

TILSYNSPOLITIK 2024

Personlig pleje, praktisk hjælp og delegerede sygeplejeopgaver



**HVIDOVRE
KOMMUNE**

Center for Sundhed og Ældre

Hvidovre Kommune

Tilsynspolitik for personlig pleje og praktisk hjælp inkl. madservice

Hvidovre Kommune har udarbejdet denne Tilsynspolitik, som omfatter tilsynene med leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice til borgere i eget hjem.

Kommunalbestyrelsen har, på baggrund af Servicelovens § 151c, pligt til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle sine tilbud efter Servicelovens § 83. Tilsynspolitikken revideres én gang årligt samtidig med kvalitetsstandarderne.

Tilsynspolitikken understøtter tilsynene i at vurdere kvaliteten af leverandørernes tilbud til borgerne og anlægger derfor fokus på:

1. Om Hvidovre Kommunes kvalitetsstandarder, borgerens afgørelse samt visitering af delegeret sundhedsfaglig pleje og behandling imødekommes
2. At der, i samarbejde med borgerne, arbejdes mod, at borgerne bliver så selvhjulpne som muligt
3. At den hjælp borgeren er visiteret til, også er den hjælp borgeren modtager, og at hjælpen har den rette kvalitet
4. At eventuelle fejl og mangler som påpeges i tilsynene indgår i en fremadrettet kvalitetssikring, læring og udvikling hos leverandørerne
5. At de økonomiske rammer overholdes.

Tilsynene skal således være med til at sikre kvalitet indenfor de gældende rammer for de kommunale såvel som de private leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp, madservice og delegerede sygeplejefaglige opgaver.

Tilsynene er dialogbaserede for at understøtte leverandørernes indsigter, læring og kvalitetssikring.

1. Elementer i tilsynet

Hvidovre Kommunes tilsyn med personlig pleje, praktisk hjælp, madservice og delegerede sygeplejefaglige opgaver består af tre elementer:

1.1. Kvalitetssikring af kommunens visitationer til borgerne

Tilsynet gennemgår en repræsentativ række visitationer for at sikre, at visitationer og afgørelser er i overensstemmelse med loven, kvalitetsstandarder og, at de ydelser borgeren er tildelt, modsvarer borgernes funktionsniveau og ressourcer. Gennemgangen af visitationerne sker med fokus på at sikre at borgerens behov og ressourcer står i centrum for tilrettelæggelsen af borgerens hjælp. En del af kvalitetssikringen indebærer også at afgørelser fra Ankestyrelsen og klager fra borgerne løbende drøftes i Visitationen. Drøftelserne er med til at understøtte en kontinuerlig læring blandt medarbejderne, så visitationerne har den rette kvalitet og at støtten til borgerne tilrettelægges så hensigtsmæssigt som muligt.

1.2. Kvalitetssikring af den leverede hjælp

Tilsynene er uanmeldte og gennemføres mindst én gang årligt. Alle leverandører underlægges et årligt tilsyn, hvilket også indebærer besøg hos en række udvalgte borgere, der modtager hjælp efter Servicelovens § 83.

Hvis borgeren modtager delegerede sundhedsfaglige ydelser efter Sundhedslovens §138 omfatter tilsynet tillige dokumentation og praksis på området.

Tilsynene skal undersøge og vurdere;

- sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den leverede hjælp
- borgernes tilfredshed med kvaliteten af den leverede hjælp
- om leverandørerne opfylder kravene til den "fysiske" levering af hjælp
- leverandørernes tilrettelæggelse af hjælpen
- kvaliteten af leverandørernes dokumentation af personlig pleje og praktisk bistand samt dokumentation af den sundhedsfaglig pleje og behandling i journalen

Hvis tilsynet påpeger forhold, som er utilfredsstillende, skal leverandørerne udarbejde handleplaner, som opstiller mål, handlinger og tidsfrister, som skal løfte kvaliteten af de utilfredsstillende indsatsområder til et tilfredsstillende niveau. Dette skal ske inden for den opstillede tidsfrist. Leverandørerne skal sikre, at indsatser og handlinger som har betydning for borgerne skal drøftes med de berørte borgere inden handlingerne iværksættes.

Tilsyn med selvudpeget hjælper

En borger der er visiteret til hjælp efter servicelovens § 83, kan vælge at udpege en person, der skal udføre den visiterede hjælp og støtte. Kommunalbestyrelsen skal føre tilsyn med ordningen, og sikre at:

- der leveres den hjælp, der er truffet afgørelse om
- opgaverne løses forsvarligt
- opgaven sker i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som kommunalbestyrelsen har fastlagt i kvalitetsstandarderne for hjælpen.

Det er Visitationen der gennemfører tilsynet med selvudpeget hjælpere

Metode

Der udvælges et repræsentativt antal borgere med forskelligt behov for pleje og forskellige ydelsestyper. Inden tilsynet modtager borgerne et brev med en orientering om, at de vil blive kontaktet mhp. tilsynsbesøg. Borgerne orienteres ved samme anledning om, at deres hjælper skal være til stede under tilsynet. Tilsyn med selvudpeget hjælperordning gennemføres af visitatorer fra kommunens myndighed.

Tilsynsrammen er bygget op ud fra otte overordnede undersøgelsesområder med forslag til spørgsmål og observationspunkter, for hvert undersøgelsesområde.

De otte undersøgelsesområder er:

1. Ser borgeren ud til, ud fra et helhedssyn, at trives – fysisk, psykisk, socialt?
2. Får borgeren den hjælp, han/hun er visiteret til?
3. Er der overensstemmelse mellem borgerens behov, og den hjælp, der er visiteret?
4. Varetages hjælpen på en faglig tilstrækkelig måde?
5. Er hjælperen opmærksom på inddragelse af borgeren?
6. Er hjælperen bekendt med ansættelsesvilkår og -forhold?

