

Standard for tilsyn (tilsynspolitik)

- Ved hjælp efter Servicelovens § 83

Baggrund

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

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedure for udførelsen af tilsyn med disse ydelser og for opfølgning af tilsynet.

Politikken beskriver retningslinjer og procedurer for, hvordan der føres tilsyn med kommunens leverandører, og hvordan der følges op. Tilsynet foretages både ved kommunale og private leverandører.

Byrådet skal i forbindelse med beslutning om serviceniveauet for tilbud efter § 83 og ved udarbejdelse af kvalitetsstandarder efter § 139, mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer. Justering af tilsynspolitikken følger godkendelsen af kvalitetsstandarderne.

I Vejen Kommune benævnes tilsynspolitikken som en standard – standard for tilsyn.

Formål med tilsyn

Vejen Kommune vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen ved de kommunale og private leverandører.

Formålet med tilsynet er at sikre:

- at borgerne modtager den personlige pleje, praktiske hjælp og/eller madservice, som de er visiteret til
- at hjælpen har en kvalitet, som lever op til de kvalitetsstandarder, som er vedtaget af byrådet
- at leverandørerne lever op til deres pligt til at melde tilbage, hvis borgerens behov ændrer sig
- at hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk ansvarligt
- at leverandørerne overholder aftaler omkring tværfagligt samarbejde, dokumentationsprocedurer og leveringsikkerhed

Tilsynet skal give mulighed for læring og udvikling hos kommune, leverandører og samarbejdspartnere.

Indhold af tilsynsforpligtelsen

Følgende er omfattet af uanmeldt tilsyn:

- Kommunens plejecentre. Ældre & Rehabilitering har defineret målgruppen for uanmeldte tilsyn svarende til målgruppen for tilsyn ved Styrelsen for patientsikkerhed.
- Private leverandør godkendt til at levere personlig pleje og/eller praktisk bistand
- Leverandører af Madservice

Det uanmeldte besøg skal afdække og beskrive, hvorvidt borgerne får den støtte og hjælp til pleje og praktisk bistand, de er visiteret til, og om de visiterede pleje- og praktiske bistandsydelser dækker behovet. Tilsynet skal afdække om den leverede støtte til personlig pleje og praktisk bistand er i overensstemmelse med kommunens kvalitetsstandarder, og om der løbende følges op på ydelserne fra leverandørens side.

Det kan ligeledes afdækkes, om anden relevant lovgivning anvendes og administreres korrekt, samt om borgere og evt. pårørende får mulighed for at give udtryk for tilfredshed eller utilfredshed med forholdene på plejecenteret/området. Endelig kan tilsynet afdække og beskrive særlige indsatsområder, som byrådet og/eller Ældre & Rehabilitering ønsker at have fokus på.

Tilsynene gennemføres én gang årligt. De udføres som stikprøver, hvor der aflægges besøg hos tilfældigt udvalgte borgere. Der indsamles data ud fra flere forskellige datakilder. Foruden observation og interview hos de udvalgte borgere, kan f.eks. også den faglige dokumentation, handleplaner og/eller disponering anvendes.

For leverandører af Madservice foretages der årligt telefonisk stikprøvekontrol.

Endelig kan der foretages ekstra uanmeldte tilsyn hos leverandørerne, såfremt det vurderes nødvendigt.

Organisering og gennemførelse af tilsynet

Ældre- og Rehabiliteringsafdelingen sørger for at tilsynet gennemføres - enten af egne medarbejdere eller af en ekstern tilsynsenhed (fx Socialtilsyn Syd).

Tilsynet afvikles indenfor et kalenderår.

Tilsynet tager udgangspunkt i et standardiseret tilsynsskema. Standardiseringen bidrager dels til, at de indsamlede data kan indgå i en fælles og systematisk dataindsamling for alle gennemførte tilsyn, og dels til at sikre en vis ensartethed.

Tilsynsskemaets spørgsmål tager udgangspunkt i Vejens Kommunes Kvalitetsstandard for hjemmehjælp - pleje og praktisk bistand, og særlige indsatsområder.

Tilsynet skal sikre, at et repræsentativt antal af tilfældigt valgte borgere får et tilsyn, og tilsynet skal tage udgangspunkt i den enkelte borger. Selve tilsynet indledes med en orientering af borgeren om tilsynets formål, samt rammerne for selve tilsynet. Gennemførelsen af tilsynet er afhængig af borgerens tilsagn om deltagelse. Borgeren er anonym. Tilsynet kan, efter aftale, inddrage borgernes daglige plejepersonale for at få uddybende kommentarer, hvor det er nødvendigt. Plejepersonalet kan ikke deltage i eller være til stede under tilsynet.

Tilbage melding til leverandøren i forbindelse med tilsyn

Efter et tilsyn kan der være situationer, hvor der er behov for opfølgning med det samme.

Det er derfor vigtigt, at der er dialog mellem myndighed og leverandørerne på ældreområdet.

For de uanmeldte tilsyn ved de private leverandører gælder, at leverandørerne modtager en kopi af de udfyldte spørgeskemaer og en samlet konklusion på tilsynet.

Øvrigt leverandør-samarbejde

Ældre & Rehabilitering afholder 6 planlagte møder med de private leverandører af personlig pleje og praktisk bistand hvert år. Herudover kan der efter behov planlægges ekstra møder i løbet af året.

Ældre & Rehabilitering planlægger et årligt opfølgingsmøde med privat leverandør af madservice. Herudover kan der planlægges ekstra møder i løbet af året, efter behov.

Øvrige tilsyn

Alment tilsyn – er beskrevet under hver indsats i "Kvalitetsstandarder for pleje og praktisk bistand"

Afrapportering

Det vil årligt blive udarbejdet en samlet afrapportering, hvor tilsynene fra Styrelsen for patientsikkerhed, de almene tilsyn og de uanmeldte tilsyn vil danne baggrund for en kort orientering af Udvalget for social og ældre samt af Ældrerådet.

For de private leverandører vil orienteringen ikke omfatte Styrelsen for patientsikkerheds tilsyn.