

AKTIV HELE LIVET



# Tilsynspolitik

Kommunale tilsyn

2021



**Holbæk  
Kommune**

AKTIV HELE LIVET

---

## Indholdsfortegnelse

|  |   |
|--|---|
| Indledning .....                                     | 3 |
| Metoder .....  | 3 |
| Typer af tilsyn .....                                | 5 |
| Målgrupper for tilsyn .....                          | 5 |
| Særligt om tilsyn og opfølgning med madservice ..... | 6 |
| Opfølgning .....                                     | 7 |
| Organisering .....                                   | 7 |
| Opsamling og afrapportering af tilsyn.....           | 7 |

---

## Indledning

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 Værdighedspolitikken.
- Opdage eventuelle uhensigtsmæssigheder i forhold til den leverede pleje og den konkrete afgørelse.
- Belyse borgerens oplevelse af leverandøren og kvaliteten.
- Understøtte og forbedre kvalitetsudvikling.

## Metoder

Tilsynene omhandler kun plejedelen (indsatser efter Serviceloven), idet Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med sygeplejedelen (indsatser efter Sundhedsloven).

Tilsynet foregår i dialog med borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse og har både et kontrol-, kvalitets-, udviklings- og læringsaspekt.

Tilsynet tager blandt andet udgangspunkt i følgende:

- Opfølgning fra sidste tilsyn.
- Observationer, som eksempelvis tilgangen til borgerne og fysiske rammer.
- Interview med borgere, pårørende, medarbejdere og ledelse på baggrund af en semistruktureret spørgeramme.

- 
- Kontrol af dokumentationen jf. lovgivningen samt Holbæk Kommunes vejledninger for arbejds-gange i det elektroniske omsorgssystem KMD Nexus.
  - Fokusområder som Holbæk Kommune årligt udvælger, og sender til orientering hos leverandø-rerne samt til Ældrerådet.
  - Ledelse og faglige forudsætninger.
  - Kvalitetssikring jf. Kommunens Kvalitetsstandarder og Værdighedspolitik.
  - Gældende lovgivning, herunder magtanvendelser og utilsigtede hændelser.

Den samlede vurdering udmunder i en rapport.

På baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet, får den samlede vurde-ring af leverandøren en af følgende betegnelser:

Ingen bemærkninger

Bemærkninger

Tilsynet kan fremkomme med bemærkninger i rapporten, som ikke giver anledning til en anbefaling, men det forventes at leverandøren reflekterer over bemærkningen.

Tilsynet vil forholde leverandøren til bemærkninger ved næste tilsyn.

Mindre mangler

Det betyder, at leverandøren overvejende lever op til eksempelvis lovgivning, regler, instrukser, Værdig-hedspolitik, Kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

Dog er der forhold, som giver anledning til anbefalinger.

Leverandøren skal følge op på anbefalingerne i en tids- og handleplan, som skal afleveres til tilsynet se-nest fire uger efter den endelige rapport er fremsendt.

Tids- og handleplanen skal senest evalueres ved næste tilsyn.

Betydelige mangler

Det betyder, at leverandøren på flere områder ikke lever op til lovgivning, regler, instrukser, Værdigheds-politik, Kvalitetsstandarder og almen faglig standard.

Leverandøren pålægges at udarbejde en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at få rettet op på påpegede mangler.

Tids- og handleplanen skal afleveres til tilsynet senest 10 arbejdsdage efter fremsendelse af rapporten.

I tilfælde af misligholdelse eller grov tilsidesættelse af de kontraktmæssige forpligtelser afholder kommu-nen et møde med den pågældende leverandør.

På mødet har leverandøren mulighed for at forholde sig til rapportens konklusion, og forklare hvordan den leverede hjælp fremover kvalitetssikres.

Der vil ske opfølgning i form af uanmeldt tilsyn.

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

---

## Typer af tilsyn

### Ordinært tilsyn:

Uanmeldte og anmeldte tilsyn som udføres jf. kommunens tilsynsforpligtelse, og som har både et kontrol-, kvalitets-, udviklings- og læringsaspekt.

Der lægges særlig vægt på læringsaspektet i denne type tilsyn.

### Bekymringstilsyn:

Et tilsyn, som kan udføres i særlige tilfælde på baggrund af bekymringshenvendelser eller klager, hvor der er bekymring for eksempelvis alvorligt svigt i kvaliteten.

### Opfølgende tilsyn:

Leverandører som har fået betegnelsen betydelige mangler i tilsynsvurderingen, modtager et opfølgende tilsyn.

Fokus på opfølgende tilsyn, vil være de kritisable forhold, som fremgår af tilsynsrapporten.

## Målgrupper for tilsyn

### Plejecentre

Der gennemføres minimum et årligt uanmeldt tilsyn jf. Servicelovens § 151 stk. 2, på alle plejecentre herunder de selvejende institutioner som kommunen har indgået driftoverenskomst med.

Tilsyn med midlertidige pladser som er placeret på to af kommunens plejecentre, vil indgå i tilsynet på det pågældende plejecenter.

