

AKTIV HELE LIVET

Tilsynspolitik

Kommunalt tilsyn
2024



**Holbæk
Kommune**
AKTIV HELE LIVET

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning	3
Organisering.....	3
Metode.....	3
Opfølgning - systematik, tilsynsrapport og handleplaner	4
Målgrupper for kommunalt tilsyn.....	5
Afrapportering på kommunalt tilsyn	6
Bilag 1 - De 7 temaer og indikatorer.....	8
Bilag 2 - Vurderingsprincipper	10
Bilag 3 - Handleplan.....	11

Indledning

Kommunalt tilsyn omhandler kun indsatser efter Serviceloven, idet Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med indsatser og behandling efter Sundhedsloven.

Ifølge Servicelovens § 151 har den stedlige kommune pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter Servicelovens § 83 (personlig og praktisk hjælp samt madservice), § 83 a (rehabiliteringsforløb) og § 86 (genoptræning og vedligeholdelsestræning) løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder jf. § 139.

Kommunalbestyrelsen skal ifølge Serviceloven § 151 c udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91, og mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken herunder foretage de nødvendige justeringer.

Holbæk Kommune har på baggrund af krav om en tilsynspolitik for tilbud efter Serviceloven § 83 valgt at udarbejde en fælles tilsynspolitik for plejeboligområdet og hjemmeplejen.

Holbæk Kommunes tilsynspolitik danner rammen for det kommunale tilsyn og opfølgning med disse tilbud.

Formålet med tilsynet er, at:

- Sikre, at borgerne får den hjælp, de er visiteret til.
- Kontrollere at hjælpen tilrettelægges og udføres på en værdig, faglig og økonomisk forsvarlig måde med afsæt i kommunens kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp samt Værdig-hedspolitikken.
- Opdage eventuelle uhensigtsmæssigheder i forhold til den leverede pleje og den konkrete afgørelse.
- Belyse borgerens oplevelse af leverandøren og kvaliteten.
- Understøtte og forbedre kvalitetsudvikling.

Organisering

Siden 2021 er de kommunale tilsyn i Holbæk Kommune blevet varetaget af ekstern leverandør med erfaring i at føre tilsyn på ældreområdet.

Kontrakten er udarbejdet med udgangspunkt i at ovenstående formål belyses i det kommunale tilsyn.

Metode

Det kommunale tilsyn foregår i dialog med borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse, og har både et kontrol-, kvalitets-, udviklings- og læringsperspektiv.

Metodebeskrivelsen belyser den metodik og afrapporteringsmodel, som den eksterne leverandør anvender ved de kommunale tilsyn i Holbæk Kommune.

Der indsamles data ud fra flere forskellige datakilder, henholdsvis faglig dokumentation, observation, interview med borgere, pårørende og interview med en gruppe af medarbejdere og ledere. Samlet set giver de metodiske tilgange en dybdegående viden om, og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager efter Serviceloven.

Tilsynene tager afsæt i en vurderingsmodel ud fra 7 temaer med underliggende indikatorer, der vurderes fra 1-4, hvor 4 er bedst.

De 7 temaer er:

- Dokumentation
- Pleje, omsorg og praktisk støtte
- Hverdagsliv
- Selvbestemmelse og indflydelse
- Kompetencer og udvikling
- Utilsigtede hændelser (UTH)
- Magtanvendelse.

Afrapportering

Afrapporteringen tager afsæt i en vurdering af i hvilken grad, der er overensstemmelse mellem blandt andet kommunens kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp samt Værdighedspolitikken og det der sker i praksis tæt på borgeren.

Tilsynet afsluttes med en mundtlig tilbagemelding til den lokale leder, hvor udgangspunktet er en dialog om de identificerede styrker og eventuelle punkter til forbedring.

Vurderingsresultaterne illustreres også grafisk i et edderkoppespind. Edderkoppespindet gør det nemt for den enkelte enhed at formidle og sammenligne tilsynene fra gang til gang, men giver også mulighed for at sammenligne enhederne på tværs, da edderkoppespindet bidrager med et hurtigt og visuelt overblik.

Opfølgning - systematik, tilsynsrapport og handleplaner

Som en del af tilsynskonceptet anvendes en rapportskabelon, som sikrer en ensartet, struktureret og systematisk tilbagemeldingsform, hvor der tages hensyn til de særlige forhold, som er gældende for hvert enkelt tilsyn.

På den grafiske fremstilling via edderkoppespindet fremgår det i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Jo større figurens areal er, jo højere er graden af opfyldelse. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer.

Den tilsynsførende udarbejder en tilsynsrapport efter hvert tilsynsbesøg. Formålet med

tilsynsrapporten er, at der på baggrund af den indsamlede data, gives relevante anbefalinger til eventuelle udviklingspunkter. Senest 10 hverdage efter tilsynsbesøget modtager plejeenheden et udkast til en tilsynsrapport. Plejeeenhedens ledelse skal indenfor 10 hverdage efter modtaget udkast korigere for eventuelle faktuelle fejl.

