



**Tilsynspolitik og retningslinjer
for tilsyn med plejecentre
samt leverandører
af personlig pleje og praktisk hjælp**

2020



Haderslev

Indholdsfortegnelse

Indledning	2
Formål	3
Tilsynsformer og overordnede principper	4
Tilsynsplan	5
Fokusområder for Tilsyn 2020	6
Tilbage melding og opfølgingsproces	6
Bilag 1: Lovgrundlag	7

Indledning

Ifølge § 151c i Lov om Social Service nr. 798 af 07/08/2019, skal kommunalbestyrelsen udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik. Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af og opfølgning på tilsynene med tilbud efter § 83, § 83a og § 86, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører efter § 91. Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer.

Denne Tilsynspolitik beskriver retningslinjer og overordnede rammer for de lovpligtige tilsyn med kommunale såvel som private plejecentre og leverandører af personlig og praktisk hjælp i Haderslev Kommune.

Retningslinjerne er en guide for tilsynets tilrettelæggelse samt information til politikere, afdelingschefer, ledere og medarbejdere.

Kommunens tilsynsforpligtigelse handler om det driftsorienterede tilsyn, som er et aktivt opsøgende tilsyn, hvor der føres tilsyn med, hvordan leveringen af den personlige og praktiske hjælp samt træning, løses af enhederne.



Formål

Det kommunale tilsyn er lovbestemt og har til formål:

- At tilse, at hjælpen er hensigtsmæssigt tilrettelagt og vurdere kvaliteten af udførte opgaver.
- At føre tilsyn med om hjælpen leveres, som visiteres.
- At gribe korrigerende ind før problemer udvikler sig.
- At afdække potentielle udviklings- og kvalitetsforbedrende emner.

Tilsynet skal sikre, at kvaliteten af den service, der leveres over for borgerne, lever op til gældende lovgivning og Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet skal desuden sikre, at den pleje og hjælp, som den enkelte borger modtager, er baseret på Haderslev Kommunes visioner og politikker om størst mulig selvstændighed, livskvalitet og værdighed.

Haderslev Kommune har pligt til at tilse indhold og fremgangsmåde i tilbuddene, og forholde sig til denne information i forhold til opgaver, formål og gældende lov. Såfremt det sundhedsfaglige tilsyn, som udføres af styrelsen for patientsikkerhed, har haft bemærkninger til sit tilsyn af kommunale såvel som private plejecentre og leverandører af personlig og praktisk hjælp i Haderslev kommune, følger tilsynet op på dette. Tilsynet følger også op på de bemærkninger, der måtte være efter et potentielt ældretilsyn.

De overordnede rammer for tilsynsvirksomheden bygger på en vekselvirkning mellem kontrol-, lærings- og udviklingsaspekter, der kan bidrage til kvalitetssikring og udvikling af kommunens tilbud til borgerne.

I tilsynsarbejdet foretages en tilbagevendende kontrol og vurdering af leverandørernes praksis, gennem systematisk tilvejebringelse af information om, plejen/hjælpens kvalitet og tilstand samt leverandørernes løsning af opgaven. På baggrund af dette, identificeres udviklings- og kvalitetsforbedring af initiativer.

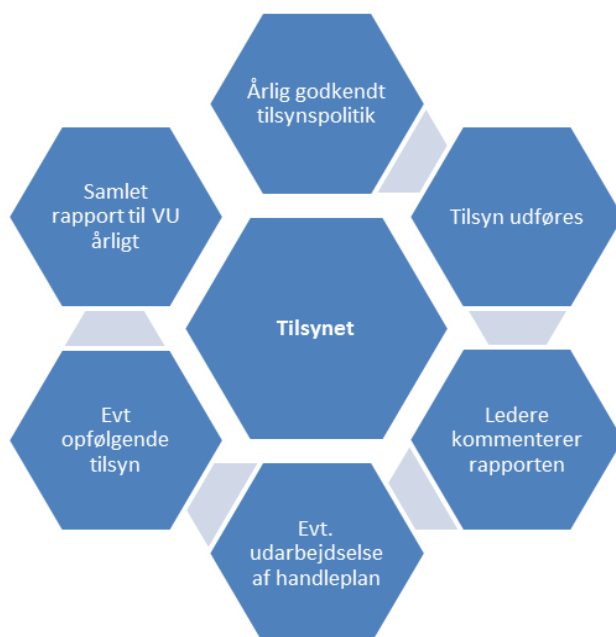
I den løbende proces og dialog mellem tilsynsførende, de enkelte enheders ledere, distriktsledere, afdelingschef, samt det politiske niveau sikres lærings- og udviklingsaspektet.

