

FREDERIKSSUND  
KOMMUNE

RAPPORT

# Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022



---

# Resumé

Frederikssund Kommune har udført tilsyn med den kommunale leverandør samt private leverandører af personlig pleje og/eller praktisk hjælp efter servicelovens § 83 fra marts til juni 2022. I alt er der gennemført tilsyn med 11 leverandører.

Tilsynets overordnede vurdering er, at resultaterne af årets tilsyn er tilfredsstillende. Der er indtryk af, at det udvidede leverandørsamarbejde fortsat bidrager til et godt resultat, og ingen leverandører har fået påbud i forbindelse med tilsynet.

Tilsynet gennemføres primært som en stikprøvekontrol, der giver et øjebliksbillede af, hvordan støtten leveres hos enkelte, specifikke borgere. Tilsynets resultater kan således ikke generaliseres, men kan give et fingerpeg om mulige udfordringer.

Dette års tilsyn viser, at der har været en positiv udvikling på flere områder. Eksempelvis kender flere borgere til reglerne om fleksibel hjemmehjælp, flere borgere deltager i udførelsen af praktisk hjælp til rengøring og der er en bedre sammenhæng mellem leveret og visiteret tid for rengøring.

Tilsynet konstaterer dog også, at der fortsat er problemstillinger og udviklingspunkter. Eksempelvis oplever flere borgere, at hjælperen ikke kommer til tide, kvaliteten af dokumentationen for personlig pleje er dårligere end i 2021 og flere borgere oplever, at praktisk hjælp til rengøring bliver aflyst uden kompensation

Tilsynet noterer, at afdeling for Visitation og Hjælpebidler fortsat bør arbejde på at sikre en øget information omkring reglen om fleksibel hjemmehjælp i forbindelse med alle nyvisitationer.

Tilsvarende noterer tilsynet, at afdeling for Visitation og Hjælpebidler i højere grad skal informere borgerne om det frie valg inden for hjemmepleje, når der er dialog med borger og pårørende om den bevilgede hjemmehjælp.

Det må samtidig vurderes, at regler om fleksibel hjemmehjælp og frit valg kan være svære for den kognitivt svækkede borger at rumme og dermed svare på i et tilsynsskema, hvorfor andelen der ikke kender til reglerne forventes at være større end ønsket.

De enkelte leverandører er orienteret om deres resultater via leverandørrapporter, der er udarbejdet specifikt til hver leverandør.

På baggrund af tilsynsresultaterne har syv leverandører modtaget i alt 10 bemærkninger. Til sammenligning modtog otte leverandører i alt 10 konkrete bemærkninger i 2021.

På baggrund af tilsynsresultaterne har tre leverandører modtaget tre konkrete anbefalinger. Til sammenligning modtog fire leverandører fem konkrete anbefalinger i 2021.

De tre leverandører, der har fået anbefalinger, sender hver især en plan til administrationen, der klarlægger, hvordan leverandøren vil arbejde med at forbedre disse konkrete forhold.

---

# Indholdsfortegnelse

Resumé .....	2
Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022 .....	4
Indledning .....	4
Borgerrettede tilsyn .....	4
Leverandørtilsyn .....	5
Leverandørrapporter .....	5
Samlet afrapportering.....	6
Generelle spørgsmål .....	6
Personlig pleje .....	7
Borgernes besvarelser .....	7
Tilsynets vurderinger .....	8
Praktisk hjælp – Rengøring .....	10
Borgernes besvarelser .....	10
Tilsynets vurderinger .....	12
Indkøb, tøjvask og madservice.....	14
Leverandørtilsyn.....	15
Metode.....	15
Vedrørende brugertilfredshedsmåling .....	17
Leverandører .....	17
Oversigt over anbefalinger og bemærkninger.....	18

---

# Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022

## Indledning

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 er gennemført med udgangspunkt i den tilsynspolitik, som Omsorg og ældre vedtog den 3. februar 2022 (sag 14).

Tilsynet består af et borgerrettet tilsyn og et leverandørtilsyn.

I det borgerrettede tilsyn foretages interviews med udvalgte borgere, som modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp.

Leverandørtilsynet foretages hos udvalgte leverandører, hvor henholdsvis medarbejdere og ledere interviewes omkring forhold i rammeaftalen og levering af støtten.

Tilsynet har i perioden fra marts til juni 2022 foretaget interview med 40 borgere, der modtog ydelser efter § 83.

Der er foretaget tilsyn hos borgere, der har valgt den kommunale døgnpleje og hos borgere ved samtlige af de 10 private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. På tidspunktet for tilsynet var 718 borgere visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i Døgnplejen, mens 899 borgere var visiteret til en af de 10 private leverandører. Samlet var 1.144 borgere visiteret på tidspunktet for tilsynet.

De 40 borgeres ydelser fordeler sig, så hver leverandør får ført tilsyn med minimum 5% af de borgere, de leverer personlig pleje og/eller praktisk hjælp til. Heraf er interviewet otte borgere, der modtager personlig pleje fra private leverandører. De interviewede udgør således en mindre andel, som ikke nødvendigvis er repræsentativt, hvilket der tages hensyn til i tolkningen af resultaterne for de private og de kommunale leverandører<sup>1</sup>.

Det skal understreges, at tilsynet primært er en stikprøvekontrol, der giver et øjebliksbillede af, hvordan støtten leveres hos enkelte specifikke borgere. Tilsynets resultater kan således ikke generaliseres, men kan give et fingerpeg om mulige udfordringer.

### Borgerrettede tilsyn

Til de borgerrettede tilsyn er der anvendt et standardiseret spørgeskema.

Besøgene er foregået i borgerens hjem af ca. 1½ times varighed. I de tilfælde det var relevant, og borgeren ønskede det, deltog en bisidder - som oftest en pårørende.