Herefter sker der en opfølgning på den enkelte enhed, hvor medarbejderne orienteres om rapportens indhold. Tilsynsrapporten drøftes i enheden, og det afklares, hvilke tiltag der skal iværksættes på baggrund af anbefalinger og indholdet i tilsynsrapporten.

Ved hjælp af vurderingerne og ederkoppespindet bliver det tydeligt for enhederne, hvor der skal iværksættes handleplaner, der skal understøtte udvikling og læring i enhederne.

Anbefalinger som umiddelbart kan håndteres, udløser ikke en handleplan.

Anbefalinger som kræver en særlig indsats indsættes i en handleplan senest 8 uger efter modtaget tilsynsrapport, og sendes af leder af den enhed, der er gået tilsyn på, til leder af hjemmeplejen eller leder af plejecentre. Indsatserne fra handleplanen indgår løbende i drøftelser og opfølgninger i enheden på gruppemøder, fællesmøder og temamøder samt kan indskrives i enhedens årshjul. Indsatsområderne indgår også i den løbende dialog mellem enhedens leder og leder af henholdsvis hjemmeplejen og plejecentre.

Nogle indsatser kan løbe over adskillige måneder og indgå i det efterfølgende tilsynsbesøg. Handleplanen er et dynamisk dokument som løbende justeres. Punkter der er færdigbehandlede tages ud, og nye punkter lægges ind, f.eks. efter en ny tilsynsrapport.

Ved påbud og særlige opmærksomhedspunkter, er der en tættere opfølgning mellem enhedens leder og leder af henholdsvis hjemmeplejen og plejecentre.

Det fremgår af kontrakten med de private leverandører, at såfremt leverandøren i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan kontrakten ophæves.

Målgrupper for kommunalt tilsyn

Plejecentre, friplejeboliger og midlertidige pladser

Tilsyn på plejecentrene og friplejeboliger samt midlertidige pladser gennemføres som uanmeldte tilsyn. Tilsyn foretages metodisk ud fra de 7 ovenfor beskrevne temaer, mål og indikatorer med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.

Der gennemføres årligt tilsyn med alle kommunens plejecentre hvoraf to plejecentre har midlertidige pladser. Derudover gennemføres der årligt tilsyn med de to friplejeboliger, der er beliggende i Holbæk Kommune. Friplejeboligerne i Holbæk Kommune har i overvejende grad borgere boende med behov for socialpædagogisk støtte. Derfor omfatter det kommunale tilsyn af friplejeboliger også Servicelovens §85.

Hjemmepleje - Frit Valg - Kommunal og private leverandører

Tilsyn i hjemmeplejen gennemføres som anmeldte tilsyn. Tilsyn foretages metodisk ud fra et af de 7 ovenfor beskrevne temaer, mål og indikatorer med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandarder og lovgivning på området.

Holbæk Kommune udvælger hvert år to ud af den kommunale leverandørs distrikter, som skal modtage besøg af tilsynet. De private leverandører af hjemmeplejeydelser modtager hver et årligt tilsynsbesøg.

Dagcentre

Tilsyn på dagcentre gennemføres som anmeldte tilsyn. Tilsyn foretages metodisk ud fra et af de 7 ovenfor beskrevne temaer, mål og indikatorer med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningen på området.

Holbæk Kommune udvælger hvert år et af kommunens dagcentre, som skal modtage besøg af tilsynet.

Madservice - tilsyn og opfølgning

Opfølgning på madservice sker på møder i Holbæk Kommunes to Menu-paneler som henholdsvis repræsenterer brugere på fritvalgsområdet og på plejecentre.

I Menu-panelet deltager der fra henholdsvis fritvalgsområdet og fra kommunens administration hver en repræsentant. Desuden deltager fire medlemmer fra Seniorrådet, der repræsenterer brugerne. Menu-panelet samles to gange årligt.

Kommunens produktionskøkken er leverandør til kommunens plejecentre og cafeer. Leder af køkken, caféer og aktive centre deltager i Menu-panelet sammen med repræsentanter fra bruger- og seniorråd, pårørende samt repræsentanter fra husassistenterne, ernæringsassistent og kostkonsulent fra produktionskøkkenet og plejepersonalet. Menu-panelet afholdes fire gange årligt.

Afrapportering på kommunalt tilsyn

Der udarbejdes en tilsynsrapport efter hvert tilsynsbesøg, som sendes i høring hos den pågældende leverandør. Dette med henblik på at sikre, at der ikke er misforståelser eller faktuelle fejl i rapporten.

Den endelige tilsynsrapport offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Derudover udarbejdes der årligt en samlet årsrapport for henholdsvis hjemmepleje og fritvalgsområdet samt for plejebolig og dagcenterområdet. Rapporterne forelægges kommunens Ældre- og Sundhedsudvalg og Socialudvalg. Derudover forelægges de to årsrapporter Seniorrådet.

