

Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022

NOTAT

24. 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 Døgnplejen vedrørende disse områder.

Der er afholdt tilsyn hos 31 borgere med personlig pleje og 9 borgere med praktisk hjælp til rengøring ud af de 718 borgere, der er visiteret til ydelser hos Døgnplejen.

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 Døgnplejen slet ikke har arbejdspladsvurdering udfyldt relevant i CURA i 74 % af tilfældene for personlig pleje og 44 % af tilfældene for praktisk hjælp. Resultatet for personlig pleje er en forværring i forhold til 2021, hvor



arbejdspladsvurderingen slet ikke var udfyldt relevant i CURA i 67 % af tilfældene, mens det for den praktiske hjælp er en væsentlig forbedring i forhold til 2021, hvor arbejdspladsvurderingen slet ikke var udfyldt relevant i CURA i 87 % af tilfældene. Tilsynsteamet forventer, at Døgnplejen udfylder relevante arbejdspladsvurderinger.

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:

Tilsynsteamet anbefaler på baggrund af tilsynet, at Døgnplejen fremadrettet arbejder med at sikre følgende:

- At borgerne i højere grad deltager i udførelsen af støtten (den praktiske hjælp)

Tilsynsteamet forventer, at Døgnplejen fremsender en plan for, hvordan der fremadrettet arbejdes med at forbedre ovenstående forhold.

Opfølgning fra 2021

I 2021 modtog Døgnplejen bemærkning om, at arbejdspladsvurdering skal udfyldes relevant i CURA. Derudover blev der givet anbefalinger på to områder, nemlig at det skal sikres, at det generelt er de samme hjælpere, der leverer støtten og at borgerne i højere grad skal deltage i udførelsen af den praktiske hjælp.

I 2022 modtager Døgnplejen bemærkning om, at arbejdspladsvurdering skal udfyldes relevant i CURA. Derudover er der givet anbefaling et område, nemlig at borgerne i højere grad skal deltage i udførelsen af den praktiske hjælp.

Døgnplejens samlede tilsynsresultat er således forbedret i forhold til 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
Døgnglejen	45 %	29 %	19 %	31

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
Døgnglejen	48 %	26 %	6 %	0 %	19 %	31

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
Døgnglejen	26 %	48 %	13 %	3 %	10 %	31

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
Døgnglejen	70 %	20 %	10 %	0 % ³⁹	31

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
Døgnglejen	23 %	3 %	0 %	74 %	31

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
Døgncplejen	39 %	48 %	10 %	3 %	31

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
Døgnglejen	44 %	22 %	78 %	9

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
Døgnglejen	56 %	11 %	0 %	0 %	33 %	9

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
Døgnglejen	0 %	0 %	0 %	56 %	44 %	9

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
Døgnglejen	50 %	25 %	0 %	0 %	9

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
Døgnglejen	56 %	0 %	0 %	44 %	9

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
Døgnglejen	67 %	22 %	0 %	11 %	9

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
Døgplejen	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	9

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
Døgplejen	44 %	11 %	0 %	0 %	44 %	9

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
Døgplejen	0 %	0 %	22 %	78 %	9

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
Døgplejen	0 %	0 %	11 %	89 %	9

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
Døgplejen	67 %	11 %	11 %	11 %	9

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
Døgplejen	67 %	11 %	11 %	11 %	9