Tilsynene er generelt blevet meget positivt modtaget, og næsten alle udtrukne borgere har vist velvilje til at deltage.

Flere borgere havde på grund af betydelig nedsat funktionsevne dog svært ved at deltage i undersøgelsen. Det stigende antal borgere med kognitive

---

<sup>1</sup> Læs mere om de metodiske overvejelser under afsnittet "Metode".

---

udfordringer gav således nogle udfordringer i udførelsen af tilsynet, hvilket kan påvirke svarene.<sup>2</sup>

Tilsynene er gennemført som integrerede tilsyn, hvilket vil sige, at borgers funktionsevne er blevet sammenholdt med de visiterede ydelser. Ved en række besøg har tilsynet medført en revurdering af borgerens visitationsniveau og en ændret afgørelse.

Det er tilsynets vurdering, at denne metode er meningsfuld. Det giver mulighed for udvikling og læring for alle implicerede, det vil sige borgere, medarbejderne i afdelingen for Voksenstøtte og Hjælpemidler og leverandørerne.

Ved leverandørtilsynet har Tilsynsteamet interviewet både ledere og medarbejdere fra udvalgte leverandører.

### Leverandørtilsyn

Til leverandørtilsynet er der anvendt et standardiseret spørgeskema.

Besøgene er foregået på leverandørernes matrikler af ca. to timers varighed. Der har således været afsat 60 minutter til interview med ledere og 60 minutter til interview med medarbejdere.

Leverandørerne har svaret på en række spørgsmål, blandt andet om opbevaring af nøgler, egenkontrol, hygiejne, hverdagsrehabilitering, utilsigtede hændelser, beredskab og dokumentation.<sup>3</sup>

## Leverandørrapporter

Efter indsamlingen af resultaterne fra borgertilsynet og leverandørtilsynet har administrationen udarbejdet rapporter med de specifikke tilsynsresultater for hver leverandør. Rapporterne er fremsendt til de enkelte leverandører.

Administrationen har vurderet de indsamlede resultater ud fra tilsynets formål og for private leverandører ud fra den gældende rammeaftale: *"Rammeaftale om levering af fritvalgsydelser inden for praktisk hjælp til rengøring og/eller personlig pleje"*.

På baggrund af de udfordringer, der blev konstateret 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.

Såfremt resultaterne har vist, 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, fremgår disse af leverandørrapporten.

Der er i leverandørrapporterne sondret mellem bemærkninger, anbefalinger og påbud.

---

<sup>2</sup> Læs mere om de metodiske overvejelser under afsnittet "Metode".

<sup>3</sup> Læs mere om leverandørtilsynet under afsnittet "Leverandørtilsyn".

---

I 2022 er der givet 10 bemærkninger, tre anbefalinger og ingen påbud fordelt på syv leverandører. Til sammenligning blev der i 2021 givet 10 bemærkninger, fem anbefalinger og ingen påbud, fordelt på otte leverandører.

I *Oversigt over anbefalinger og bemærkninger* bagerst i denne rapport fremgår det, hvilke områder de respektive leverandører har fået henholdsvis bemærkninger og anbefalinger inden for.

#### Bemærkninger

Bemærkninger er givet, hvor tilsynet fandt 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 det næste tilsyn.

Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.

Der er givet bemærkninger til følgende leverandører: AjourCare, Døgnglejen, GM-Rengøring, Hånd i Hånd, Pryts Service, SIKA Rengøring og Trasbo A/S.

#### 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, for eksempel 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 et lærings- og udviklingsperspektiv.

Der er givet anbefalinger til følgende leverandører: AjourCare, Døgnglejen og SIKA Rengøring.

De leverandører, der har fået anbefalinger, sender hver især en plan inklusiv tidshorisont til administrationen, der klarlægger, hvordan og hvornår leverandøren vil arbejde med at forbedre konkrete forhold.

#### Påbud

Påbud gives, når tilsynet konstaterer forhold af så alvorlig karakter, at der skal ske forandringer inden for en nærmere fastsat periode.

Der er ikke givet påbud til nogen leverandører.

## Samlet afrapportering

I nedenstående fremstilling af tilsynets resultater er der fokuseret på de væsentligste resultater af tilsynet.

Tilsynets resultater indeholder både borgernes besvarelser på en række spørgsmål vedrørende hjemmehjælpen og de tilsynsførendes vurdering af blandt andet leverandørernes dokumentation, overholdelse af tilbagemeldingspligt med mere.

### Generelle spørgsmål

Tilsynet har stillet de 40 borgere, der er interviewet i forbindelse med tilsynet, en række generelle spørgsmål omkring deres hjemmehjælp. Blandt andet spørgsmål vedrørende deres kendskab til reglerne på området, og hvorvidt de har kendskab til den støtte, de er visiteret til.

#### **Generelle spørgsmål til borgerne**

Tilsystemet har stillet nogle generelle spørgsmål til borgerne, som blandt andet skal forsøge at give et billede af borgernes kendskab til støtten.

---

30 ud af de 40 adspurgte borgere har kendskab til den støtte, de er visiteret til. Resultaterne er på linje med 2021.

Samtidig viser tilsynet, at de adspurgte borgere har et begrænset kendskab til reglerne om fleksibel hjemmehjælp, der giver borgeren mulighed for at vælge en hel eller delvis anden hjælp, end den der er truffet afgørelse om. Her har 22 ud af de 40 adspurgte borgere svaret "nej" til spørgsmålet "Kender du reglerne om fleksibel hjemmehjælp?". Dette er en fremgang i forhold til sidste års tilsyn, hvor en større andel svarede "nej" til spørgsmålet "Kender du reglerne om fleksibel hjemmehjælp?".

