

Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022

NOTAT

27. juni 2022

I Frederikssund Kommune gennemføres tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83 af Voksenstøtte og Hjælpe midler i Center for Voksenstøtte og Ældre som myndighedsafdeling.

Sagsbehandler
mtbil

Tilsynet har i perioden fra marts – juni 2022 foretaget interview med 40 borgere, der modtager ydelser efter § 83. Der er foretaget tilsyn hos borgere i den kommunale døgnpleje og hos borgere ved samtlige af de private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp.

Sagsnr.
27.00.00-K09-1-21

På baggrund af udfordringer ved tidligere års tilsyn, har tilsynet i år haft særlig fokus på følgende temaer:

- Sammenhæng mellem visiteret og leveret tid
- Dokumentation
- Overholdelse af tilbagemeldingspligt
- Hvorvidt det er de samme medarbejdere, der leverer støtten
- Udfyldelse af arbejdspladsvurderinger i CURA

Nedenfor fremgår resultaterne for Hånd i Hånd ApS vedrørende disse områder.

Der er afholdt tilsyn hos 4 borgere med personlig pleje og 3 borgere med praktisk hjælp til rengøring ud af de 86 borgere, der er visiteret til ydelser hos Leverandør.

Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Administrationen vurderer i samarbejde med visitationen de indsamlede resultater ud fra tilsynets formål og ud fra den gældende "rammeaftale om levering af fritvalgsydelser inden for praktisk hjælp til rengøring og/eller personlig pleje".

Såfremt resultaterne viser, at der er forhold hos leverandørerne, hvor der er udviklingspotentiale, hvor der er formål, som ikke er indfriet eller hvor der er tale om misligholdelse i henhold til rammeaftalen, vil disse fremgå nedenfor.

Der sondres mellem bemærkninger og anbefalinger.

Bemærkninger

Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som leverandøren skal være opmærksom på i tiden frem til næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.

Administrationens bemærkninger:

Tilsynsteamet bemærker, at Hånd i Hånd ApS slet ikke har udfyldt arbejdspladsvurdering relevant i CURA i 100 % af tilfældene for både personlig pleje og



praktisk hjælp.

Tilsynsteamet bemærker, at borgerne i højere grad bør deltage i udførelsen af den praktiske hjælp.

Anbefalinger

Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som leverandøren derfor bør arbejde med. Leverandøren forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Anbefalinger er udtalelser, der opfordrer til at ændre på områder. Anbefalinger skal ses i set lærings- og udviklingsperspektiv.

Administrationens anbefalinger:

Ingen anbefalinger.

Opfølgning fra 2021

I 2021 modtog Hånd i Hånd ApS bemærkninger på tre områder (APV, fokus på, at det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem og at dokumentationen skal leve op til gældende krav for personlig pleje).

I 2022 modtager Hånd i Hånd ApS bemærkninger på to områder (APV og borgers deltagelse i udførelsen af den praktiske hjælp). Resultaterne er således forbedrede i forhold til om det er de samme hjælpere, der kommer i borgerens hjem og at dokumentationen skal leve op til gældende krav for personlig pleje. Resultaterne for APV er uændrede mens resultatet for borgers deltagelse i udførelsen af den praktiske hjælp er forværret.

Resultater

Svarkategorierne "Kan ikke vurderes"/"Kan ikke besvares"/"Ved ikke" er benyttet i de tilfælde, hvor borger ikke har kunnet svare, eller hvor det i journalen ikke har været muligt at finde et svar.

Personlig pleje

Er det generelt de samme hjælpere til personlig pleje, der er kommet i dit hjem?

| Leverandør | Ja | Nej | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------|------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 75 % | 25 % | 0 % | 4 |

Oplever du, at din hjælper har kendskab til den støtte du har behov for?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 50 % | 50 % | 0 % | 0 % | 0 % | 4 |

I hvilken grad deltager du selv i udførelsen af den personlige pleje?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 50 % | 25 % | 25 % | 0 % | 0 % | 4 |

I hvor høj grad er arbejdspladsvurdering udfyldt relevant i CURA?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 0 % | 0 % | 100 % | 4 |

