

Tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp 2022

NOTAT

12. juli 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 SIKA Rengøring vedrørende disse områder.

Der er afholdt tilsyn hos 3 borgere med praktisk hjælp til rengøring ud af de 56 borgere, der er visiteret til ydelser hos SIKA Rengøring.

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 medarbejdere og ledere bør have afstemt procedure i forhold til opbevaring af borgernes nøgler.



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:

Tilsynet anbefaler, at SIKA Rengøring reviderer arbejdsgang for indberetning af utilsigtede hændelser (UTH) og dernæst instruerer medarbejderne heri.

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

Leverandørtilsyn

Myndighed har afholdt leverandørtilsyn hos SIKA Rengøring den 4. juli 2022.

Leverandørtilsynet viser, at der er uoverensstemmelse mellem leder og medarbejders oplevelse af opbevaring af nøgler. Leder påpeger, at ingen af assistenterne har nøgler til borgerne, mens en medarbejder giver udtryk for, at vedkommende har en nøgle til en borger. SIKA Rengøring modtager en bemærkning herom.

Tilsynet viser desuden, at SIKA Rengøring lever op til rammeaftalen i forhold til dokumentation for uddannelse af personale og kvalifikationer hos leverandørens medarbejdere, opdateret materiale om virksomheden, beredskab og akutnummer samt hverdagsrehabiliterende tilgang til udførelse af støtten.

Tilsynet viser dog også, at CURA ikke er opdateret på tablet siden november 2021. CURA bør opdateres løbende, men SIKA modtager ikke nogen bemærkning herom.

På baggrund af tilsynet vurderer tilsynsteamet, at SIKA Rengøring ikke opfylder rammeaftalen i forhold til utilsigtede hændelser. SIKA Rengøring modtager en anbefaling herom.

Under tilsynet efterspurgte SIKA Rengøring ULS møder hvert halve år, ligesom det opleves, at der ikke kommer tilbagemelding, når der bliver skrevet til Visitation og Hjælpemidler.

Tilsynsteamet videregiver efterspørgslerne til rette medarbejdere, der vil tage stilling til ULS, ligesom der anmodes om fokus på at svare på henvendelser til Visitation og Hjælpemidler.

Opfølgning fra 2021

I 2021 modtog SIKA Rengøring bemærkning på et område (borgers deltagelse i udførelse af støtten) og anbefaling på to områder (lovkrav ift. dokumentation, kvalitet af dokumentation).

I 2022 modtager SIKA Rengøring bemærkning på et område (opbevaring af nøgler) og anbefaling på et område (UTH). Resultaterne er således forbedret i forhold til borgers deltagelse i udførelse af støtten og dokumentation, men forværrede i forhold til opbevaring af nøgler og UTH.

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.

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
SIKA	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
SIKA	100 %	0 %	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
SIKA	0 %	67 %	0 %	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
SIKA	100 %	0 %	0 %	0 %	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
SIKA	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
SIKA	50 %	50 %	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
SIKA	67 %	33 %	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
SIKA	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	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
SIKA	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
SIKA	0 %	0 %	0 %	100 %	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
SIKA	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
SIKA	0 %	100 %	0 %	0 %	3