Det er tilsynets vurdering, at det er problematisk, at kun ca. 23% af de adspurgte borgere kender til de gældende regler om fleksibel hjemmehjælp, hvilket dog er flere end i 2021, hvor 14% kendte til reglerne om fleksibel hjemmehjælp. Tilsynet noterer, at afdeling for Visitation og Hjælpe midler fortsat bør arbejde på at sikre en øget information omkring denne regel i forbindelse med alle nyvisitationer.

Udover reglerne om fleksibel hjemmehjælp, har tilsynet spurgt ind til borgernes kendskab til reglerne om frit valg. Her viser tilsynets resultater, at 24 af de 40 adspurgte borgere kender til reglerne om frit valg. Resultatet er på linje med 2021.

Det er tilsynets vurdering, at det er problematisk, at ca. en fjerdedel af de adspurgte borgere ikke kender til de gældende regler om frit valg. Dette er en mindre andel end i 2021, hvor ca. en tredjedel af borgerne ikke kendte de gældende regler om frit valg.

Tilsynet noterer, at afdeling for Visitation og Hjælpe midler i højere grad skal informere borgerne om det frie valg inden for hjemmepleje, når der er dialog med borger og pårørende om den bevilgede hjemmehjælp.

Det må samtidig vurderes, at regler om fleksibel hjemmehjælp og frit valg kan være svære for den kognitivt svækkede borger at rumme og dermed svare på i et tilsynsskema, hvorfor andelen der ikke kender til reglerne forventes at være større end ønsket.

## Personlig pleje

### Borgernes besvarelser

Tilsynet har stillet borgerne en række spørgsmål om deres oplevelse af leveringen af personlige pleje.

Totalt set er 38 borgere, der modtager personlig pleje, blevet interviewet. Af de 38 borgere er syv borgere tilknyttet en af de tre private leverandører af personlig pleje, og 31 borgere er tilknyttet den kommunale døgnpleje.<sup>4</sup>

De private leverandører behandles her som en samlet gruppe, selvom der er tre private leverandører, der leverer personlig pleje. De interviewedes besvarelser er således et udtryk for oplevelsen med forskellige leverandører.

#### Borgerens vurdering af om støtten bliver aflyst uden kompensation

Resultaterne viser, at ingen af de adspurgte borgere havde oplevet, at deres støtte inden for de sidste tre måneder var blevet aflyst i perioden op til tilsynsbesøget uden, at der var blevet givet kompensation herfor i form af en erstatningsydelse, eller en forklaring på aflysning af støtten.

---

<sup>4</sup> Læs om udvælgelse og andel af borgere fra hver leverandør i afsnittet "Metode".

---

Dette resultat er en lille fremgang i forhold til 2021, hvor en borger oplevede at få aflyst sin støtte uden kompensation.

#### Ankommer hjælperen til den aftalte tid

Tilsynet har spurgt ind til, hvorvidt hjælperen generelt kommer til den aftalte tid. Ni af de 40 adspurgte borgere svarede nej. Alle disse borgere var tilknyttet Døgnplejen.

Dette indikerer tilbagegang i forhold til 2021, hvor fem ud af 41 adspurgte borgere svarede nej.

#### Borgernes vurdering af om det generelt er den samme medarbejder, der leverer støtten

En stor del af hjemmehjælpsmodtagerne tillægger det stor værdi, at det er den samme hjælper, der kommer hos borgeren, og derfor har tilsynet spurgt ind til dette.

Tilsynet viser, at 20 ud af de 40 adspurgte borgere oplever, at det er den samme hjælper, der besøger dem. Flere af de adspurgte borgere beretter, at der kommer mange forskellige hjælpere.

Dette svarer nogenlunde overens med tilsynet i 2020, der viste, at 20 ud af de 41 adspurgte borgere oplevede, at det var den samme hjælper, der besøgte dem.

#### Borgerens oplevelse af hjælperens kendskab til deres støttebehov

De adspurgte borgere oplever generelt, at de hjælpere, der kommer i hjemmet kender til deres støttebehov - både borgere hos de private leverandører og borgere i den kommunale døgnpleje. Der er ingen tilfælde hos de adspurgte borgere, hvor borgeren har oplevet, at hjælperen slet ikke kender til deres støttebehov.

#### Borgernes deltagelse i udførelsen af den personlige pleje

Tilsynet har i forbindelse med Frederikssund Kommunes fokus på hverdagsrehabilitering spurgt ind til borgernes deltagelse i udførelsen af den personlige pleje.

Resultatet af tilsynet viser, at 28 ud af de 40 borgere "i høj grad" eller "i nogen grad" deltager i udførelsen af den personlige pleje. Resultatet er på niveau med 2021, hvor 29 ud af 41 borgere "i høj grad" eller "i nogen grad" deltog i udførelsen af den personlige pleje.

### **Tilsynets vurderinger**

I forbindelse med tilsynsbesøget hos borgerne foretager den tilsynsførende en række vurderinger hos borgerne. Tilsynet foretager en vurdering af følgende områder:

- Hvorvidt borgerens funktionsniveau er i overensstemmelse med de visiterede ydelser
- Hvorvidt leverandøren har overholdt sin tilbagemeldingspligt
- Hvorvidt den leverede støtte/tid svarer til visitationsniveauet
- Omfanget og kvaliteten af den dokumentation, der foreligger i borgers journal.

Der er tale om individuelle faglige vurderinger foretaget af de tilsynsførende.

I forbindelse med den faglige vurdering foretager den tilsynsførende en række sundhedsfaglige observationer i borgerens hjem og udarbejder desuden - i de



---

tilfælde hvor det er relevant - en individuel vurdering af borgerens funktionsniveau.

#### Overensstemmelse mellem borgerens visiterede ydelser og aktuelle funktionsniveau

Tilsynet vurderer, hvorvidt der er overensstemmelse mellem borgerens visiterede ydelser og borgerens funktionsniveau ved tilsynsbesøget.