I hvilken grad er der overensstemmelse mellem borgerens visiterede ydelser og aktuelle funktionsniveau?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 25 % | 50 % | 25 % | Hånd i Hånd ApS | 4 |

Er handlingsanvisningen version 2 og fremefter udfyldt relevant i forhold til mål og handling for den faglige indsats, som er beskrevet i tilstandene?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 100 % | 0 % | 0 % | 0 % | 4 |

Svarer borgerens udsagn om leveret tid overens med den visiterede tid?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 50 % | 25 % | 0 % | 0 % | 25 % | 4 |

I hvor mange tilfælde har leverandøren af den personlige pleje ikke overholdt sin skriftlige tilbagemeldingspligt de seneste tre måneder?

| Leverandør | 0 gange | 1-3 gange | 4-6 gange | Mere end 6 gange | Kan ikke vurderes | Antal besvarelser i alt |
|-------------|---------|-----------|-----------|------------------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 50 % | 50 % | 0 % | 0 % | 0 % | 4 |

Ligger der værdifuld information om borgeren i hverdagsobservationer, som ikke er overflyttet til helbreds- eller funktionsevnetilstandene?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 0 % | 75 % | 25 % | 4 |

Ligger der værdifuld information om borgeren i hverdagsobservationer, som ikke er overflyttet til generelle oplysninger?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 0 % | 25 % | 75 % | 4 |

Lever dokumentationen i borgerens journal op til de gældende krav om dokumentation?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 25 % | 50 % | 25 % | 0 % | 4 |

I hvilken grad vurderes kvaliteten af dokumentationen at være tilfredsstillende?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|----------------------------|
| Hånd i Hånd | 25 % | 75 % | 0 % | 0 % | 4 |

Praktisk hjælp

Er det generelt de samme hjælpere til praktisk hjælp, der er kommet i dit hjem?

| Leverandør | Ja | Nej | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|-------|-----|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 100 % | 0 % | 0 % | 3 |

Oplever du, at din hjælper har kendskab til den støtte du har behov for?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 67 % | 33 % | 0 % | 0 % | 0 % | 3 |

I hvilken grad deltager du selv i udførelsen af den praktiske hjælp?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 0 % | 0 % | 100 % | 0 % | 3 |

I hvor høj grad er arbejdspladsvurdering udfyldt relevant i CURA?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 0 % | 0 % | 100 % | 3 |

I hvilken grad er der overensstemmelse mellem borgerens visiterede ydelser og aktuelle funktionsniveau?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 67 % | 33 % | 0 % | 0 % | 3 |

Er handlingsanvisningen version 2 og fremefter udfyldt relevant i forhold til mål og handling for den faglige indsats, som er beskrevet i tilstandene?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Ikke relevant | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|---------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 33 % | 0 % | 33 % | 0 % | 33 % | 3 |

Svarer borgerens udsagn om leveret tid overens med den visiterede tid?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Kan ikke besvares | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 33 % | 67 % | 0 % | 0 % | 0 % | 3 |

I hvor mange tilfælde har leverandøren af den praktiske hjælp ikke overholdt sin skriftlige tilbagemeldingspligt de seneste tre måneder?

| Leverandør | 0 gange | 1-3 gange | 4-6 gange | Mere end 6 gange | Kan ikke vurderes | Antal besvarelser i alt |
|-------------|---------|-----------|-----------|------------------|-------------------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 33 % | 33 % | 0 % | 0 % | 33 % | 3 |

Ligger der værdifuld information om borgeren i hverdagsobservationer, som ikke er overflyttet til helbreds- eller funktionsevnetilstandene?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | | | | | 3 |

Ligger der værdifuld information om borgeren i hverdagsobservationer, som ikke er overflyttet til generelle oplysninger?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 0 % | 33 % | 67 % | 3 |

Lever dokumentationen i borgerens journal op til de gældende krav om dokumentation?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 100 % | 0 % | 0 % | 3 |

I hvilken grad vurderes kvaliteten af dokumentationen at være tilfredsstillende?

| Leverandør | I høj grad | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke | Antal besvarelser i alt |
|-------------|------------|--------------|---------------|-----------|-------------------------|
| Hånd i Hånd | 0 % | 100 % | 0 % | 0 % | 3 |