



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

2024



Haderslev

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	1
Indledning.....	2
Formål	3
Tilsynsprocessen	4
Tilsynsformer og overordnede principper	5
Tilsynsplan	6
Temaer for Tilsyn 2024.....	7
Tilbage melding og opfølgingsproces	7
Bilag 1: Vurderingsskala.....	8
Bilag 2: Lovgrundlag	8

Indledning

Ifølge § 151c i Lov om Social Service, 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.

Formålet med det uanmeldte kommunale tilsyn er at sikre, at den pleje og hjælp som medarbejderne hver dag leverer, hjælper borgerne med det, der er mest værdifuldt for den enkelte og bidrager konstruktivt til det gode liv. Tilsynet skal bidrage med læring og sikre, at kvaliteten af den service, der leveres til borgerne, lever op til gældende lovgivning og Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder.

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 den er visiteret.
- 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, skaber mest muligt værdi for den enkelte og tager udgangspunkt i borgernes ønsker og behov.

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. Hvis 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.

Tilsynsprocessen

Tilsynsprocessen kan skitseres som en fortløbende kvalitetsudviklingsmodel på følgende måde:

1. *Senior og Rehabilitering udarbejder Tilsynspolitik årligt som godkendes af Senior- og Sundhedsudvalget.*
2. *Tilsyn udføres af en ekstern leverandør og rapport udarbejdes for hvert tilsynssted, som scores på en skala fra 1 til 5 ud fra vedtagne temaer.*
3. *Relevante ledere kommenterer rapporten (Plejecenterleder, distriktsleder plejen, leder privat leverandør).*
 - 3.1. *Hvis ét målepunkt får en score på 1 eller mere en ét målpunkt får en score på 2 vil det udløse udarbejdelsen af en handleplan.*
 - 3.2. *Evt. opfølgende tilsyn / stikprøve for at sikre, at handleplanen har bevirket de ønskede ændringer.*

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. Den tilsynsførende møder op på plejecentret eller i hjemmeplejegruppen uden at have orienteret ledelsen på forhånd og 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. Det vurderes i den konkrete situation, hvorvidt der er behov for at supplere eksisterende tilsyn.



Tilsynsplan

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

De enheder, der føres tilsyn med skitseres i følgende skema:

Hvor	Hvor ofte
Plejecentre	Et uanmeldt tilsyn hvert år
Private leverandører af personlig og praktisk hjælp	Et uanmeldt tilsyn hvert år
Kommunal samt selvejende leverandører af personlig og praktisk hjælp	Et uanmeldt tilsyn 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 indeværende 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 1-3 borgere hvert sted. På plejecentre observerer tilsynsførende også andre beboere.
- Der gennemføres medarbejderinterviews i alle distrikter / plejecentre / private / selvejende leverandører.
- Der gennemføres lederinterview i alle distrikter/ plejecentre / private / selvejende leverandører.
- Der gennemgås dokumentation sammen med en medarbejder for tre udvalgte borgere.

Temaer for Tilsyn 2024

Plejecentre	Eget hjem
1. Personlig pleje	1. Personlig pleje
2. Praktisk støtte	2. Praktisk støtte
3. Pårørendesamarbejde	3. Pårørendesamarbejde
4. Hverdagsliv	4. Kommunikation
5. Kompetencer og udvikling	5. Adfærd
6. Adfærd	6. Kompetencer og udvikling
7. kommunikation	7. Dokumentation
8. Dokumentation	

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 opmærksomhedspunkter.

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 samt selvejende leverandør (som orienterer sine medarbejdere)
- Afdelingsleder for hhv. Hjemmeplejen og Plejecentre.
- Afdelingschef, Senior og Rehabilitering

Hvis et af målpunkterne får scoren 1 eller mere en ét målpunkt får scoren 2 vil dette udløse en handleplan. Handleplanen skal vise en kvalitetssikring og udvikling på alle de opmærksomhedspunkter der påpeges i den endelige rapport

Handleplan sendes senest 4 uger efter modtagelsen af den endelige rapport til

- Relevante afdelingsleder samt Afdelingschef, 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.

Bilag 1: Vurderingsskala

I forbindelse med afrapporteringen arbejder BDO med nedenstående scoringsmodel. Skemaet viser definition og graduering af forholdene, som tilsynet har fundet samt udviklingspunkter og anbefalinger.

Score/vurdering	Forklaring	Bemærkninger
I meget høj grad opfyldt Score: 5	Udtømmende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er ingen mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere• Alle elementer i indikatoren er opfyldt• Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen
I høj grad opfyldt Score: 4	Omfattende opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er få mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne• Størstedelen af elementer i indikatoren er opfyldt• Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen
I middel grad opfyldt Score: 3	Delvis opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er en del mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne• En del elementer i indikatoren er opfyldt• Tilsynet har en del bemærkninger til opfyldelsen
I lav grad opfyldt Score: 2	Mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er mange mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne• Få elementer i indikatoren er opfyldt• Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen
I meget lav grad opfyldt Score: 1	Meget mangelfuld opfyldelse	Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none">• Der er omfattende mangler i opfyldelsen• Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne

Bilag 2: 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. 9330 af 21/03/2019)
- Lov om social service § 83 og § 86
- Lov om social service § 151 samt § 151 c vedr. Tilsynspolitik