Tilsynet viser, at de visiterede ydelser "i høj grad" eller "i nogen grad" stemmer overens med borgerens aktuelle funktionsniveau hos 37 ud af de 40 borgere. Resultaterne er på cirka samme niveau som i 2021.

#### Sammenhæng mellem leveret tid og visiteret tid

Tilsynet foretager også en vurdering af, hvorvidt borgeren modtager den pleje, borgeren er visiteret til. Tilsynets vurderinger af den leverede pleje er baseret på konkrete observationer i borgerens hjem og på tilsynets samtaler med borgerne.

Tilsynet vurderer, at der "i høj grad" eller "i nogen grad" er overensstemmelse mellem den leverede og visiterede tid for 22 ud af 40 adspurgte borgere. Resultaterne er på cirka samme niveau som i 2021.

#### Justering af borgers støtte

Tilsynet har også undersøgt, hvorvidt borgernes støtte er blevet justeret som følge af tilsynsbesøget. I seks tilfælde blev borgeren tildelt mere tid til støtte. I ni tilfælde blev borgeren tildelt mindre tid til støtte.

Dette er en højere andel end i 2021, hvor tre borgere blev tildelt mere tid til støtte. Tilsvarende er det en større andel af borgerne, som er blevet tildelt mindre tid til støtte i forhold til 2021, hvor fem borgere blev tildelt mindre tid til støtte.

#### Overholdelse af tilbagemeldingspligten

I forbindelse med tilsynsbesøget vurderer den enkelte tilsynsførende, hvorvidt leverandøren har overholdt sin kontraktlige forpligtelse til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp (tilbagemeldingspligten) til afdeling for Visitation og Hjælpe midler.

Som udgangspunkt giver det ikke anledning til bemærkninger, at tilbagemeldingspligten ikke er overholdt 0-3 gange pr. borger inden for de seneste tre måneder. Årsagen til dette er, at tilsynet vurderer, at det er urealistisk, at leverandørerne overholder deres tilbagemeldingspligt i 100 % af tilfældene om end dette bør tilstræbes. På denne baggrund har tilsynsteamet vurderet, at en grænse på 0-3 tilfælde er acceptabelt.

Tilsynet viser, at leverandørerne kun i relativt få tilfælde ikke har overholdt deres tilbagemeldingspligt mere end tre gange inden for de seneste tre måneder. Resultatet er på niveau med 2021.

#### Vurdering af dokumentationen i borgerens journal

Som en del af tilsynet vurderer de tilsynsførende dokumentationen i borgerens journal, da denne kan være med til at afspejle kvaliteten i den leverede støtte.

Tilsynet vurderer samlet set, at leverandørernes dokumentation af den personlige pleje er tilfredsstillende - dog med undtagelse af udfyldelse af arbejdspladsvurderinger i CURA. Resultaterne giver samme billede som i 2021 om end der bør være fokus på at bibeholde kvaliteten i dokumentationen.

---

Tilsynet konstaterer, at leverandørerne generelt mangler at udfylde arbejdspladsvurderinger i CURA.<sup>5</sup> I 28 tilfælde, heraf fem hos private leverandører, er arbejdspladsvurderingen "slet ikke" udfyldt. Tilsynet noterer, at det er problematisk, at leverandørerne ikke har udfyldt arbejdspladsvurderinger i CURA. Dette både af hensyn til overholdelse af rammeaftalen og arbejdsmiljøet.

Generelt set er der overensstemmelse mellem borgers funktionsniveau på tilsynsbesøget og det funktionsniveau, der er beskrevet i CURA. Altså er borgers funktionsniveau generelt set dokumenteret korrekt. I to tilfælde, et hos hhv. Døgnplejen og de private leverandører, er der overensstemmelse i "mindre grad", mens der er nul tilfælde, hvor dokumentationen "slet ikke" stemmer overens.

Tilsynet viser, at værdifuld information om borgerne generelt bliver overflyttet fra leverandørernes hverdagsobservationer til hhv. helbreds- eller funktionsevnetilstande og generelle oplysninger. Dette betyder, at leverandørerne udfører deres dokumentation korrekt. Det betyder samtidig, at værdifuld information om borgeren generelt kan genfindes af de forskellige medarbejdere, der skal levere en samlet og helhedsorienteret støtte hos borgeren.

Tilsynet har også vurderet kvaliteten af dokumentationen<sup>6</sup>. Tilsynet viser, at dokumentationen generelt lever op til de gældende krav<sup>7</sup>. I 33 af tilfældene lever dokumentationen i "høj grad" eller "nogen grad" op til kravene, mens der er fire tilfælde, hvor dokumentationen "i mindre grad" lever op til kravene (tre borgere med Døgnplejen som leverandør og en med en privat leverandør), mens der er et tilfælde i Døgnplejen, hvor dokumentationen "slet ikke" er tilfredsstillende.

Tilsvarende vurderes kvaliteten af dokumentationen i borgernes journaler i "høj grad" eller i "nogen grad" at være tilfredsstillende i 30 af 40 tilfælde. I otte tilfælde vurderes kvaliteten af dokumentationen i borgerens journal i "mindre grad" at være tilfredsstillende (heraf hos tre borgere med Døgnplejen som leverandør og fem med en privat leverandør), mens den i to tilfælde "slet ikke" er tilfredsstillende (heraf et i Døgnplejen og et hos de private leverandører.

Dette er et dårligere resultat end i 2021, hvor kvaliteten i borgernes journal i "høj grad" eller i "nogen grad" var tilfredsstillende i 37 af 41 tilfælde. I fire tilfælde vurderedes kvaliteten af dokumentationen i borgerens journal i "mindre grad" at være tilfredsstillende (alle hos Døgnplejen) mens der var nul tilfælde, hvor kvaliteten "slet ikke" var tilfredsstillende.

