socialudvalget, den 19. august 2014

Årsberetning for tilsyn på pleje- og sundhedsområdet 2013

Tidligere forelæggelser

Socialudvalget fik senest forelagt årsberetning over tilsynsvirksomheden med de sociale- og sundhedsfaglige opgaveløsninger på pleje- og sundhedsområdet for året 2012 ved mødet den 10. oktober 2013. Udvalget tog årsberetningen for 2012 til efterretning.

Baggrund

Lovgrundlag

Som led i kommunalbestyrelsens tilsynspligt i henhold til Servicelovens § 151, skal kommunalbestyrelsen sikre, at der årligt foretages mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg i plejeboliger med fast personale (plejehjem), i plejeboligbebyggelser samt i andre tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet omfatter indsatsen over for de beboere og lejere, der modtager kommunale serviceydelser.

Kommunalbestyrelsens tilsynspligt skal ses i sammenhæng med det sundhedsfaglige tilsyn, som Sundhedsstyrelsen udfører. Sundhedsstyrelsen aflægger som hovedregel mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg årligt i plejeboliger med fast personale (plejehjem) og lignende boligenheder.

Derudover skal kommunalbestyrelsen, ifølge § 148 i Serviceloven, foretage løbende opfølgning på de enkelte sager for at sikre, at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Der skal herunder være opmærksomhed på, om der er behov for at yde andre former for hjælp. Opfølgningen skal ske ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

Kommunalbestyrelsen har endvidere, jf. Retssikkerhedslovens § 16, pligt til at sikre tilsyn med kommunens løsning af de kommunale opgaver efter den sociale lovgivning. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Baggrunden for tilsynspligten

Kommunalbestyrelsens tilsynspligt indebærer, at kommunalbestyrelsen som myndighed har pligt til at føre tilsyn med, at opgaverne løses med den kvalitet – både fagligt og økonomisk – som myndigheden inden for lovgivningens rammer har besluttet, at der skal være i kommunen.

Kommunalbestyrelsen har således pligt til aktivt at påse, at borgere får den hjælp, de har krav på, og at hjælpen har den kvalitet i udførelsen, som kommunalbestyrelsen har besluttet.

Der skal årligt udarbejdes en redegørelse for den samlede tilsynsindsats på området.

Redegørelsen skal danne grundlag for kommunalbestyrelsens vurdering af, hvorvidt indsatsen fungerer tilfredsstillende.

Notatets indhold

I dette notat aflægges beretning for de tilsyn, der er gennemført i 2013 på pleje- og sundhedsområdet og for Sundhedsstyrelsens tilsynsbesøg i 2013. Tilsynene omfatter plejeboliger med fast personale (plejehjem), plejeboliger med hjemmehjælp, tilsynsbesøg i Tranehaven og i

Sankt Lukas Stiftelsen, Lindely samt tilsynsbesøg hos hjemmeboende borgere med hjemmehjælp.
I beretningen fremlægges:

1. Sundhedsstyrelsens model for tilsynsbesøg	3
2. Sundhedsstyrelsens tilsynsbesøg	3
3. Pleje & Sundheds model for de anmeldte tilsyn	5
4. Pleje & Sundheds anmeldte tilsynsbesøg	5
5. Pleje & Sundheds model for de uanmeldte tilsyn	6
6. Pleje & Sundheds uanmeldte tilsynsbesøg	6
7. Pleje & Sundheds anmeldte tilsyn i dagcentre.....	7
8. Pleje & Sundhed Myndigheds uanmeldte tilsyn i Tranehaven	7
9. Pleje & Sundhed Myndigheds uanmeldte tilsyn i Sankt Lukas Stiftelsen, Lindely	7
10. Pleje & Sundheds tilsyn af personlig pleje og praktisk hjælp hos hjemmeboende borgere	8
11. Vurdering	9

1. Sundhedsstyrelsens model for tilsynsbesøg

Sundhedsstyrelsen fører tilsyn med de sundhedsmæssige forhold i plejeboligheder. Tilsynet sætter fokus på 3 forhold:

- 1) Sundhedsadministrative forhold, herunder brugen af sundhedsfaglige instrukser.
- 2) Sundhedsfaglige forhold, herunder sygeplejefaglige optegnelser, medicin håndtering, adgang til sundhedsfaglige ydelser samt patientrettigheder.
- 3) Sundhedsrelaterede forhold, herunder hygiejne, ernæring, fysisk aktivitet og mobilisering, bygningsforhold og indeklima samt kvalitetssikring og egenkontrol.

