



GULDBORGSUND

TILSYNSPOLITIK 2023

PLEJECENTRE OG FRITVALGSOMRÅDET

GODKENDT AF BYRÅDET
Den 17. november 2022

INDHOLDSFORTEGNELSE

Baggrund	2
Lovgrundlag	2
Tilsyn som en del af kvalitetsarbejdet	3
Tilsynsmetode.....	3
Administrativt tilsyn på plejecentre og fritvalgsområdet	5
Samlet afrapportering og opfølgning på tilsyn	6

BAGGRUND

I henhold til Serviceloven har Guldborgsund Kommune pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med de visiterede ydelser og med kommunens kvalitetsstandarder.

Målgruppen for tilsyn er:

- Kommunale og private plejecentre og plejehjem.
- Kommunale og private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp på fritvalgsområdet.

Formålet med at føre kommunalt tilsyn med henholdsvis plejecentre og leverandører på fritvalgsområdet er:

- At sikre, at de kommunale ydelser efter §§ 83, 83 a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunens vedtagne kvalitetsstandarder.
- At sikre borgernes retssikkerhed.
- At belyse borgerens oplevelse af kvaliteten.
- At tilbagemeldingen anvendes i kvalitetssikring af ydelser, herunder fokus på at skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling.

LOVGRUNDLAG

Kommunen har efter Retssikkerhedslovens §§ 15 og 16 ansvaret for og beslutter, hvordan kommunen skal planlægge og udføre sin virksomhed på det sociale og sundhedsmæssige område efter den sociale lovgivning og har desuden pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Kommunens pligt til at føre tilsyn med løsningen af de opgaver, som myndigheden har truffet afgørelse om i henhold til §§ 83, 83 a og 86 i Serviceloven, fremgår af Servicelovens § 151. Kommunen har med andre ord pligt til at følge op på, om borgeren får den hjælp, der er visiteret.

Som led i denne tilsynsforpligtelse skal kommunen hvert år foranstalte mindst ét unmeldt 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 må ikke varetages af personale, som udfører opgaver inden for området.

Kommunens tilsynsforpligtelse omfatter også lejere og beboere i friplejeboliger i den kommune, hvor friplejeboligerne ligger. For friplejeboliger gælder et tilsvarende krav om årligt at foretage mindst et unmeldt tilsynsbesøg. For tilsyn med friplejeboliger henvises til Servicelovens § 151 a og § 151 b.

Udmøntningen af kommunens procedure for udførelse af tilsynene med § 83 skal indarbejdes i en tilsynspolitik, jf. Servicelovens § 151 c. Det følger videre af § 151 c, at tilsynspolitikken skal revideres og politisk godkendes én gang om året.

Der er indgået aftale med BDO om tilsyn både på plejecentre og for hjemmeboende borgere i perioden 2022 til 2024.

LOV OM SOCIAL SERVICE

§ 83.

Stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje,
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice.

§ 83 a.

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

§ 86.

Stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktions-

TILSYN SOM EN DEL AF KVALITETSARBEJDET

Tilsyn er en samlet betegnelse for flere forskellige kvalitetsvurderinger, der alle har det formål at vurdere, om den leverede hjælp er kvalitetsmæssigt i orden, i overensstemmelse med den visiterede hjælp til borgeren samt inden for lovgivningen og kvalitetsstandardens rammer.

Ved tilsyn er der tale om:

- Kvalitetskontrol
- Kvalitetsudvikling
- Kvalitetsoplevelse
- Kvalitetsopfølgning

Kvalitetskontrol

De uanmeldte tilsyn skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på, ud fra de faglige og etiske standarder, der er sat for en ydelse. Samtidig er tilsyn medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til centrale krav til arbejdet.

Kvalitetsudvikling - Læring og understøttelse

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder. Dette sker dels gennem de interviews, der foretages med de enkelte medarbejdere, hvor der stilles spørgsmål til den specifikke praksis, dels gennem dialog med lederen om de administrative og ledelsesmæssige forhold. Spørgsmålene kan bidrage til videre refleksion og dermed til at finde potentialer til udvikling hos både medarbejderne og ledelse.

Kvalitetsoplevelse - Anerkendende metode

Tilsynskonceptet kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Kvalitetsopfølgning - Revisitation

Ved revisitation føres der kontrol af, hvorvidt den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp og støtte. Revisitation udføres, når borgerens funktionsniveau ikke stemmer overens med den aktuelle visitation. Revisitation forekommer derfor ikke ud fra bestemte tidsintervaller.

