



# Retningslinjer for tilsyn på ældreområdet



## Indhold

Lovgrundlag.....	2
Formål med tilsyn.....	2
Definitioner ved tilsyn .....	2
Udfører af tilsyn .....	3
Tilsynets kompetence.....	3
Omfang .....	4
Indhold for tilsyn .....	4
Tilsynsmetode .....	4
Dokumentation ved tilsyn .....	5
Tilbage melding, konklusion og vurdering .....	5
Tilsynsrapporter .....	6
Opfølgning i det kvalitetsudviklende arbejde .....	6
Tilsyn på ældreområdet i øvrigt.....	6

## Lovgrundlag

Pligt til at udføre tilsyn følger af Servicelovens § 151 og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 15 og § 16.

I Lov om retssikkerhed på det sociale område følger

- § 15. Kommunalbestyrelsen har ansvaret for og beslutter, hvordan kommunen skal planlægge og udføre sin virksomhed på det sociale og sundhedsmæssige område efter den sociale lovgivning.
- § 16. Kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, jf. § 15. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Tilsynspolitikken skal revideres og politisk godkendes mindst én gang årligt.

## Formål med tilsyn

I henhold til serviceloven § 151, stk 1-2 er formålet med tilsynet:

- At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet
- At sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- At sikre at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.
- Herudover har leverandører af hjælp til personlig pleje, praktisk bistand og madservice jævnfør serviceloven tilbagemeldingspligt, dvs. pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationsenheden, således at hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov for hjælp.

## Definitioner ved tilsyn

**Unmeldt tilsyn** defineres som: Stikprøvekontrol med besøg hos borger. Kontrol af, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med den visiterede hjælp, og kommunens kvalitetsstandarder.

### Unmeldt tilsyn

- kontrollerer om leverandøren lever op til formålet i lovgivningen, samt lever op til den kontrakt/ aftale, der er med Vordingborg Kommune
- giver mulighed for læring, udvikling og opfølgning hos leverandøren og samarbejdspartnere.

- fungerer som kvalitetskontrol af Center for Pleje og Omsorgs myndighedsfunktion og arbejde med kvalitet af leveret hjælp.

**Opfølgning** defineres som: Vurderingen af, om den visiterede og leverede hjælp, kontinuerligt, er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp, og om den ønskede kvalitet er til stede, samt om principielle beslutninger, aftaler m.v. overholdes.

#### Opfølgning

- finder sted i forbindelse med revisitation og dialogbaseret visitation i plejeboliger og fungerer som Visitationsenhedens løbende kvalitetskontrol.
- finder sted ved halv-årlige dialogmøder mellem Visitationsenheden og Ledergruppen (de kommunale leverandører), hvor principielle sager behandles med henblik på fælles læring.
- finder sted ved opstartsmøde og årlig opfølgning (de private leverandører)
- finder sted ved nærmeste leder i forbindelse med drøftelsen af indberettede utilsigtede hændelser til Sundhedsstyrelsen
- finder sted ved egenkontrolskema (de kommunale leverandører)
- finder sted ved direkte observation ad hoc
- finder sted i dialogen med ansatte generelt, med planlæggere, tovholdere, borgere og pårørende
- finder sted i forbindelse med klagesager, anke over afgørelser m.v.

## Udfører af tilsyn

Tilsyn varetages af ansatte i Myndighedsafdelingen ved Center for Pleje og Omsorg. Der skal sikres bedst mulige objektivitet og læringsmulighed, så tilsynet både opleves som kontrol og som mulighed for et fagligt løft og kompetenceudvikling.

## Tilsynets kompetence

Tilsynet kan udstede:

- anbefalinger
- henvisninger

Vurderer tilsynet, at det er påkrævet at udstede

- påbud
- straks påbud

meddeles dette til Ledelsen for Center for Pleje og Omsorg, som iværksætter de nødvendige foranstaltninger til imødegåelse af påbuddet, sammen med centerlederen.

## Omfang

Center for Pleje og Omsorg gennemfører uanmeldt tilsyn én gang om året, og tilsynet skal være gennemført på alle plejecentre og Frit Valgs leverandører senest ved udgangen af sidste kvartal, så årets Tilsynsrapporter kan forelægges socialudvalget ved et af det kommende års første møder.

## Indhold for tilsyn

Tilsyn skal have fokus på levering af den visiterede ydelse, kvaliteten af den leverede hjælp, kommunikation mellem borger og leverandør, leverandørens tilbagemelding til Visitationsenheden, den ansattes kompetence og viden, samt samarbejdet mellem leverandøren og andre aktører.

I Vordingborg Kommune, er det besluttet, at tilsyn med plejecentre og private leverandører udføres efter en fast skabelon, hvor besøgene omfatter:

- Interview med ledelsen.
- Interview med medarbejdere.
- Interview med borgere.
- Interview med pårørende.
- Besigtigelse af de fysiske rammer.
- Magtanvendelser og eventuelle klagesager.

## Tilsynsmetode

### Udvælgelse af borgere:

Det sikres, at borgere udvælges ved tilfældig udvælgelse i det enkelte distrikt og hos den enkelte private leverandør.

Der udvælges 3 borgere på Frit Valgs området og 3 beboere på plejecentret i det enkelte distrikt. Der adviseres ikke.