Tilsynet funderes på overordnede indtryk, samtaler med lederen, beboere, personale og evt. pårørende. Med det formål at undersøge om de sundhedsfaglige forhold er i orden, tages 3 eller flere stikprøver med hovedvægten lagt på beboere med komplekse plejebehov.

For at sikre et ensartet grundlag for myndighedens tilsyn, er en del af Sundhedsstyrelsens tilsyn standardiseret gennem en række målepunkter vedrørende de sundhedsmæssige forhold. Mangelfulde eller kritisable forhold beskrives, ligesom rapporterne indeholder anbefalinger på områder, som kan løses hensigtsmæssigt, men hvor der ikke er påvist fejl eller mangler.

Sundhedsstyrelsen gør opmærksomhed på, at alle svar i stikprøverne, der besvares med "nej", vil udløse "fejl og mangel" indenfor det pågældende område i institutionen eller plejeboligheden generelt, også selvom fejlen kun er fundet i ét tilfælde.

Konklusionen på tilsynsbesøgene bygger på et samlet indtryk fra skriftligt materiale i form af plejebolighedernes retningslinjer vedrørende sundhedsfaglige forhold, resultat af stikprøverne, samtale med ledelsen, personalet og beboere samt besigtigelsen af plejebolighederne.

2. Sundhedsstyrelsens tilsynsbesøg

Sundhedsstyrelsen har i 2013 gennemført 7 tilsynsbesøg i 7 plejeboligheder ud af 11 mulige i Gentofte Kommune, idet 4 plejeboligheder var fritaget for tilsyn. Der har i 2013 ikke været gennemført opfølgende tilsyn. Derudover omfatter Sundhedsstyrelsens tilsyn Kridtuset Nivå, som er beliggende i Fredensborg Kommune. Denne plejebolighed var dog fritaget for tilsyn i 2013. På baggrund af Sundhedsstyrelsens tilsynsbesøg er der udarbejdet en årsrapport for Gentofte Kommune (bilag 1). Årsrapporten er baseret på stikprøver hos i alt 21 beboere i plejeboliger i Gentofte Kommune.

I 5 af plejebolighederne var der fulgt op på kravene fra 2012, mens der i 2 plejeboligheder kun var fulgt delvist op.

Sundhedsstyrelsen har ved tilsynsbesøgene i 2013 ved deres stikprøver ikke fundet fejl og mangler i 1 plejebolighed. I de øvrige 6 plejeboligheder er der fundet fejl og mangler. I 3 plejeboligheder indebar disse fejl og mangler en meget ringe risiko for patientsikkerheden, og i 3 plejeboligheder indebar fejl og mangler patientmæssige risici, men der var ikke tale om alvorlige fejl og mangler. Generelt har de sundhedsfaglige forhold i 5 plejeboligheder været tilfredsstillende og delvist tilfredsstillende i 2 plejeboligheder ifølge Sundhedsstyrelsens årsrapport. Sammenlignet med 2012 er der ifølge årsrapporten sket væsentlige forbedringer i 4 plejeboligheder. I 1 plejebolighed var der så små fejl og mangler, at der ikke skal være tilsyn i 2014.

Sundhedsadministrative forhold

- I alle 7 plejeboligheder var de eksisterende instrukser i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens retningslinjer og vejledninger. I 6 ud af 7 plejeboligheder var instrukserne kendte og blev fulgt af personalet.

Sundhedsfaglige forhold

Sundhedsstyrelsen udsendte i 2013 en vejledning om sygeplejefaglige optegnelser. Ved tilsynet undersøges det, om alle de sygeplejefaglige problemområder, som er omfattet af tilsynet, er beskrevet i de enkelte beboeres sygeplejefaglige dokumentation.

De sygeplejefaglige problemområder var ikke dokumenteret korrekt i flere stikprøver. Bl.a. manglede en beskrivelse af problemer med hud- og slimhinder.