## Praktisk hjælp – Rengøring

### Borgernes besvarelser

Tilsynet har stillet borgerne en række spørgsmål vedrørende deres oplevelse af leveringen af praktisk hjælp til rengøring. Totalt set er 40 borgere med praktisk hjælp blevet interviewet, heraf er der registreret 31 borgere hos en af de syv private leverandører, som leverer praktisk hjælp til rengøring, og ni borgere er registreret hos den kommunale døgnpleje.

---

<sup>5</sup> Leverandørerne er forpligtede til at foretage en arbejdspladsvurdering hos de borgere, hvor de yder personlige pleje og/eller praktisk hjælp til rengøring, hvilket skal dokumenteres i CURA.

<sup>6</sup> Kvaliteten vurderes i forhold til kompleksiteten af de udførte opgaver hos den enkelte borger. Relevante handlingsanvisninger, observationer og faglige begrundelser indgår i vurderingen.

<sup>7</sup> Gældende krav dækker blandt andet over, hvorvidt der er udført kvartalsstatus, hvorvidt afvigelser er dokumenteret og hvorvidt der er sendt observationer ved ændringer i borgers funktionsniveau.

---

Private leverandører behandles her som en samlet gruppe, selvom der er syv private leverandører, der leverer praktisk hjælp til rengøring. De interviewedes besvarelser er således et udtryk for oplevelsen med forskellige leverandører.

#### Borgerens vurdering af om støtten bliver aflyst uden kompensation

Resultaterne viser, at fire af de 40 adspurgte borgere havde oplevet, at deres støtte inden for de sidste tre måneder var blevet aflyst i perioden op til tilsynsbesøget uden, at der var blevet givet kompensation herfor i form af en erstatningsydelse. Alle fire borgere havde en privat leverandør.

Resultatet er en tilbagegang i forhold til 2021, hvor ingen af de 38 adspurgte borgere havde oplevet, at deres støtte blev aflyst uden kompensation.

#### Ankommer hjælperen til den aftalte tid

Tilsynet har spurgt ind til, hvorvidt hjælperen generelt kommer til den aftalte tid. I fem tilfælde svarede de adspurgte borgere nej. Fire borgere havde en privat leverandør mens en borger havde Døgnplejen som leverandør. Dette er en tilbagegang i forhold til 2021, hvor en adspurgt borger svarede nej.

#### Borgernes vurdering af om det generelt er den samme medarbejder, der leverer støtten

En stor del af hjemmehjælpsmodtagerne tillægger det stor værdi, at det er den samme hjælper, der kommer hos borgeren. Derfor har tilsynet spurgt ind til, hvorvidt det er den samme hjælper, der besøger borgeren i forbindelse med udførelsen af den praktiske hjælp.

28 af de adspurgte borgere oplever, at det generelt er den samme medarbejder der kommer i deres hjem, mens otte borgere svarer nej hertil. Dette ligger nogenlunde på niveau med resultatet i 2021.

23 ud af 30 borgere med en privat leverandør oplever, at det generelt er de samme hjælpere, mens dette er tilfældet for fire ud af ni borgere med Døgnplejen som leverandør. Døgnplejens resultat på niveau med 2021.

#### Borgerens oplevelse af hjælpernes kendskab til deres støttebehov

De adspurgte borgere oplever generelt, at de hjælpere, der kommer i hjemmet, kender til deres støttebehov - både borgere hos de private leverandører og borgere i den kommunale døgnpleje. Der er således en af de adspurgte borgere, der har oplevet at hjælperne "i mindre grad" har kendskab til deres støtte og ingen, der har oplevet, at hjælperne "slet ikke" har kendskab til deres støtte.

Resultatet er på niveau med 2021.

#### Borgernes deltagelse i udførelsen af den praktiske hjælp

Tilsynet har spurgt ind til borgernes deltagelse i udførelsen af den praktiske hjælp. 17 ud af 40 borgere svarer, at de "slet ikke" deltager. Fem borgere har Døgnplejen som leverandør, hvor 12 har en privat leverandør.

Dette er en forbedring i forhold til 2021, hvor 21 ud af 38 borgere svarede, at de "slet ikke" deltog i udførelsen af støtten. Heraf havde ni borgere Døgnplejen som leverandør, og 12 havde en privat leverandør.

Tilsynet bemærker, at leverandørerne i højere grad skal levere praktisk hjælp med et hverdagsrehabiliterende og aktiverende sigte. Tilsynet konstaterer dog også, at mange af de adspurgte borgere har et lavt funktionsniveau, der kan forklare at hjælpen leveres kompenserende i stedet for aktiverende.

---

## Tilsynets vurderinger

I forbindelse med tilsynsbesøget hos borgerne foretager den tilsynsførende en række vurderinger hos borgerne. Tilsynet foretager en vurdering af følgende områder:

- Hvorvidt borgerens funktionsniveau er i overensstemmelse med de visiterede ydelser
- Hvorvidt leverandøren har overholdt sin tilbagemeldingspligt
- Hvorvidt den leverede støtte/tid svarer til visitationsniveauet
- Omfanget og kvaliteten af den dokumentation, der foreligger i borgers journal

Der er tale om individuelle faglige vurderinger foretaget af de tilsynsførende.

I forbindelse med den faglige vurdering foretager den tilsynsførende en række sundhedsfaglige observationer i borgerens hjem og udarbejder desuden - i de tilfælde hvor det er relevant - en individuel vurdering af borgerens funktionsniveau.

### Sammenhæng mellem borgerens visiterede ydelser og aktuelle funktionsniveau

Tilsynet vurderer, hvorvidt der er overensstemmelse mellem borgerens visiterede ydelser og borgerens funktionsniveau ved tilsynsbesøget.