Der udvælges 1 – 3 borgere hos øvrige leverandører forholdsmæssigt i forhold til, hvor mange borgere leverandøren leverer hjælp til. Dvs. under 10 borgere og udelukkende leverandør af praktisk hjælp udvælges 1 ved tilfældig udvælgelse. Under 10 borgere og leverandør af personlig hjælp og praktisk hjælp udvælges tilfældigt 1 borger fra hver kategori.

Der kan foretages mere end et uanmeldt besøg, såfremt der er modtaget flere klager vedrørende en given leverandør, der berører det samme problemområde eller hvis der på anden måde vurderes at være grund til at foretage en særlig opfølgning. Der kan i denne situation udvælges borgere, der er særligt relevante at foretage tilsyn hos i forhold til den givne problematik.

### Målepunkter for tilsyn:

Tilsynet foretages efter et koncept, hvor spørgeguide og arbejdsgange er sammenlignelige og tager udgangspunkt i de forpligtelser den enkelte leverandør har jvf. aftale/ kontrakt.

Der foretages inden det fysiske tilsyn det nødvendige overblik af dokumentation i omsorgssystemet og økonomisystemet. Det forventes bl.a. at generelle oplysninger, pleje- og handleplaner og fokusområder er relevante udtræk. Herudover funktionsvurdering og afgørelsesbreve, samt afregning af leverede ydelser.

### Plejeboliger

- Interview med beboer foretages og iagttagelser gøres.
- Interview med pårørende til borger, hvis muligt
- Interview med medarbejder foretages.
- Observation af bolig, fælles- og servicearealer foretages med særligt fokus på aktivitet, kultur, adfærd og arbejdsmiljø.

### Frit Valgs området

- Interview med borger foretages og iagttagelser gøres.
- Interview med pårørende til borger, hvis muligt
- Interview med medarbejder foretages.
- Observation af bolig foretages med særligt fokus på adfærd og arbejdsmiljø.

## Dokumentation ved tilsyn

Tilsynsførende udfylder spørgeskema elektronisk under hvert enkelt besøg. Fortrykt papirversion medbringes, hvis IT-udstyr evt. svigter.

Hovedparten af spørgeskema er med kvantitative målbare svarmuligheder, men der er også mulighed for at skrive kvalitative data.

## Tilbage melding, konklusion og vurdering

Alle tilsyn afsluttes med en kort konklusion – en konstruktiv tilbage melding straks til virksomhedens ledelse. Her forventes, at der er fokus på at afdække, hvad der kan ligge bag en eventuel utilfredshed, manglende aktivitet eller lignende.

Det forventes samtidigt, at eventuelle uhensigtsmæssige arbejdsgange og kommunikationsveje i forhold til de forskellige aktører kan afdækkes, såfremt de har direkte eller indirekte indflydelse på levering af hjælp.

På baggrund af tilsynsbesøg interviewes leder, hvor fokus bl.a. er hvorledes lovgivning, politikker, procedurer og retningslinjer m.v. sikres overholdt.

Der udarbejdes et tilsynsnotat på hvert enkelt besøg, samt en samlet konklusion pr leverandør.

Eventuelle tilbagemeldinger til leverandører vurderes og foretages af Visitationsenheden. Kan være relevant i situationer, hvor den tilfældigt udvalgte borger har to leverandører. Hvis der er utilfredshed med den måde hjælpen leveres på, eller hjælpen ikke lever op til gældende leverandørkrav meldes dette til relevante leverandør.

## Tilsynsrapporter

Myndighedsafdelingen udarbejder årligt en rapport over tilsynene i Vordingborg Kommunes institutioner. Efter høring og afrapportering i de tilsynsbesøgte virksomheder, forelægges rapporterne Socialudvalget til godkendelse.

Samlet konklusion drøftes i Socialudvalget en gang årligt – afhængig af, om der foreligger særlige problematikker. Såfremt særlige problematikker foreligger, afrapporteres straks.

Den samlede konklusion suppleres med konklusion fra den enkelte leverandørs tilsyn.

Indskærpelse eller eventuelt ophør af samarbejde gives i situationer med lovbrud, manglende overholdelse af kvalitetsstandard, manglende efterlevelse af aftale eller kontrakt med Vordingborg Kommune og lignende.

Indskærpelser der gentager sig efterfølgende år vil give anledning til udarbejdelse af redegørelse fra leverandørens side om tiltag til bedring af den iagttagede situation.

Tilsynsrapporterne sendes ligeledes til høring i Handicaprådet og Seniorrådet, og offentliggøres på Vordingborg Kommunes hjemmeside under Omsorg og særlig støtte.

## Opfølgning i det kvalitetsudviklende arbejde

Pleje og Omsorgs ledelse sikrer, at resultater fra tilsyn og opfølgning formidles og anvendes i det samlede arbejde med kvalitetsudvikling.

Pleje og Omsorgs ledelse sikrer desuden, at den politiske formidling og dialog i denne forbindelse inddrages.

## Tilsyn på ældreområdet i øvrigt

- Tilsyn ved Levnedsmiddelkontrol (Madservice og plejeboliger)
- Brandtilsyn (Plejeboliger)
- Tilsyn ved Styrelsen for Patientsikkerhed (Plejeboliger)
- Arbejdstilsyn