- I 19 af de af de 21 stikprøver var der en beskrivelse af beboernes sygdomme og handicap.
- I 18 af de 21 stikprøver var der en aktuel og fyldestgørende beskrivelse af pleje og behandling. Resultatet af pleje og behandling fremgik i 12 af stikprøverne, og indikationen for behandlingen fremgik af alle stikprøver.
- I alle plejeboligheder blev de sygeplejefaglige optegnelser ført i én journal. Det er god praksis at føre de sygeplejefaglige optegnelser i én journal, da det giver personalet mulighed for at danne sig et overblik over beboerens tilstand.
- I alle plejeboligheder blev journalerne opbevaret utilgængelige for uvedkommende.
- I alle plejeboligheder skete udlevering af medicinen på grundlag af identifikation af beboeren enten ved navn og fødselsdato og år eller ved sikker genkendelse. I alle plejeboligheder sikrede plejepersonalet, at beboerens identitet var i overensstemmelse med angivelse af navn og personnummer på doseringsæsken eller på anden medicinbeholder ved udlevering.
- I 20 af 21 stikprøver var der overensstemmelse mellem lægens ordination og ordinationen på medicinlisten.
- I 20 af 21 stikprøver var antallet af tabletter i doseringsæsken eller poserne korrekt.
- I alle stikprøver blev medicinen opbevaret forsvarligt. Doseringsæsker med ophældt medicin var mærket korrekt i alle stikprøver.
- Reglen om, at der ikke må forefindes fælles medicin, blev overholdt i alle plejeboligheder.

Sundhedsrelaterede forhold

- I én plejebolighed havde personalet ikke fulgt op på anbefalingerne om ikke at bære smykker og ur på hænder og underarme.
- I alle plejeboligheder havde personalet mulighed for at vaske og afspritte hænderne, og alle havde procedure for instruktion af personalet i håndhygiejne.
- Alle beboere med ernæringsproblemer blandt de 21 stikprøver havde fået lagt en ernæringsplan.
- Hos beboere med behov for træning forelå der et dokumenteret tilbud herom i 6 af 10 stikprøver. Hos de beboere, der fik træning, var effekten af træningen dokumenteret i 6 af tilfælde.
- Vurdering og behandling af de beboere, der havde risiko for udvikling af tryksår, fremgik af de sygeplejefaglige optegnelser i alle relevante stikprøver.

3. Pleje & Sundheds model for de anmeldte tilsyn

Det anmeldte tilsyn er en samtale med plejeboligernes Beboer-Pårørenderåd. Beboere og pårørende har herved mulighed for at møde Tilsynet og drøfte forhold eller spørgsmål af generel karakter, som er relevante for alle beboere. Hvert år fastlægges der et tema, som der vil være ekstra fokus på i samtalen. I 2013 var temaet "Hverdagslivet".

4. Pleje & Sundheds anmeldte tilsynsbesøg

I 2013 blev der foretaget 12 anmeldte tilsyn. 7 tilsyn i plejeboliger med fast personale (plejehjem), 2 tilsyn i plejeboliger med hjemmehjælp og 3 tilsyn i plejeboligheder, der både rummer boliger med fast personale og med hjemmehjælp, og som har etableret et fælles Beboer-/pårørenderåd.

Tema 2013: Hverdagslivet

Tilsynet har fået indblik i, hvordan dagliglivet i plejeboligerne typisk former sig i dag- og aftentimerne, og hvordan det opleves af beboere, pårørende og medarbejdere.

Langt de fleste beboere giver udtryk for, at de er meget glade for den hverdag, de oplever i deres respektive plejeboliger og beskriver levende store og mindre begivenheder fra denne hverdag. Særligt de daglige måltider opleves meget positivt af mange beboere, idet måltiderne udover maden også rummer mulighed for samvær med andre beboere. Det samme gælder ved de mange løbende aktiviteter, der foregår i hverdagen. En del beboere foretrækker dog også at være alene i deres bolig en del af dagen, og det er der naturligvis også mulighed for.

Hverdagslivet i hovedparten af plejeboligerne er for tiden præget af, at beboerne i langt højere grad end tidligere medinddrages i mindre daglige gøremål som fx borddækning og oprydning, såfremt de formår at deltage.