Tilsynet viser, at de visiterede ydelser "i høj grad" eller "i nogen grad" stemmer overens med borgerens aktuelle funktionsniveau hos 39 ud af 40 adspurgte borgere. Resultaterne er på linje med 2021, hvor de visiterede ydelser "i høj grad" eller "i nogen grad" stemte overens med borgerens aktuelle funktionsniveau hos alle 38 borgere.

### Sammenhæng mellem leveret tid og visiteret tid

Tilsynet foretager også en vurdering af, hvorvidt borgeren modtager den praktiske hjælp til rengøring, borgeren er visiteret til. Tilsynets vurderinger af den leverede rengøring er baseret på konkrete observationer i borgerens hjem og på tilsynets samtaler med borgerne.

Tilsynet viser, at leverandørerne generelt leverer den tid, som borgerne er visiteret til hos de adspurgte borgere. Der er således kun en af de adspurgte borgere, hvor der "i mindre grad" er sammenhæng mellem leveret og visiteret tid.

Dette er en forbedring i forhold til 2021, hvor der "i mindre grad" var sammenhæng mellem leveret og visiteret tid i fire tilfælde. Flere af de adspurgte borgere har svært ved at vurdere, hvor længe medarbejderne er i deres hjem og dermed om de får den støtte, som de har behov for. Dette skyldes bl.a. borgernes dårlige funktionsniveau.<sup>8</sup>

### Justering af borgers støtte

Tilsynet har også undersøgt, hvorvidt borgernes støtte er blevet justeret som følge af tilsynsbesøget. I syv tilfælde blev borgeren tildelt mere tid til støtte. I et tilfælde blev borger tildelt mindre tid til støtte, mens støtten ikke er ændret i de øvrige 32 tilfælde.

En større andel af borgerne blev tildelt mere tid til støtte end i 2021, hvor tre borgere blev tildelt mere tid til støtte. I et tilfælde i 2021 blev borger tildelt mindre tid til støtte, mens støtten ikke blev ændret i de øvrige 34 tilfælde.

### Overholdelse af tilbagemeldingspligten

---

<sup>8</sup> Læs mere om de metodiske overvejelser under afsnittet "Metode".

---

I forbindelse med tilsynsbesøget vurderer den enkelte tilsynsførende, hvorvidt leverandøren har overholdt sin kontraktlige forpligtelse til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp (tilbagemeldingspligten) til Voksenstøtte og Hjælpe midler.

Som udgangspunkt giver det ikke anledning til bemærkninger, at tilbagemeldingspligten ikke er overholdt 0-3 gange inden for de seneste tre måneder. Årsagen til dette er, at tilsynet vurderer, at det er urealistisk, at leverandørerne overholder deres tilbagemeldingspligt i 100 % af tilfældene om end dette bør tilstræbes. På denne baggrund har tilsynsteamet vurderet, at en grænse på 0-3 tilfælde er acceptabelt.

Tilsynet viser, at både Døgnplejen og de private leverandører generelt overholder tilbagemeldingspligten. Der er således ingen tilfælde, hvor tilbagemeldingspligten ikke er overholdt 4-6 gange eller mere end 6 gange. Resultatet er på niveau med 2021.

#### Vurdering af dokumentationen i borgerens journal

Som en del af tilsynet vurderer de tilsynsførende også dokumentationen i borgerens journal, da denne kan være med til at afspejle kvaliteten i den leverede støtte.

Tilsynet vurderer samlet set, at leverandørernes dokumentation af den praktiske hjælp – rengøring er tilfredsstillende - dog med undtagelse af udfyldelse af arbejdspladsvurderinger i CURA. Tilsynet noterer desuden, at leverandørerne fortsat har udviklingspotentiale i forhold til kvaliteten af dokumentationen.

Tilsynet konstaterer, at leverandørerne i næsten halvdelen af tilfældene slet ikke har udfyldt arbejdspladsvurderinger i CURA. Resultaterne er på niveau med 2021, hvor det blev konstateret, at leverandørerne generelt mangler at udfylde arbejdspladsvurderinger i CURA. Tilsynet bemærker, at det er problematisk, at leverandørerne ikke har udfyldt arbejdspladsvurderinger i CURA. Dette både af hensyn til overholdelse af rammeaftalen, og af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø.

Generelt set er der overensstemmelse mellem borgers funktionsniveau på tilsynsbesøget og det funktionsniveau, der er beskrevet i CURA. Altså er de adspurgte borgers funktionsniveau generelt set dokumenteret korrekt. Der er ingen tilfælde, hvor der er overensstemmelse i "mindre grad", mens er et tilfælde, hvor dokumentationen "slet ikke" stemmer overens. Resultaterne er på niveau med 2021.

Tilsynet viser, at værdifuld information om borgerne generelt bliver overflyttet fra leverandørernes hverdagsobservationer til hhv. helbreds- eller funktionsevnetilstande og generelle oplysninger. Dette betyder, at leverandørerne udfører deres dokumentation korrekt. Det betyder samtidig, at værdifuld information om borgeren generelt kan genfindes af de forskellige medarbejdere, der skal levere en samlet og helhedsorienteret støtte hos borgeren. Resultaterne er på niveau med 2021.

Tilsynet har også spurgt ind til kvaliteten af dokumentationen<sup>9</sup>. Tilsynet viser, at dokumentationen i 30 af tilfældene i "høj grad" eller "nogen grad" lever op til

---

<sup>9</sup> Kvaliteten vurderes i forhold til kompleksiteten af de udførte opgaver hos den enkelte borger. Relevante handlingsanvisninger, observationer og faglige begrundelser indgår i vurderingen.