Såfremt et tilsyn viser, at der er særlig skærpede bekymringer vil der ske en øjeblikkelig og særskilt orientering til kommunens Ældre- og Sundhedsudvalg og Socialudvalg. Tilsvarende

vil kommunens Ældre- og Sundhedsudvalg og Socialudvalg blive orienteret i forbindelse med akutte tiltag.

Bilag 1 - De 7 temaer og indikatorer

Tilsynet er opbygget omkring 7 temaer. Hvert af de overordnede temaer brydes ned i konkrete indikatorer og deraf følgende spørgsmål og belyses via forskellige metodiske tilgange.

Tema	Eksempler på indikatorer
Dokumentation	<ul style="list-style-type: none">• Indeholder dokumentationen beskrivelse af borgerens ressourcer og helhedssituation med aktuelle tilstande og problemstillinger og behov for pleje• Er dokumentationen opdateret, fyldestgørende og handlevejledende beskrevet• Fungerer dokumentationen som et aktivt redskab for hverdagens praksis• Har dokumentationen en høj faglig og professionel standard
Pleje, omsorg og praktisk støtte	<ul style="list-style-type: none">• Modtager borgeren relevante pleje og omsorgsydelser• Leveres pleje og omsorg efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte• Er der relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse• Er der en hygiejnemæssig forsvarlig standard
Hverdagsliv	<ul style="list-style-type: none">• Har borgerne mulighed for et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv med et varieret udbud af aktiviteter• Hvordan vurderes mad og måltider• Er kommunikation og adfærd respektfuld og anerkendende• Er der god stemning og atmosfære samt et aktivt miljø
Selvbestemmelse og indflydelse	<ul style="list-style-type: none">• Oplever borger værdighed – livskvalitet i hverdagen• Arbejdes der med afsæt i borgernes livshistorie, ønsker og vaner
Kompetencer og udvikling	<ul style="list-style-type: none">• Understøtter organiseringen kvalitetsarbejdet• Har medarbejderne relevante faglige kompetencer• Er der fast praksis og mulighed for faglig sparring• Har medarbejderne mulighed for løbende kompetenceudvikling
UTH og magtanvendelse	<ul style="list-style-type: none">• Er organisering og arbejdsgange omkring indrapportering og opfølgning på UTH implementeret• Er metoder og arbejdsgange til forebyggelse af magtanvendelse implementeret
Samarbejde med pårørende	<ul style="list-style-type: none">• Hvordan arbejdes der strategisk og systematisk med pårørende samarbejde• Hvordan oplever du kvaliteten af den hjælp, din mor/far/nærtstående får til personlig pleje og praktiske opgaver Hvordan oplever du måltidet og maden• Hvordan oplever du din mor/far/nærtstående trives• Hvordan oplever du, at der tales til din mor/far/nærtstående• Hvordan er kontakten mellem dig og enhedens ledelse/medarbejder

Aktuelle vilkår og opfølgning	<ul style="list-style-type: none">• Tages der hånd om eventuelle udfordringer• Er der fulgt op på anbefalinger fra forrige tilsyn• Har der det seneste år været klagesager og praksis for opfølgning
--	--

Bilag 2 - Vurderingsprincipper

Vurdering af tilsynsbesøget sker på 4 niveauer:

- Den enkelte stikprøve
- Det enkelte målepunkt
- Det enkelte tema
- Det samlede tilsynsresultat

Vurderingskategorierne er:

- Helt opfyldt
- I betydelig grad opfyldt
- I nogen grad opfyldt
- Ikke opfyldt

Det samlede tilsynsresultat sammenfattes med udgangspunkt i nedenstående vurderingsskala:

Målene er i meget høj grad opfyldte

Der kan være få afvigelser eller mindre mangler, som vurderes at være under forbedring.

Målene er i høj grad opfyldte

Målopfyldelse forventes at kunne opnås indenfor kortere tid gennem forbedringsindsats.

Målene er i middel grad opfyldte

Der ses forhold, som kan få betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget.

Opfølgning efter kortere tid anbefales.

Målene er i lav grad opfyldte

Der ses forhold, som kan have større betydning for den fornødne kvalitet og/eller patientsikkerhed, hvis forbedringstiltag ikke igangsættes kortere tid efter tilsynsbesøget. Der kræves en bevidst og målrettet forbedringsindsats for at opnå forbedringer. Handleplan med opfølgning efter kortere tid anbefales eventuelt som fokuseret genbesøg.

Kritisable forhold

Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder samt almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Manglerne er af et sådant omfang, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere borgere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.

Bilag 3 - Handleplan

Enhederne tager afsæt i nedenstående skabelon, når de udarbejder en handleplan med afsæt i et tilsyn.

Handleplan

Enhed:

Dato:

Kontaktperson:

HVAD	MÅL	HVORDAN	HVORNÅR	EVALUERING	ANSVARLIG
Tilsynets anbefalinger	Hvad ønskes opnået?	Hvilke handlinger igangsættes?	Hvad er tidsplanen?	Hvornår følges op på målene?	Hvem er ansvarlig?



AKTIV HELE LIVET