Kvalitetsopfølgning - Klagesagsbehandling

Modtager Myndigheden i Center for Sundhed & Omsorg klager over en leverandør, undersøges sagen altid. Der følges op på sagen, og denne vurderes af Myndigheden i Center for Sundhed & Omsorg med henblik på, om der skal rettes henvendelse til leverandøren for redegørelse af klagens indhold og for ændring af leverandørens praksis.

TILSYNSMETODE

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Guldborgsund Kommune tager BDO udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner, som herefter målrettes de krav Guldborgsund Kommune har fremsendt. Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og sammenlignelighed i forhold til de forskellige temaer, som undersøges. Metodisk tager BDO afsæt i en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling, og veksler i tilgangen mellem forskellige metoder, henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

Grundlæggende elementer:

BDO gør brug af tre overordnede metoder. Samlet set giver kombinationen af de tre metodiske tilgange en grundig viden om, og dermed belæg for at vurdere, kvaliteten og sammenhængen i de ydelser borgerne modtager i det konkrete tilbud.

Tilsynene afholdes som uanmeldte tilsyn. Derfor afvikles tilsynet på de betingelser og ud fra de omstændigheder, der er gældende på det aktuelle tidspunkt. BDO's koncept er designet, så de nødvendige data kan indsamles på forskellig vis og tilsynets konkrete udformning kan tilpasses omstændighederne.

Kontrolperspektivet:

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på netop at leve op til de centrale krav til deres arbejde til og for borgerne.

Lærings- og udviklingsperspektivet:

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder. Dette sker dels gennem de interviews, der foretages med medarbejderne, hvor der stilles spørgsmål til praksis, dels gennem interview og dialog med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt gennem interview og dialog med borgerne, for derved at få belyst den borgeroplevede kvalitet. Spørgsmålene giver grundlag for videre refleksion og læring både hos medarbejdere og ledelse. Følgeskab med medarbejdere under afvikling af tilsyn er et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - praksis. Følgeskab foregår fx gennem drøftelser af praksis med medarbejderne under fokusgruppe interviews, og i den fælles gennemgang af dokumentationen, som giver indblik i medarbejderrutiner og udviklingspunkter og åbner op for frugtbare faglige drøftelser. På den måde bibeholdes det lærende perspektiv - også, hvor der er udfordringer.

TILSYNETS TILGANG

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang, hvor der fokuseres på og arbejdes med at lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse.

ADMINISTRATIVT TILSYN PÅ PLEJECENTRE OG FRITVALGSOMRÅDET

I Guldborgsund Kommune er der i de seneste år implementeret et nyt dokumentationsværktøj: Fælles Sprog III.

Der er behov for en løbende opfølgning på brugen heraf, med henblik på kontinuerlig justering og udvikling af arbejdsgange og anvendelse. Det administrative tilsyn, som rent går på dokumentationen, er således alene til læring og udvikling i organisationen.

Tilsynsførende

De administrative tilsyn varetages af Myndigheden i Center for Sundhed & Omsorg i Guldborgsund Kommune.

Hvert tilsyn afholdes af mindst én person med sundhedsfaglig baggrund og indsigt i området.

Tilsynsmetode

Udvælgelsen af borgere foretages af den tilsynsførende og er baseret på en tilfældigt udvalgt stikprøve for hver fritvalgsleverandør og hvert plejecenter. Stikprøvestørrelsen afhænger af borgerantallet hos den pågældende leverandør.

På plejecentre gennemgås dokumentationen vedrørende borgeren i forhold til servicelovens §83, §83 a og §86. På fritvalgsområdet er det dokumentationen vedr. §83 og §83a.

Det administrative tilsyn foretages mindst én gang årligt på hvert plejecenter og mindst to gange årligt hos hver fritvalgsleverandør.

Opfølgning

Der gives efterfølgende en skriftlig tilbagemelding til den pågældende ledelse.

SAMLET AFRAPPORTERING OG OPFØLGNING PÅ TILSYN

Èn gang årligt indgår konklusionerne fra tilsyn på plejecentre og tilsyn på fritvalgsområdet i en fælles afrapportering, som forelægges Ældre og Omsorgsudvalget.

Ud over de lovpligtige tilsyn, er der forskellige andre tiltag, som fremmer en kontinuerlig proces af læring og udvikling. Dette er for eksempel de løbende dialogmøder og forventningsafstemninger i det daglige samarbejde med pårørende og borgere, mulighed for forskellige brugertilfreds-hedsundersøgelser samt øvrigt kvalitetsudviklende arbejde på tværs af Myndigheden i Center for Sundhed & Omsorg og leverandørerne på området.