---

de gældende krav<sup>10</sup>, mens der er 10 tilfælde, hvor dokumentationen "i mindre grad" eller "slet ikke" lever op til kravene, heraf to tilfælde hos Døgnsplejen og 8 tilfælde hos de private leverandører. Overordnet set er resultaterne på niveau med 2021.

Tilsvarende vurderes kvaliteten af dokumentationen i borgernes journaler i "høj grad" eller i "nogen grad" at være tilfredsstillende i 30 af 40 tilfælde. I 10 tilfælde vurderes kvaliteten af dokumentationen i borgerens journal i "mindre grad" eller "slet ikke" at være tilfredsstillende, fordelt med to tilfælde i Døgnsplejen og otte tilfælde hos de private leverandører.

Resultaterne er en forværring i forhold til 2021, hvor kvaliteten af dokumentationen i borgernes journaler i "høj grad" eller i "nogen grad" blev vurderet at være tilfredsstillende i 31 af 38 tilfælde. I syv tilfælde vurderedes kvaliteten af dokumentationen i borgerens journal i "mindre grad" eller "slet ikke" at være tilfredsstillende, fordelt med tre tilfælde i Døgnsplejen og fire tilfælde hos de private leverandører.

## Indkøb, tøjvask og madservice

### Indkøbsordning

Frederikssund Kommune benytter en privat leverandør af indkøbsordningen (Supermarkedet Intervare). Der er foretaget interview med 16 borgere, der er visiteret til indkøbsordningen.

Alle 15 af de 16 adspurgte borgere oplever, at de "i høj grad" modtager de varer, der er bestilt hos indkøbsleverandøren.

Tilsynet vurderer desuden, at der er overensstemmelse mellem borgernes aktuelle funktionsniveau og visitationen til indkøb "i høj grad" eller "i nogen grad" i alle 16 tilfælde.

Tilsynet konstaterer, at der er tre tilfælde, hvor tilbagemeldingspligten ikke er overholdt. Dette er flere end i 2021, hvor der var et enkelt tilfælde, hvor tilbagemeldingspligten ikke var overholdt.

Tilsynet vurderer, at indkøbsydelsen generelt leveres i tilfredsstillende omfang til de adspurgte borgere. Resultatet ligger på linje med tilsynets vurdering fra 2021.

### Tøjvaskordning

Frederikssund Kommune benytter en leverandør af tøjvask (Trasbo A/S). Tilsynet har foretaget interview med 23 borgere, der er visiteret til tøjvaskordningen.

Resultaterne viser, at leverandøren generelt afhenter og leverer vasketøjet på samme ugedag, hvilket er i henhold til rammeaftalen. Tilsvarende bærer firmaet tøjet ind og ud af huset i forbindelse med afhentning og levering af vasketøjet.

Tilsynet vurderer, at der er "i høj grad" er overensstemmelse mellem borgernes aktuelle funktionsniveau og visitationen til tøjvask i 21 ud af 23 tilfælde.

Der er fire tilfælde, hvor leverandøren ikke har overholdt sin tilbagemeldingspligt, hvilket er en tilbagegang i forhold til 2021, hvor der var et enkelt tilfælde, hvor leverandøren ikke har overholdt sin tilbagemeldingspligt

---

<sup>10</sup> Gældende krav dækker blandt andet over, hvorvidt der er udført kvartalsstatus, hvorvidt afvigelser er dokumenteret og hvorvidt der er sendt observationer ved ændringer i borgers funktionsniveau.

---

Tilsynet vurderer, at tøjvaskydelsen generelt leveres i tilfredsstillende omfang til de adspurgte borgere. Resultatet ligger på linje med tilsynets vurdering fra 2021.

#### Madserviceordningen

Frederikssund Kommune benytter to leverandører af madservice (Mad til Hverdag I/S og Det Danske Madhus). Begge leverandører er repræsenteret i tilsynet. Tilsynet har interviewet 19 borgere, der er visiteret til madservice.

Tilsynet vurderer, at maden generelt set bliver leveret på tilfredsstillende vis i henhold til rammeaftalen.

Tilsynet viser, at der "i høj grad" eller "i nogen grad" er overensstemmelse mellem borgernes aktuelle funktionsniveau og visitationen til madservice i alle 19 tilfælde.

Tilsynet konstaterer, at der er et tilfælde, hvor tilbagemeldingspligten ikke er overholdt. Dette er en forbedring i forhold til 2021, hvor der var seks tilfælde, hvor tilbagemeldingspligten ikke var overholdt.

Tilsynet vurderer, at madserviceordningen generelt leveres i tilfredsstillende omfang til de adspurgte borgere. Resultatet ligger på linje med tilsynets vurdering fra 2021.

## Leverandørtilsyn

Udover tilsynet hos kommunens borgere, har tilsynet også afholdt leverandørtilsyn hos udvalgte fritvalgsleverandører. Der er gennemført tilsyn hos de tre leverandører AjourCare, SIKA og Estrids Pleje og Hjemmeservice.

Ved leverandørtilsynet har Tilsynsteamet interviewet både ledere og medarbejdere fra de respektive leverandører. Der har været afsat 60 minutter til interview med ledere og 60 minutter til interview med medarbejdere. Leverandørerne har svaret på en række spørgsmål, blandt andet om opbevaring af nøgler, egenkontrol, hygiejne, hverdagsrehabilitering, utilsigtede hændelser, beredskab og dokumentation.

Generelt viste leverandørtilsynene, at leverandørerne opbevarer borgernes nøgler og anvender elektroniske låse forsvarligt, om end en enkelt leverandør modtog en bemærkning omkring uoverensstemmelse mellem leder og medarbejders oplevelse af opbevaring af nøgler.