Tilsynet er udover at være en myndighedsopgave, et vigtigt element i en fremsynet kommune, der til stadighed har fokus på kvalitetssikring og udvikling af kommunens tilbud til borgerne.

Med udgangspunkt i det foretagne tilsyn, vurderes de enkelte enheder:

- *Godkendt*
- *Godkendt med mangler*
- *Ikke godkendt pga. alvorlige fejl og mangler*

Tilsynsprocessen kan skitseres som en fortløbende kvalitetsudviklingsmodel på følgende måde:



1. *Tilsynsførende udarbejder Tilsynspolitik årligt som godkendes af Voksenudvalget*
2. *Tilsyn udføres af tilsynsførende og rapport udarbejdes for hvert tilsynssted, som kan blive:*
 - *Godkendt*
 - *Godkendt med mangler*
 - *Ikke godkendt pga. alvorlige fejl og mangler*
3. *Relevante ledere kommenterer rapporten (Plejecenterleder, distriktsleder plejen, leder privat leverandør)*
 - 3.1. *Ved mangler, samt ved alvorlige fejl og mangler, udarbejder relevant leder handleplan for udbedring af de forhold tilsynet har bemærket*
 - 3.2. *Evt. opfølgende tilsyn / stikprøve for at sikre, at handleplanen har bevirket de ønskede ændringer*
4. *Samlet rapport udarbejdes og forelægges årligt ledelsen i Senior og Rehabilitering.*

For at kunne foretage en vurdering samt bedømmelse forudsættes klare mål og krav. Tilsynsførende udarbejder fokusområder for tilsynet ud fra gældende lovgivning, politisk vedtagne kvalitetsstandarder og serviceniveau.

Tilsynsformer og overordnede principper

Tilsynet vil som udgangspunkt blive afviklet gennem samtale/interview med leder, medarbejder, og borger. Derudover vurderes plejecenter/distrikt/privat leverandør på baggrund af observationer, dokumenter og leverandørernes dokumentation.

Der skelnes mellem to former for tilsyn:

Uanmeldt tilsyn

Tilsynet gennemføres uden varsel. Enhederne kender ikke til tilsynets forløb samt hvilke af kvalitetsmålene, tilsynet tager udgangspunkt i. Hvis Styrelsen for Patientsikkerhed har haft bemærkninger i sit tilsyn af kommunale såvel som private plejecentre og leverandører af personlig og praktisk hjælp i Haderslev kommune, følger tilsynet op på dette.

Skærpet eller opfølgende tilsyn

Hvis der viser sig væsentlige problemområder på enhederne, kan der ud over de uanmeldte tilsyn være et behov for afvikling af et skærpet eller opfølgende tilsyn.



Tilsynsplan

Serviceoven præciserer, at kommunen årligt har pligt til at foretage mindst ét uanmeldt tilsyn på plejehjem og i plejebolig bebyggelser. Derudover præciserer lovgivningen ikke, hvor ofte der skal føres tilsyn med hjemmeplejen.

Der føres følgende tilsyn:

- Et uanmeldt tilsyn på plejecentrene hvert år
- Et uanmeldt tilsyn ved privat leverandør af personlig og praktisk hjælp hvert år
- Et uanmeldt tilsyn ved kommunal leverandør af personlig og praktisk hjælp hvert år

Tilsynene gennemføres i henhold til ovenstående. Tilsynsførende vil herudover på baggrund af de anmærkninger, der gives på tilsynene, vurdere behovet for yderligere tilsyn i indværende år.

Derudover har Tilsynsførende en forpligtigelse til at reagere hvis Tilsynsførende får viden om eventuelle kritisable forhold og/eller, at hjælpen ikke leveres i overensstemmelse med kommunens serviceniveau og politik på området. Tilsynsførende vurderer i hvert enkelt tilfælde, hvorvidt der er behov for afvikling af yderligere tilsyn.

