

Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022

NOTAT

25. august 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.

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.

Sagsbehandler
mtbil

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 AjourCare vedrørende disse områder.

Der er afholdt tilsyn hos 3 borgere med personlig pleje og 3 borgere med praktisk hjælp til rengøring ud af de 49 borgere, der er visiteret til ydelser hos AjourCare.

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 fritvalgrydelser 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 AjourCare i højere grad skal sikre, at det er de samme medarbejdere, der leverer både den personlige pleje og den praktiske hjælp.



Tilsynsteamet bemærker, at AjourCare slet ikke har arbejdspladsvurdering udfyldt relevant i CURA i 100 % af tilfældene for både personlig pleje og praktisk hjælp. Tilsynsteamet forventer, at AjourCare 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 AjourCare fremadrettet arbejder med at sikre følgende:

- At borgerne i højere grad deltager i udførelsen af støtten (personlig pleje)
- At borgerne i højere grad deltager i udførelsen af støtten (praktisk hjælp)

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

Leverandørtilsyn

Myndighed har afholdt leverandørtilsyn hos AjourCare den 11. august 2022.

Leverandørtilsynet viser, at AjourCare 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 bør AjourCare være opmærksomme på fortsat at arbejde rehabiliterende, også hos borgere uden rehabiliteringsforløb. Tilsvarende bør AjourCare være opmærksom på, at der er nødvendige værnemidler i bilerne.

Opfølgning fra 2021

I 2021 modtog AjourCare bemærkninger på to områder, nemlig manglende udfyldelse af arbejdspladsvurdering i CURA og opmærksomhed på dispensation fra hviletid. Tilsvarende modtog AjourCare en anbefaling om, at TES installeres på mobiltelefoner/devices, der udelukkende benyttes i arbejdsøjemed.

I 2022 modtager AjourCare bemærkning på to områder, nemlig at det i højere grad skal være de samme hjælpere og manglende udfyldelse af arbejdspladsvurdering i CURA. AjourCare modtager ligeledes anbefaling om at borgerne i højere grad skal deltage i udførelsen af både den personlige pleje og praktiske hjælp til rengøring.

Resultaterne er således forbedret i forhold til dispensation fra hviletid og installering af TES, mens resultaterne for borgers deltagelse i støtten er forværret. Resultaterne for manglende udfyldelse af arbejdspladsvurdering i CURA 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
AjourCare	33 %	67 %	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
AjourCare	33 %	67 %	0 %	0 %	0 %	3

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
AjourCare	0 %	0 %	100 %	0 %	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
AjourCare	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
AjourCare	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	Antal besvarelser i alt
AjourCare	100 %	0 %	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
AjourCare	67 %	0 %	0 %	0 %	33 %	3

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
AjourCare	0 %	0 %	33 %	0 %	67 %	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
AjourCare	0 %	0 %	33 %	67 %	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
AjourCare	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
AjourCare	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
AjourCare	0 %	100 %	0 %	0 %	3

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
AjourCare	33 %	67 %	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
AjourCare	33 %	33 %	33 %	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
AjourCare	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
AjourCare	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
AjourCare	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
AjourCare	67 %	33 %	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
AjourCare	0 %	33 %	0 %	0 %	67 %	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
AjourCare	33 %	0 %	0 %	0 %	67 %	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
AjourCare	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
AjourCare	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
AjourCare	0 %	67 %	0 %	33 %	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
AjourCare	0 %	67 %	0 %	33 %	3