Ved tilsynet gennemføres interview med ledelsen, gruppeinterview med medarbejdere og besøg hos fem borgere.

Tilsynet udvælger, de borgere der tilbydes besøg, men for at sikre, at borgere med forskellige grader og typer af funktionsnedsættelser bliver set og hørt, sker udvælgelsen i samarbejde med medarbejderne.

Tilsynet kontakter efterfølgende fem pårørende til borgere, som tilsynet ikke har besøgt på det pågældende sted.

### Friplejeboliger

Der gennemføres minimum et årligt uanmeldt tilsynsbesøg i friplejeboligerne jf. Servicelovens § 151 a, stk.2.

Friplejeboligleverandøren skal for boligerne hvert år udarbejde et årsregnskab jf. Friplejeboligloven § 91 stk. 3, der skal give et retvisende billede af aktiver og passiver samt resultatet af driften.

Kritisk gennemgang af regnskab i henhold til Friplejeboligloven vil blive gennemført af afdelingen for økonomi og administration i Holbæk Kommune, og fremsendes særskilt til Myndighed og friplejeboligerne.

---

Ved tilsynet gennemføres interview med ledelsen, gruppeinterview med medarbejdere og besøg hos fem borgere.

Tilsynet udvælger, de borgere der tilbydes besøg, men for at sikre, at borgere med forskellige grader og typer af funktionsnedsættelser bliver set og hørt, sker udvælgelsen i samarbejde med medarbejderne. Tilsynet kontakter efterfølgende fem pårørende til borgere, som tilsynet ikke har besøgt på det pågældende sted.

#### Hjemmepleje – Frit Valg – Privat leverandører

Der gennemføres minimum 1 anmeldt tilsyn årligt hos hver af de private leverandører, der er godkendt som leverandører af hjemmepleje i Holbæk Kommune efter lov om Frit valg.

Tilsynet varsles to uger før besøget.

Ved tilsynet gennemføres interview med ledelsen, gruppeinterview med medarbejdere og besøg sammen med medarbejdere hos tre borgere.

Hjemmeplejen indhenter samtykke hos de udvalgte borgere inden tilsynet.

Borgerne kan vælge, at deres pårørende deltager i tilsynsbesøget.

#### Hjemmepleje – Frit Valg – Kommunal leverandører

Der gennemføres minimum 2 anmeldte tilsyn årligt hos udvalgte kommunale leverandører.

Tilsynet varsles to uger før besøget.

Ved tilsynet gennemføres interview med ledelsen, gruppeinterview med medarbejdere og besøg sammen med medarbejdere hos tre borgere.

Hjemmeplejen indhenter samtykke hos de udvalgte borgere inden tilsynet.

Borgerne kan vælge, at deres pårørende deltager i tilsynsbesøget.

#### Dagcentre

Der gennemføres minimum et anmeldt tilsyn årligt på dagcentre.

Tilsynet varsles to uger før besøget.

Ved tilsynet gennemføres interview med ledelsen, gruppeinterview med medarbejdere og interview med tre borgere.

Tilsynet kontakter efterfølgende tre pårørende til borgere, herunder pårørende hvor formålet med opholdet er aflastning til dem.

### Særligt om tilsyn og opfølgning med madservice

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

Det Danske Madhus er leverandør på fritvalgsområdet, hvorfra den ledende økonoma deltager i Menu-panelet sammen med medlemmer fra ældrerådet som repræsenterer brugerne og Sundhedskonsulenten fra Holbæk Kommune. Mødet afholdes to gange årligt.

---

Holbæk Fælleskøkken er leverandør til plejecentre og cafeer. Den ledende økonoma deltager i Menu-panelet sammen med repræsentanter for brugerne i form af frivillige og pårørende og repræsentanter for husassistenterne og plejepersonale. Mødet afholdes fire gange årligt.

Eksternt tilsyn af Det Danske Madhus herunder resultaterne af egenkontrollerne varetages af Fødevarerstyrelsen.

## Opfølgning

Opfølgning på den visiterede hjælp sker i dialog mellem leverandøren og visitationen. Leverandøren er forpligtet til at kontakte visitationen ved behov for ændringer i hjælpen. Opfølgning sker endvidere ved revisitation i dialog med borgeren enten telefonisk eller i borgerens hjem. Revisitation foretages som minimum hvert andet år eller efter behov, og udføres af visitationen.

Tilsynet har fokus på visitationens afgørelser, og på at der er foretaget en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp og støtte med afsæt i kommunens kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, om der er sammenhæng mellem borgerens aktuelle behov og de visiterede indsatser, samt kontrollerer, at afgørelsesbreve fremsendes til borgerne jf. lovgivningen.

## Organisering

Det kommunale tilsyn udføres af en tilsynskonsulent med sundhedsfaglig baggrund, som er ansat i Fagsekretariatet i Holbæk Kommune.

## Opsamling og afrapportering af tilsyn

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

Der er fire ugers høringsfrist.

Den endelige tilsynsrapport offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Der udarbejdes en samlet årsrapport, som sendes til Kommunalbestyrelsen og Ældrerådet.



AKTIV HELE LIVET