

AKTIV HELE LIVET



Tilsynspolitik

Kommunalt tilsyn

2022



**Holbæk
Kommune**

AKTIV HELE LIVET

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Organisering	3
Metode.....	3
Målgrupper for kommunalt tilsyn	5
Madservice - tilsyn og opfølgning.....	6
Afreportering på kommunalt tilsyn	6
Bilag 1 – De 7 temaer og indikatorer	7
Bilag 2 – Scoringsmodel	8
Bilag 3 – Edderkoppespind	9
Bilag 4 – Handleplan.....	10

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 opga-ver efter Servicelovens § 83 (personlig og praktisk hjælp samt madservice), § 83 a (rehabiliteringsforløb) og § 86 (genoptræning og vedligeholdelsestræning) løses i overensstemmelse med de afgørelser, kom-munalbestyrelsen 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 år-ligt 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 til-bud.

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 afgø-relse.
- Belyse borgerens oplevelse af leverandøren og kvaliteten.
- Understøtte og forbedre kvalitetsudvikling.

Organisering

Siden 2021 er kommunalt tilsyn i Holbæk Kommune blevet varetaget af det eksterne firma BDO. BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, der blandt andet gennemfører tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område.

Der er udarbejdet kontrakt med BDO i forhold til at ovenstående formål belyses i det kommunale tilsyn.

Metode

Kommunalt tilsyn foregår i dialog med borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse og har både et kontrol-, kvalitets-, udviklings- og læringsperspektiv. For at sikre den tværfaglige læring deltager en kvalitets- og udviklingskonsulent fra Aktiv hele Livet i forberedelse og opfølgningen på tilsynene i samarbejde med enhedens leder.

Metodebeskrivelsen belyser den metodik og afrapporteringsmodel, som BDO 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. Samlet set giver de metodiske tilgange en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager efter Serviceloven.

Tilsynene tager afsæt i en scoringsmodel ud fra 7 temaer med underliggende indikatorer, der scores fra 1-5, hvor 5 er bedst (bilag 1-2). Derudover belyses aktuelle lokale vilkår og der sker en opfølgning på sidste tilsyn.

De 7 temaer er:

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

Scoringsmodel

Afrapporteringen tager afsæt i en scoringsmodel (bilag 2). Scoringsmodellen viser definition og graduering af forholdene, som danner baggrund for tilsynets konklusioner og evaluering.

Scoringsresultaterne illustreres også grafisk i et edderkoppespind (bilag 3). 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 behørig hensyn til de særlige forhold, som er gældende for hvert enkelt tilsyn.

For rapportskabelonen gælder, at læseren på den første side præsenteres for tilsynets samlede vurdering af det pågældende tilsyn, baseret på hvert af de undersøgte temaer. For hvert af de overordnede temaer, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er det bedste.

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 (bilag 3).

Derudarbejdes 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.

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 scoringerne og edderkoppespind 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 til leder af Pleje og Omsorg (se bilag 4). Indsatserne fra handleplanen indgår løbende i drøftelser og opfølgninger i enheden på gruppemøder, fællesmøder og temamøder samt kan indskrives i enhedens årshjul. Indsatsområder indgår også i den løbende dialog mellem enhedens leder og leder af Pleje og Omsorg.

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 Pleje og Omsorg.

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 årlig tilsyn med det selvejende plejecenter og på de to friplejeboliger, der er beliggende i Holbæk Kommune. I det friplejeboligerne i Holbæk Kommune i overvejende grad har borgere boende med behov for socialpædagogisk støtte omfatter det kommunale tilsyn af disse boliger også Servicelovens §85.

Hjemmepleje – Frit Valg – Kommunal og private leverandører

Tilsyn i hjemmeplejen gennemføres som anmeldte tilsyn og varsles to uger før besøget. 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 ens 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 re-præsenterer brugere på fritvalgsområdet og på plejecentre.

Fra kommunens leverandør på fritvalgsområdet deltager den ledende økonomi i Menu-panelet sammen

med medlemmer fra Ældrerådet, der repræsenterer brugerne. Derudover deltager en konsulent fra Holbæk Kommune. Menu-panelet samles to gange årligt.