7. Er der behov for særlig opfølgning?
8. Andet

Rapportering

Efter endt tilsyn udarbejdes der en tilsynsrapport, som fremlægges sammen med de øvrige tilsynsrapporter for Hvidovre Kommunes Ældre og Sundhedsudvalg. Tilsynsrapporten beskriver resultater af de otte undersøgelsesområder samt en række anbefalinger. I de tilfælde, hvor tilsynet konstaterer alvorlige fejl og mangler, gennemføres efterfølgende et opfølgende tilsyn.

1.3. Kvalitetssikring af økonomien til visiterede ydelser

Visitationen, sygeplejevisitationen og plejehjemmene foretager hver måned et økonomisk tilsyn med leverandørernes afregning af visiterede og leverede ydelser. Tilsynet sikrer, at kommunen kun betaler for de visiterede ydelser. Ved gentagende uoverensstemmelser i afregningen gennemføres der et skærpet tilsyn hos den pågældende leverandør. I forbindelse med både det almindelige og det skærpede tilsyn aftales der en opfølgning med leverandøren for at sikre, at de overholder kontraktlige aftaler mellem kommunen og leverandøren. Kvalitetssikringen af økonomien har ingen betydning for serviceniveauet og dermed heller ikke for de individuelt visiterede ydelser.

2. Metode

For vurdere om den leverede hjælp har den nødvendige kvalitet, gennemføres der mindst ét årligt tilsyn med både den kommunale leverandør og med den private leverandør af personlig pleje, praktisk hjælp og delegerede sundhedsfaglige opgaver.

Tilsynene har til hensigt at give svar på tre overordnede spørgsmål:

1. Får borgerne den visiterede hjælp i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgeren har retskrav på?
2. Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer og sker der en fyldestgørende faglig dokumentation?
3. Arbejdes der mod, at borgeren bliver så selvhjulpne som mulig?

Tilsynene foretages af en uvildig ekstern leverandør.

Tilsynet besøger uanmeldt leverandørerne. Der udpeges et repræsentativt antal tilfældige borgere, der alle har et vist behov for hjælp. Det er disse borgeres sager tilsynet undersøger.

Under besøget hos leverandøren interviewes lederen og to medarbejdere efter en spørgeguide. Tilsynet gennemgår derudover den tilgængelige dokumentation i omsorgssystemet med fokus på de ydelser, den pågældende borger modtager. Endvidere inddrages der 2-3 pårørende, som interviewes om deres oplevelse af kvaliteten af borgernes hjælp. Tilsynets observationer dokumenteres og indgår senere i en tilsynsrapport.

Derefter gennemføres der besøg hos de pågældende borgere, der også interviewes. En spørgeguide sikrer, at alle spørges om det samme. Tilsynene gennemføres kun efter borgerens samtykke. Borgeren har dermed ret til at takke nej til at deltage, hvis de ikke ønsker det.

I særlige situationer, kan der udføres et skærpet tilsyn. Særlige situationer kan være mistanke om, at den enkelte leverandør ikke leverer de visiterede ydelser hos en større andel af deres borgere, manglende overholdelse af leverandørkravene m.v. Indholdet i det skærpede tilsyn tilrettelægges ud fra den konkrete situation, og det er centerchefen, der beslutter hvornår og hvordan tilsynet skal gennemføres.

3. Afrapportering af tilsynene

Tilsynets observationer og vurderinger fra de enkelte tilsyn beskrives i en tilsynsrapport, som den tilsynsførende udarbejder efter tilsynet, er gennemført. Rapporten skal, inden for 3 uger efter tilsynet er gennemført, drøftes mellem den tilsynsførende og leverandøren. I de tilfælde hvor der ved tilsynet konstateres alvorlige fejl og mangler, gennemføres der et opfølgende uanmeldt tilsyn.

På baggrund af tilsynsrapporterne udarbejdes der en årlig samlet redegørelse med resultaterne af tilsynene. Redegørelsen sendes i høring hos Hvidovre Kommunes Seniorråd og Handicapråd og forelægges derefter politisk.

4. Kvalitetskrav, dialog og samarbejde mellem leverandører, Visitationen og Sygeplejevisitationen

De visiterende myndigheder har faste aftaler om, at leverandørerne giver en tilbagemelding til myndigheden, hvis der er ændringer i den enkelte borgers behov for hjælp.

Tilbagemeldingsprocedurerne fra leverandørerne er fastlagt i leverandørkontrakterne og i de lokale instrukser på området. Tilbagemeldingspligten understøtter, at myndigheden kan revurderes borgernes behov for hjælp rettidigt.

Visitationen har altid kontakt med hjemmeboende borgere revurderer om borgernes behov stemmer overens med den visiterede hjælp. Dette sker én gang årligt hvis borgeren er bevilget personlig pleje og hvert andet år hvis borgeren er bevilget praktik hjælp. Sygeplejevisitationens vurderinger afhænger af borgernes individuelle behov for den sundhedsfaglige pleje og behandling og vurdering foretages løbende.

Der er løbende og tæt dialog mellem de visiterende myndigheder og leverandørerne. Denne dialog skal fremme udviklingen og læringen mellem parterne med udgangspunkt i kommunens værdier og styring.

Én gang årligt drøftes de samlede tilsynsresultater. Dette sker for at understøtte tværgående og tværfaglig læring og kvalitetsudvikling.