Derudover viste leverandørtilsynene, at medarbejderne føler sig klædt godt på til opgaveløsningen, og at der er fungerende nødberedskaber. Tilsvarende viste leverandørtilsynene, at arbejdet generelt udføres i henhold til de hygiejniske principper, og at værnemidler benyttes korrekt under udførelse af arbejdet. Ligeledes er der etableret tilfredsstillende arbejdsgange for utilsigtede hændelser hos to ud af tre leverandører. En enkelt leverandør modtog en anbefaling herom. Desuden har leverandørerne generelt fokus på at levere støtten med et rehabiliterende og aktiverende sigte.

Leverandørerne påpegede under tilsynet en række forhold som det blev aftalt at tilsynsteamet skulle følge op på herunder, tilbagemelding på henvendelser til Visitation og Hjælpemidler, manglende adgang til VAR, mulighed for COVID-test blandt medarbejderne og hvordan nyheder bedst ses i DialogNet.

## Metode



---

De 40 borgere, der har modtaget et tilsynsbesøg, er valgt ud fra et ønske om, at borgere, der har modtaget tilsyn i 2020 eller 2021 ikke modtager tilsyn igen i 2021.

Dette skyldes blandt andet, at tilsynet er et integreret tilsyn, som også består af opfølgning på, om den visiterede støtte er i overensstemmelse med det aktuelle funktionsniveau. Det opleves således ikke meningsfuldt for hverken borgere eller de tilsynsførende at besøge borgere, der året forinden har haft modtaget et tilsyns- eller visitationsbesøg.

Samtidig skal det sikres, at:

- Hos større leverandører (med mere end 60 borgere) udvælges 5 % af borgerne til tilsyn
- Hos mindre leverandører (med mindre end 60 borgere) udvælges tre borgere til tilsyn

En stor del af hjemmehjælpsborgerne har mere end én hjemmehjælpsleverandør. Et tilsynsbesøg hos én borger kan derfor være tilsyn med flere hjemmehjælpsleverandører.

Samtidig har borgerne ofte også mere end én ydelse. I nedenstående tabel fremgår antallet af interviewede borgere fordelt på forskellige ydelser. Da borgerne ofte har mere end en ydelse, fremgår de i nedenstående tabel med flere ydelser.

	<b>Privat leverandør</b>	<b>Den kommunale døgngleje</b>	<b>Total</b>
Personlig pleje	7	31	38
Praktisk hjælp - Rengøring	31	9	40
Indkøbsordning	20	-	20
Tøjkaskordning	16	-	16
Madordning	24	-	24
Total antal borgere	-	-	<b>40</b>

\*OBS: Det totale tal stemmer ikke med summen, da borgerne ofte er registreret med mere end én ydelse i tabellen.

I forhold til generaliserbarheden af tilsynets analyse er det relevant at være opmærksom på, at den interviewede gruppe af borgere omfatter ca. 5 % af det samlede antal hjemmehjælpsmodtagere.



---

Derudover er kun syv borgere med private leverandører af personlig pleje interviewet. Dette bør også indgå i tolkningen af resultaterne for de private og de kommunale leverandører.

Flere borgere havde på grund af betydelig nedsat funktionsevne svært ved at deltage i undersøgelsen. Dette kom blandt andet til udtryk ved, at nogle af de adspurgte borgere ikke kunne besvare alle spørgsmålene. Eksempelvis havde en del af de adspurgte borgere svært ved at vurdere, hvor længe medarbejderne er i deres hjem og dermed, om de får den støtte, som de har behov for.

Det har medført, at den tilsynsførende i nogle tilfælde har været nødt til at vælge svarkategorien "kan ikke besvares". I enkelte tilfælde, hvor svarkategorien "kan ikke besvares" ikke fremgår, kan tilsynsførende have været nødsaget til at tolke borgerens udsagn for at kunne afgive et svar.

## Vedrørende brugertilfredshedsmåling

Ifølge tilsynspolitikken gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år.

Denne undersøgelse supplerer tilsynet, og der indgår derfor ikke en redegørelse for brugernes tilfredshed med hjemmehjælpen i dette års tilsynsrapport.

Der er gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse i 2020. Resultaterne for undersøgelsen er forelagt på Velfærdsudvalgsmøde den 12. januar 2021.

På møde den 31. marts 2022 (sag 35) besluttede Omsorg og ældre, at brugertilfredshedsundersøgelsen for 2022 udskydes til 2023.

## Leverandører

Leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp:

- Ajourcare
- Døgnplejen, Frederikssund Kommune
- Estrids Pleje- og Hjemmeservice A/S
- Hånd i Hånd ApS

Leverandører af praktisk hjælp

- GM-Rengøring
- Pryts Service ApS
- SIKA Rengøring A/S
- Trasbo A/S

Leverandører af indkøb

- Intervare

Leverandører af tøjvask

- Trasbo A/S

Leverandører af madservice

- Det Danske Madhus
- MAD til hver DAG I/S

## Oversigt over anbefalinger og bemærkninger

Leverandør	Borgerens deltagelse i udførelsen af støtten	De samme hjælpere kommer i borgerens hjem	Manglende udfyldelse af APV	Dokumentation	Opbevaring af nøgler	UTH
AjourCare	Anbefaling	Bemærkning	Bemærkning	-	-	-
Døgnplejen	Anbefaling	-	Bemærkning	-	-	-
Estrids Pleje og Hjemmeservice	-	-	-	-	-	-
GM-Rengøring	-	-	Bemærkning	Bemærkning	-	-
Hånd i Hånd	Bemærkning	-	Bemærkning	-	-	-
Pryts Service	Bemærkning	-	-	-	-	-
SIKA Rengøring	-	-	-	-	Bemærkning	Anbefaling
Trasbo A/S	-	-	Bemærkning	-	-	-



Center for Voksenstøtte  
og Ældre  
Torvet 2  
3600 Frederikssund

---