Udover det årlige tema har der på de anmeldte tilsyn været drøftet andre forhold af generel karakter, som typisk har vedrørt følgende:

Frivillige:

Stort set alle plejeboligerne har et større eller mindre antal frivillige tilknyttet. Disse frivillige bruges typisk som hjælp ved diverse arrangementer eller som besøgsvenner. Beboer-Pårørenderådene er meget tilfredse med de frivilliges indsats.

Udbud af madproduktionen:

Plejeboliger, som tidligere havde egen madproduktion, har på tidligere anmeldte tilsyn udtrykt bekymring for konsekvenserne af udbuddet af madproduktionen i 2011. Det har dog i 2013 vist sig, at der efter en indkøringsperiode nu er generel tilfredshed blandt beboere og ansatte med leveringerne fra den nye leverandør. I flere plejeboligheder spises der nu varm mad om aftenen, idet ændringerne har muliggjort en øget fleksibilitet i forhold til, hvornår de enkelte måltider spises.

Budget og økonomi:

Flere Beboer-Pårørenderåd har også i 2013 udtrykt frustrationer over konsekvenserne af de økonomitilpasninger, som blev gennemført i 2011, og som nogle steder har medført færre medarbejdere. Nogle råd oplever, at besparelserne har medført en mere presset hverdag for både medarbejdere og beboere og frygter yderligere økonomitilpasninger fremover. Der er dog en generel tilfredshed med de lokale lederes prioriteringer og håndtering af besparelseskravene.

Opsamling

Tilsynet har fået et godt og tilfredsstillende indtryk ved alle 12 anmeldte tilsyn. Beboer-Pårørenderådene arbejder aktivt med store og små emner i hverdagen. Desuden har

tilsynskonsulenterne fået det indtryk, at både beboere som pårørende som helhed er meget tilfredse med medarbejderne og de respektive plejeboliger.

5. Pleje & Sundheds model for de uanmeldte tilsyn

De uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i dokumentationen i beboermapperne. Dokumentationen i beboermapperne gennemgås og vurderes ud fra:

- om beboermappen indeholder de dokumenter, som kravene til dokumentation foreskriver
- om mål og handlinger for beboerens pleje (plejeplan) er veldokumenteret, herunder hvordan der dokumenteres og handles ved afvigelser i beboerens behov

Efter at have gennemgået dokumentationen i beboermappen er beboerens kontaktperson eller den medarbejder, som har plejet beboeren den pågældende dag, blevet interviewet om den pleje, som medarbejderen udfører i forhold til beboeren. Desuden har tilsynet hilst på beboeren, der hvor det har været muligt samt været på en rundvisning i udvalgte dele af plejeboligbebyggelsen.

Ligeledes ser tilsynskonsulenterne på udvalgte områder af de fysiske rammer for hverdagen. De sete områder noteres. Hvis de giver anledning til bemærkninger, noteres dette.

6. Pleje & Sundheds uanmeldte tilsynsbesøg

Der er i 2013 aflagt tilsyn i 12 plejeboligenheder. Der blev gennemgået 2 beboermapper pr. plejeboligenhed, dog 3 beboermapper i 2 plejeboligenheder, der både rummer plejeboliger med fast personale (plejehjem) og plejeboliger med hjemmehjælp og 4 beboermapper i kommunens 2 største plejeboligenheder samt 4 beboermapper i en nyetableret plejeboligenhed (Lindely), i alt 32 beboermapper.

Der er aflagt 1 supplerende uanmeldt tilsyn i Lindely. Dette tilsyn er beskrevet under punkt 9.

Som afslutning på tilsynene foretager tilsynskonsulenterne en samlet vurdering, som enten udtrykkes som "tilfreds", "delvis tilfreds" eller "ikke tilfreds". Af de 32 tilsyn blev der afgivet 27 "tilfreds" og 5 "delvis tilfreds". Vurderingen "ikke tilfreds" er således ikke afgivet i 2013.

Begrundelsen for, at 5 tilsyn blev vurderet som "delvis tilfreds", var bl.a.:

- manglende opdatering af plejeplan
- manglende relevante elementer i plejeplanen (fx om kost, sårpleje, dato eller cpr.nr.)
- manglende helhedsvurderinger
- manglende dokumentation og overskuelighed i informationer
- manglende opdateringer af informationer i plejeplan eller beboermapper

Opsamling

Det generelle indtryk er, at hjælpen og plejen i Gentofte Kommunens plejeboligenheder finder sted på et fagligt tilfredsstillende niveau, som lever op til kommunens kvalitetsstandarder på området. Den samlede hjælp og pleje for beboerne er overordnet set tilfredsstillende dokumenteret, men i lighed med tidligere år er der stadig plads til forbedringer af dokumentationen i nogle af beboermapperne.

