

Tilsynspolitik

Tilsyn på plejeområdet i Faxe Kommune
2023



Forord

For at sikre en høj kvalitet i udførelsen af personlig pleje og praktisk hjælp fører Faxe Kommune tilsyn på alle plejehjem, i ældreplejen og hos alle fritvalgsleverandører.

Tilsynspolitikken danner rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning i forhold til de ydelser borgerne modtager. Kommunen vil gennem tilsyn medvirke til at sikre, at alle leverandører, kommunale som private, leverer den hjælp borgeren er visiteret til, samt at det visiterede er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov. Dertil er der fokus på kvaliteten i den hjælp, der leveres.

Faxe Kommunes tilsyn tager udgangspunkt i dialog, systematisk dokumentation og kvalitetssikring. Det er et mål at sikre læring og sammenhængende kvalitetsudvikling på tværs i organisationen. Derfor har tilsynspolitikken også til formål, at sikre et læringsfokus i resultaterne af tilsynene, samt opfølgning i forhold til klager møntet på leverandørerne.

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder. Det sker dels gennem, de interviews, der gennemføres med de enkelte medarbejdere, hvor der stilles spørgsmål til den specifikke praksis, dels gennem dialog med lederen om de administrative og ledelsesmæssige forhold. Spørgsmålene giver grundlag for videre refleksion hos både medarbejderne og ledelse.

Tilsynsopgaven med de enkelte leverandører er forankret tre steder: hos visitationen, hos en ekstern konsulent samt hos Styrelsen for Patientsikkerhed. Tilsammen udgør disse både anmeldte og uanmeldte tilsyn.

Baggrund

Faxe Kommune har, ifølge Lov om social service §§ 151, 151 c samt Lov om retssikkerhed og administration på det sociale og sundhedsmæssige område §§ 15 og 16, pligt til at føre tilsyn med hjemmehjælps- og plejeboligområdet.

I henhold til Servicelovens § 151c skal Byrådet udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører efter § 91. Det vil sige personlig pleje, praktisk hjælp og mad til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelsen af tilsyn med disse tilbud samt opfølgning på tilsynet.

Byrådet skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for tilbud efter § 83 og tilbud om udarbejdelse af kvalitetsstandarder efter § 139 mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer.

Tilsynspolitikken skal indeholde klare retningslinjer og faste procedurer for, hvordan der:

- føres tilsyn med leverandørerne og med hjælpens udførelse,
- følges op på tilsynsresultaterne,
- følges op på, at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov,
- løbende sker en tilbagemelding fra leverandørerne.

Som led i tilsynsforpligtelsen efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem m.v., jf. § 192, i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og i andre, tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet omfatter indsatsen over for de beboere og lejere, der modtager kommunale serviceydelser. Tilsynet må ikke varetages af leverandører eller personer, der udfører opgaver direkte indenfor området.

Tilsynspolitikens formål

Formålet med tilsynspolitikken er at sikre, at de leverede ydelser – personlig pleje, praktisk hjælp og madservice – er i overensstemmelse med de ydelser, som borgeren er visiteret til, og derfor har krav på, samt at den leverede hjælp er i overensstemmelse med den politisk vedtaget kvalitetsstandard indenfor områderne.

Formålet med tilsynet er endvidere også at følge op på, hvordan den enkelte leverandør efterlever leverandørkravene.

Mål med tilsyn

Målet med tilsyn er:

- at påse, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som Byrådet har truffet.
- at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig (og økonomisk) forsvarlig måde.
- at forebygge ved at gribe ind før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer.
- at tilsynet skal medvirke til at undgå omsorgssvigt, samt sikre tryghed for beboere og pårørende.

Tilsynets fokusområder

På baggrund af lovgivning og Faxe Kommunes gældende kvalitetsstandarder samt kontrakt med private leverandører og tilsynsførende, er der overordnet fokus på nedenstående områder i de udførte tilsyn hos alle borgere der modtager hjælp, alt efter om de bor i eget hjem eller på plejehjem:

- Kontrol af plejepersonalets faglige dokumentation.
- Observation af plejehjemmets fællesarealer og udvalgte boliger.
- Observation af borgernes hjem, herunder rengøring.
- Interview med beboere/borgere, pårørende, værger, medarbejdere og ledelse.
- At der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang og at medarbejderne har den fornødne viden og kompetencer indenfor området.
- At den bevilligede hjælp til personlig pleje svarer til den leverede og at borgerne er tilfredse med denne.
- At praktisk hjælp til rengøring svarer til det bevilligede og at der er en hygiejnemæssig forsvarlig standard i borgernes hjem.
- God kommunikation, adfærd og sprogbrug overfor borgerne.
- Aktuelle vilkår
- Generel kvalitetsudvikling samt kvalitetsforbedre initiativer iværksat siden sidste tilsyn.

Herudover drøfter Senior & Sundhedsudvalget årligt, om der er særlige områder som de uanmeldte tilsyn skal have fokus på. Disse fokuspunkter meddeles efterfølgende den udførende tilsynsvirksomhed.

Der foretages som udgangspunkt ét årligt uanmeldt tilsyn på plejeboligområdet.

Tilsynene tager udgangspunkt i, at der udvælges et repræsentativt antal borgere hos alle leverandører, således bliver hele kommunen geografisk repræsenteret. Der foretages en ny stikprøvekontrol (udvælges for hvert år), som kommunerne ingen indflydelse har på.

De anmeldte tilsyn foretages af Styrelsen for Patientsikkerhed. Disse udvælges efter vurdering fra Styrelsen for Patientsikkerhed og via stikprøver.

Resultater af et tilsyn

På baggrund af et tilsyn udarbejdes der én rapport for hvert enkelt tilsyn med en konklusion og anbefalinger. Disse rapporter tilsendes efterfølgende til lederen på institutionen og til chefen inden for området til kommentering for faktuelle fejl. De endelige rapporter forelægges Senior og Sundhedsudvalget samt Ældrerådet efterhånden som de modtages fra tilsynsvirksomheden.

Ved årets slutning når alle uanmeldte besøg er foretaget udarbejdes der en samlet årsrapport for alle enheder indeholdende konklusioner og anbefalinger. Årsrapporten forelægges på samme vis Senior og Sundhedsudvalget og Ældrerådet, når de modtages fra tilsynsvirksomheden.

Tilsyn omkring de sundhedsfaglige opgaver varetages af Styrelsen for Patientsikkerhed og disse fremlægges løbende for udvalget når de bliver foretaget.

Opfølgning på tilsynsresultaterne

De tilsynsførende skal, både under selve tilsynet og i tilsynsrapporterne, give klare og konstruktive tilbagemeldinger på, hvordan arbejdsgange eventuelt kan forbedres. Der føres ligeledes tilsyn med det skriftlige materiale vedrørende indsatsen for udvalgte beboere. Chefen for området følger op på alle tilsyn og griber ind, hvis det er påkrævet. Hvis tilsynet har nogle anbefalinger, er den respektive leder ansvarlig for, at der udføres en handleplan for disse.

Der foretages opfølgende tilsyn hvis det vurderes, at der er behov for det. Det kan fx være hvis, der modtages flere klager over en given leverandør eller en klage er af særlig alvorlig karakter. Hvordan opfølgende tilsyn konkret foretages afhænger af situationen.

Opfølgning på tilsynspolitikken

Der følges op på tilsynspolitikken en gang årligt i forbindelse med revidering af kvalitetsstandarderne.