Kommunens produktionskøkken er leverandør til kommunens plejecentre og cafeer. Den ledende økonomi fra kommunens produktionskøkken deltager i Menu-panelet sammen med repræsentanter for brugerne i form af frivillige og pårørende samt repræsentanter fra husassistenterne og plejepersonalet. Menu-panelet afholdes fire gange årligt.

Eksternt tilsyn af leverandørerne, herunder resultater af egenkontrollerne varetages af Fødevarestyrelsen.

Af rapportering 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 Ældrerådet.

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

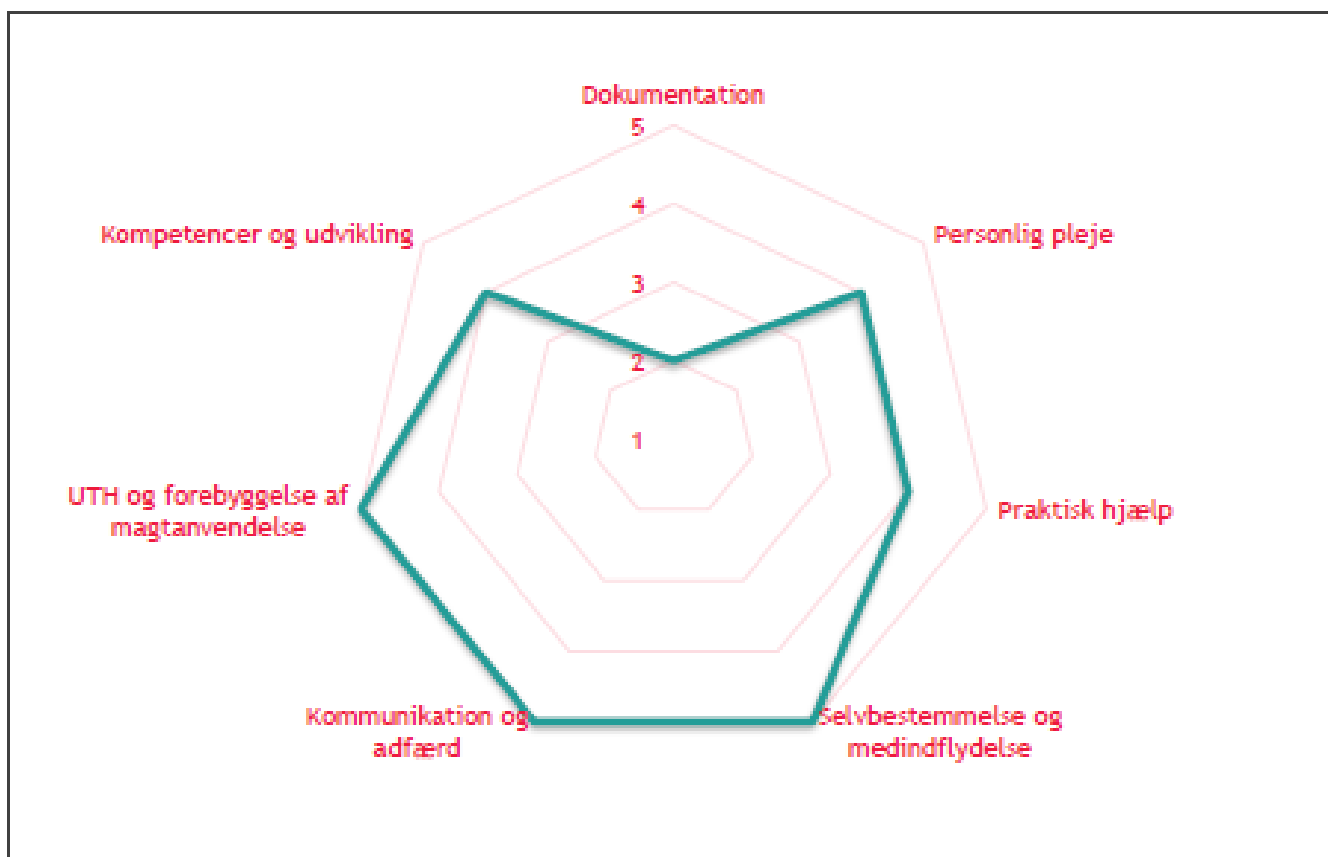
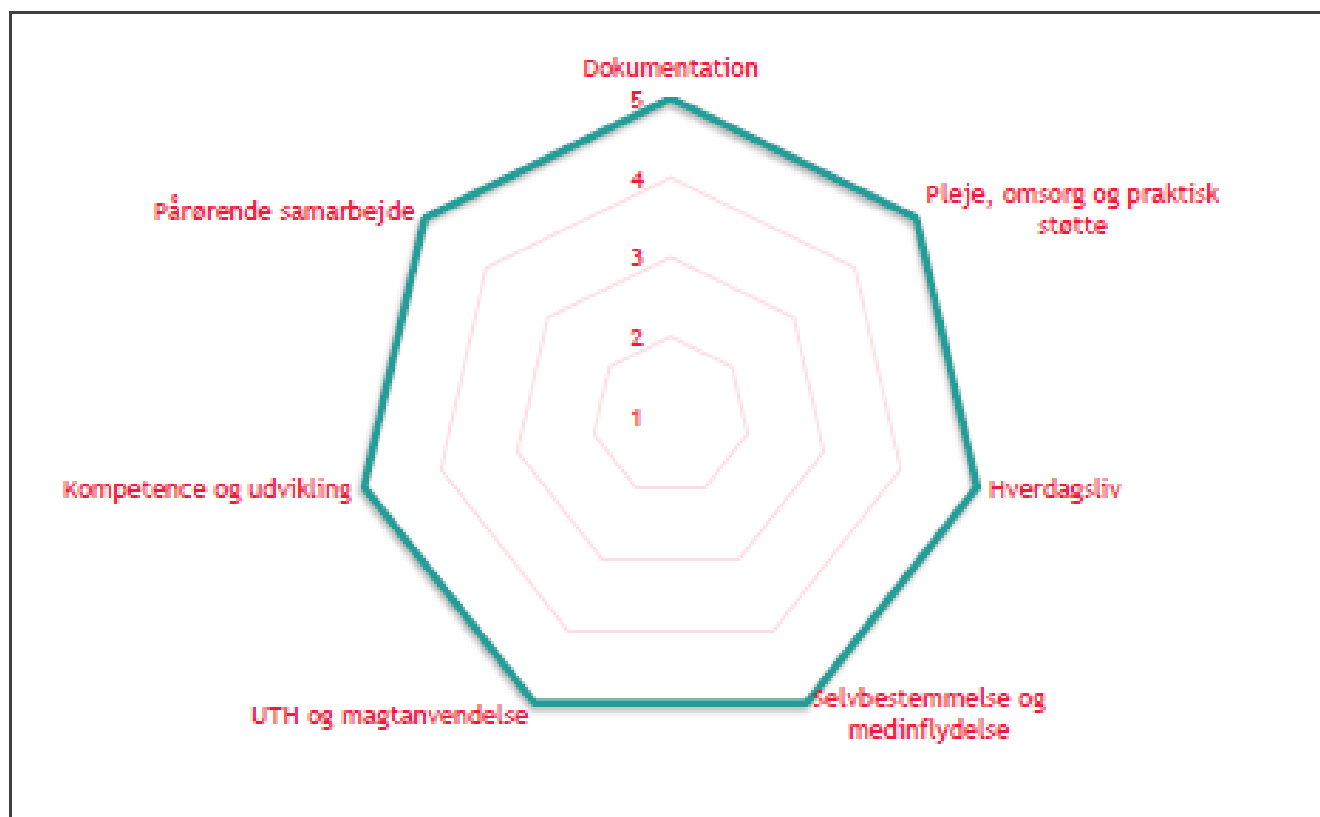
Bilag 2 – Scoringsmodel

De 7 temaer scores ud fra 1-5, hvor 5 er bedste score.

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindrevæsentlige mangler Tilsynet har ingen anbefalinger Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindreindsats Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgere En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne Få af elementer i indikatorerne er opfyldt Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen

Bilag 3 – Edderkoppespind

Scoringen illustreres grafisk i et edderkoppespind, hvor 5 er bedste scoring. Se eksempler nedenfor.



Bilag 4 – Handleplan

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

Handleplan

Enhed:

Dato:

Kontaktperson:

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



AKTIV HELE LIVET