7. Pleje & Sundheds anmeldte tilsyn i dagcentrene

Der afholdes kun anmeldte tilsyn i dagcentrene hvert 2. år, og der er ikke afholdt anmeldt tilsyn i 2013.

8. Pleje & Sundhed Myndigheds uanmeldte tilsyn i Tranehaven

Pleje & Sundhed Myndighed har i 2013 aflagt uanmeldt tilsynsbesøg på kommunens rehabiliterings- og genoptræningscenter Tranehaven. Tilsynet bestod af en samtale med en afdelingssygeplejerske, og der blev drøftet en række emner om generelle og sundhedsfaglige forhold.

Dokumentation omkring medicin

Der er siden sidste uanmeldte tilsyn udarbejdet en grundig procedure angående håndtering og dokumentation af patienternes medicin, og der er løbende fokus medicinhandteringen i Tranehaven.

Sygeplejefaglig dokumentation

Der har siden sidste uanmeldte tilsyn været arbejdet med ændringer/forbedringer i den sygeplejefaglige dokumentation i Tranehaven. Ligeledes skal der fremadrettet arbejdes mere systematisk med plejeplaner. Der arbejdes mod, at alle indsatsområder skal være tværfaglige for både læger, plejepersonale og fysio- og ergoterapeuter.

Samarbejde med og omkring patienten

Der aftales løbende mål med patienten, og disse mål evalueres på tværfaglige konferencer. Der er fokus på "Træn dig fri" og rehabilitering i afdelingerne, og der er skabt større opmærksomhed på, hvordan dette kan videreudvikles.

Sammenfatning

Der er arbejdet meget konkret med anbefalingerne fra seneste tilsyn i 2012, og der er rettet op på væsentlige punkter fra seneste tilsyn. Der er udarbejdet standarder for dele af den sygeplejefaglige dokumentation, og der er igangsat en proces omkring både indhold og systematik i EPJ (Elektronisk Patient Journal). Tilsynet er meget tilfredse med udviklingen siden sidste uanmeldte tilsyn.

Tilsynet anbefaler, at Tranehaven arbejder videre med at patientforløbene bliver mere tværfaglige og rehabiliterende. Tilsynet anbefaler ligeledes, at arbejdet omkring dokumentation og systematisering af data udvides til også at inddrage fysio- og ergoterapeuter samt læger, således at de enkelte faggruppers dokumentation er let tilgængelig, og at man udnytter hinandens dokumentation, således at der ikke dokumenteres det samme flere steder.

9. Pleje & Sundhed Myndigheds uanmeldte tilsyn i Sankt Lukas Stiftelsen, Lindely

Gentofte Kommune havde tidligere indgået en driftsaftale med Lindely vedrørende 24 midlertidige boliger (aflastningsophold) efter servicelovens § 84. Denne driftsaftale er pr. 1. januar 2013 blevet ændret, så den vedrører 18 aflastningsplader og 47 plejeboliger. I 2013 har Pleje & Sundhed Myndighed udover det uanmeldte tilsynsbesøg i Lindely aflagt et supplerende uanmeldt tilsyn, hvor Tilsynet har drøftet en række emner om generelle og sundhedsfaglige forhold med den konstituerede leder og 2 afdelingssygeplejersker.

Konklusionen på det supplerende uanmeldte tilsyn er, at Lindely er inde i en meget positiv udvikling. Der arbejdes målrettet med den sundhedsfaglige dimension, med aktiviteterne, med

dagligdagen for beboerne samt med organisation og ledelse, og der er opnået fine resultater i det forløbne år.

Sammenfatning

Tilsynet har indtryk af, at beboerne får en god pleje og omsorg, og at ledere og medarbejdere arbejder målrettet med de udfordringer, det giver at skulle etablere en ny plejeboligenhed.