Der afvikles tilsyn efter følgende principper:

- Tilsynet er en stikprøve, hvor et repræsentativt antal borgere interviewes. Der interviewes 12 borgere hvert sted. På plejecentre observerer tilsynsførende også andre beboere.
- Der gennemføres medarbejderinterviews i alle distrikter / plejecentre / private leverandører.
- Der gennemføres lederinterview i alle distrikter/ plejecentre / private leverandører.
- Hver tredje måned udfylder alle distrikter/plejecentre/privat leverandører, et på forhånd udarbejdet skema, hvori der udføres egen audit på dokumentationen af fem borgere. Audit tages hver gang op på et fællesmøde hvor resultatet drøftes. Tilsynet vil deltage på ét af møderne for at få indblik i arbejdet med dokumentationen.

Fokusområder for Tilsyn 2020

Der er følgende fokusområder for Tilsyn 2020.

Plejecentre

- Borgers mulighed for at leve et værdigt liv.
- Borgers mulighed for at være selvstændig i det omfang, det er muligt.
- Kvaliteten af hjælpen.
- Dokumentation er opdateret, tilstrækkelig og fyldestgørende.

Eget hjem:

- Borgers mulighed for at leve et værdigt liv.
- Borgers mulighed for at være selvstændig i det omfang, det er muligt.
- Kvaliteten af hjælpen samt sammenhængen mellem cisiteret hjælp, leveret hjælp og borgers behov.
- Dokumentation er opdateret, tilstrækkelig og fyldestgørende.

Tilbage melding og opfølgingsproces

På baggrund af tilsynet udarbejder tilsynsførende en skriftlig tilbage melding.

Tilbage meldingen vil indeholde en afrapportering og vurdering af enheden med eventuelle anmærkninger. På baggrund af tilsynet benævnes de enkelte enheder:

- Godkendt
- Godkendt med mangler
- Ikke godkendt pga. alvorlige fejl og mangler

Den skriftlige tilbage melding sendes til lederen af enheden, der kommenterer eventuelle faktuelle fejl og indsender kommentarerne til tilsynsførende.

Den endelige tilbage melding sendes til

- Plejecenterleder/Distriktsleder/Leder hos privat leverandør (som orienterer sine medarbejdere)
- Afdelingsleder for hhv. Hjemmeplejen og Plejecentre.
- Afdelingschef, Senior og Rehabilitering

Hvis der findes mangler eller alvorlige fejl og mangler i et distrikt/plejecenter, udarbejder lederen en handleplan for kvalitetssikring og udvikling på de punkter, der har afstedkommet tilsynets vurdering af fejl og mangler.

Handleplan sendes senest 4 uger efter modtagelsen af endelig skriftlig tilbagemelding til

- Tilsynsførende, som orienterer Afdelingsleder for hhv. Hjemmeplejen og Plejecentrene samt Afdelingschefen for Senior og Rehabilitering.

Bemærkninger og gennemførelse af tilsendte handleplaner indgår som opmærksomhedspunkt på efterfølgende tilsyn. Tilsynsførende kan vælge at foretage stikprøver det efterfølgende år, for at undersøge om handleplanen efterleves.

Det er et mål for ledelsen at sikre læring og sammenhængende kvalitetsudvikling på tværs i organisationen. Derfor vil tilsynsførende præsentere resultatet af tilsynene og de tværgående potentialer for kvalitetsudvikling på et ledermøde en gang årligt. Ledergruppen, bestående af niveau 3 og 4 ledere, tager herefter stilling til hvordan der skal arbejdes med de pågældende temaer det næstkommende år.

Én gang årligt udarbejder Tilsynsenheden én årsrapport over samtlige tilsyn. Årsrapporten sendes til fremlæggelse i Voksenudvalget, Seniorrådet, Handicaprådet samt område MED for Senior og Rehabilitering.

Bilag 1: Lovgrundlag

Primære bekendtgørelser og vejledninger vedr. tilsyn med plejecentre samt leverandører af hjemmehjælp, herunder tilsyn med personlig og praktisk hjælp samt træning:

- Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 16; herunder "Vejledning om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område" (VEJ nr. 73 af 03/10/2006 kap. 37 og 38)
- Lov om social service § 148 a; herunder "Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven" (VEJ nr. 12 af 15/02/2011).
- Lov om social service § 83 og § 86
- Lov om social service § 151 samt § 151 c vedr. Tilsynspolitik