

Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022

NOTAT

1. september 2022

I Frederikssund Kommune gennemføres tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83 af Voksenstøtte og Hjælpebidrag 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 Estrids Pleje- og Hjemmeservice vedrørende disse områder.

Der er afholdt tilsyn hos to borgere med personlig pleje og 3 borgere med praktisk hjælp til rengøring ud af de 58 borgere, der er visiteret til ydelser hos Estrids Pleje- og Hjemmeservice.

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:



Ingen.

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.

Leverandørtilsyn

Myndighed har afholdt leverandørtilsyn hos Estrids Pleje- og Hjemmeservice den 30. august 2022.

Leverandørtilsynet viser, at Estrids Pleje- og Hjemmeservice lever op til rammeaftalen i forhold til bl.a. opbevaring af nøgler, delegering ydelser, dokumentation for uddannelse af personale og kvalifikationer hos leverandørens medarbejdere, beredskab og akuttelefonnummer, ydelsens udførelse samt hverdagsrehabiliterende tilgang.

Leverandørtilsynet har ikke givet anledning til hverken bemærkninger eller anbefalinger. Dog gør tilsynsteamet opmærksom på, at udprint af ydelsesoversigt vurderes at være et usikkert faktureringsgrundlag. Ligeledes er der tvivl omkring registrering af afvigelser i leveret tid. Der arbejdes på en løsning af denne udfordring i samarbejde med Frederikssund Kommune.

Derudover blev det aftalt, at tilsynsteamet følger op på en række forhold:

- Manglende adgang til VAR
- Mulighed for COVID-test i Frederikssund Kommune
- Tilsynet fremsender standardkataloger for hjælpemidler.
- Hvordan nyheder nemmest ses i DialogNet.

Opfølgning fra 2021

I 2021 modtog Estrids Pleje og Hjemmeservice bemærkning vedrørende fokus på, at de samme hjælpere skulle komme i borgerens hjem.

I 2022 modtager Estrids Pleje og Hjemmeservice ingen bemærkninger eller anbefalinger. Resultaterne vedrørende fokus på, at de samme hjælpere skulle komme i borgerens hjem er således forbedret, mens de øvrige resultater er på niveau med 2021.

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
Estrids Pleje	100 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	50 %	50 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	50 %	50 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	50 %	50 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	2

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
Estrids Pleje	0 %	50 %	0 %	50 %	2

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
Estrids Pleje	0 %	0 %	50 %	50 %	2

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
Estrids Pleje	0 %	100 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	0 %	100 %	0 %	0 %	2

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
Estrids Pleje	67 %	33 %	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
Estrids Pleje	33 %	67 %	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
Estrids Pleje	0 %	33 %	33 %	33 %	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
Estrids Pleje	33 %	33 %	0 %	33 %	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
Estrids Pleje	100 %	0 %	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	Antal besvarelser i alt
Estrids Pleje	33 %	67 %	0 %	0 %	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
Estrids Pleje	33 %	33 %	0 %	0 %	33 %	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
Estrids Pleje	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
Estrids Pleje	0 %	0 %	67 %	33 %	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
Estrids Pleje	0 %	0 %	67 %	33 %	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
Estrids Pleje	0 %	67 %	33 %	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
Estrids Pleje	0 %	67 %	33 %	0 %	3