10. Pleje & Sundheds tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp hos hjemmeboende borgere

Pleje & Sundheds tilsyn med personlig og praktisk hjælp hos hjemmeboende borgere er i 2013 sket ved stikprøver hos 64 visiterede brugere af praktisk hjælp, 31 brugere af personlig pleje og 19 brugere af indkøbsordningen.

Stikprøverne er udtaget hos de forskellige godkendte hjemmehjælpsleverandører med en forholdsmæssig fordeling i forhold til leverandørernes størrelse og de forskellige typer af ydelser. Tilsynets stikprøver foretages af en visitator ved besøg i hjemmet i sammenhæng med Pleje & Sundheds revurdering af brugerens hjemmehjælp.

Tilsynet med praktisk hjælp og personlig pleje og hos hjemmeboende borgere fokuserer på den leverede hjælp overordnet set samt på de leverede ydelser i forhold til visitationen af hjælpen og består af 2 dele.

1. del: brugeren interviewes:

- Er der en fast hjælper?
- Har brugeren kendskab til fleksibel hjemmehjælp?
- Har der været aflysninger uden erstatningstilbud?
- Føler brugeren sig respekteret i samarbejdet?

Brugerens samlede vurdering af den praktiske hjælp, den personlige hjælp og evt. indkøbsordning udtrykkes afslutningsvis i "meget tilfreds", "tilfreds" eller "mindre tilfreds".

Brugernes samlede vurdering:

Brugertilfredsheden med den praktiske hjælp er høj, idet 40 brugere er meget tilfredse med hjælpen, 20 er tilfredse og 4 er mindre tilfredse.

I forhold til den personlige pleje er 20 brugere meget tilfredse, 10 er tilfredse og 1 er mindre tilfreds.

I forhold til indkøbsordningen er 15 brugere meget tilfredse, 3 er tilfredse og 1 er mindre tilfredse. .

2. del: visitators vurdering:

- Overensstemmelse mellem den visiterede tid/ydelser og brugers oplysninger om leveret tid/ydelser?
- Evt. bemærkninger og anbefalinger til leverandøren

Visitators samlede vurdering af hjælpen af den praktiske hjælp og den personlig hjælp udtrykkes afslutningsvis i "meget tilfreds", "tilfreds" eller "mindre tilfreds".

Visitators samlede vurdering:

Visitators vurdering kan godt afvige fra brugerens, idet visitator stiller faglige krav og brugeren ofte lægger megen vægt på det oplevede.

I 30 tilfælde er visitator meget tilfreds med den praktiske hjælp, i 29 tilfælde tilfreds og i 5 tilfælde mindre tilfreds. I 3 af disse tilfælde er bruger dog tilfreds med hjælpen.

I 15 tilfælde er visitator meget tilfreds med den personlige pleje, i 14 tilfælde tilfreds og i 2 tilfælde mindre tilfreds. I det ene af disse tilfælde er bruger dog tilfreds med hjælpen.

Kommunens leverandører får ved det årlige individuelle opfølgingsmøde resultaterne af de stikprøver, der er foretaget hos leverandørens brugere til orientering i anonymiseret form. I de få tilfælde hvor visitator har fundet, at der var forhold, som skulle ændres her og nu, er der taget øjeblikkelig kontakt til leverandøren.

Opsamling

Tilsynets samlede vurdering af alle parametre vedrørende hjælpen hos hjemmeboende borgere er at kvaliteten er god og tilfredsstillende i forhold til kommunens fastlagte serviceniveau.

11. Vurdering

Social & Sundhed vurderer, at kommunens plejeboligheder fungerer tilfredsstillende og svarer til de kvalitetskrav, der er stillet vedrørende behandling, pleje, omsorg og aktivitetstilbud. Det har tidligere været en løbende udfordring for plejebolighederne i fuldt omfang at leve op til Sundhedsstyrelsens krav, men det kan her i 2014 konstateres, at de indsats, der er gjort i løbet af perioden 2010 - 2013, har båret frugt.

Endelig kan det via tilsynene hos de hjemmeboende modtagere af hjemmehjælp konstateres, at der hos alle leverandører generelt er tilfredsstillende overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og den hjælp brugeren modtager, og at hjælpen ligeledes er i overensstemmelse med kommunens fastlagte serviceniveau og til brugernes tilfredshed.