

TILSYNSPOLITIK FOR TILBUD EFTER LOV OM SOCIAL SERRVICE § 83

'PRAKTISK BISTAND OG PER-
SONLIG PLEJE TIL BORGERE
I EGET HJEM'

2018



Indholdsfortegnelse

BAGGRUND	3
FORMÅLET MED TILSYNET.....	4
ORGANISERING AF TILSYN OG KVALITETSOPFØLGNING.....	5
Ledelsestilsyn.....	5
Visitations- og hjælpemiddelafdelingens tilsyn	5
Borgerrettet tilsyn (kvalitetssikringskema)	5
Sundhedsfagligt tilsyn.....	6
KVALITETSOPFØLGNING	7
Kvalitetsmål for hjemmeplejen	7
Eksterne tilsyn.....	8
Det Risikobaserede Tilsyn	8
Arbejdstilsynets arbejdsmiljømæssige tilsyn	9

BAGGRUND

Norddjurs Kommune fører tilsyn med den personlige og praktisk hjælp efter Serviceloven § 83, som leverandørerne yder til kommunens borgere. Ifølge Servicelovens § 151c er Kommunalbestyrelsen forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter Servicelovens § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører efter § 91, dvs. for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice til borgere i eget hjem. Leverandører omfatter både de kommunale og private.

Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med revidering af kvalitetsstandarderne for tilbud efter servicelovens § 83 mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken og foretage de nødvendige justeringer. Tilsynspolitikken skal danne rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal indeholde klare retningslinjer og faste procedure for, hvordan der;

- Føres tilsyn med kommunens leverandører (kommunale og private) og hjælpens udførelse.
- Følges op på, at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov.
- Følge op på tilsynsresultaterne.

Kompleksiteten er stigende i den sundhedsfaglige behandling, der udføres i kommunalt regi. I Norddjurs Kommune er ambitionen, at der skal leveres sundhedsydelser af så høj kvalitet, at forebyggelige indlæggelser som udgangspunkt undgås samt at omfanget af utilsigtede hændelser mindskes. På baggrund af ovenstående vil sundheds- og omsorgsområdet gennemføre kvalitetssikring på udvalgte områder inden for de kommunale sundhedsfaglige indsatser, der leveres til borgerne på baggrund af Sundhedslovens § 138.

I Norddjurs Kommune sættes der fokus på den rehabiliterende indsats. Med det kommunale tilsyn ønskes det at sikre, at leverandørerne i mødet med borgerne efterlever strategien for den rehabiliterende indsats, samt at borgerne modtager den aftalte rehabiliteringsindsats.

I forhold til borgerne er målet med rehabiliteringsindsatsen at

- Sikre den enkeltes medindflydelse og ansvar for eget liv
- Støtte den enkelte i at kunne klare sig selv
- Lette den daglige hverdag for personer, med behov for hjælp
- Styrke og bevare sundheden hos den enkelte

FORMÅLET MED TILSYNET

Formålet med tilsynet er at sikre en løbende vurdering, kvalitetssikring og kontrol med kommunens serviceydelser, herunder leverandører. Samtidig er tilsynet en brugerundersøgelse og et grundlag for læring og udvikling hos ledelsen og medarbejderne. Tilsynet vurderer den samlede indsats i forhold til de lovgivningsmæssige rammer, kommunens serviceniveau og den enkelte beboers behov for omsorg og pleje.

Tilsynet beskæftiger sig med emner som:

- Brugertilfredshed
- Den sundhedsfaglige dokumentation
- Særlige fokusområder for det indeværende år
- Sidste tilsyns anbefalinger
- Opfølgning på eventuelle anbefalinger fra Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn
- Udviklingsmuligheder
- Patientsikkerhed
- Medicinhåndtering
- Kendskab til lokale instrukser

Formålet med tilsynet er at sikre, at:

- Beboerne modtager den hjælp, de har krav på
- Opgaverne løses i overensstemmelse med det politisk vedtagne serviceniveau
- Hjælpen er tilrettelagt og udføres på en faglig og økonomisk forsvarlig måde
- Den gode praksis og udviklingsområder identificeres
- Der skabes mulighed for læring og fremadrettet udvikling af den sundhedsfaglige indsats
- De nødvendige sundhedsfaglige procedurer følges, så utilsigtede hændelser forebygges
- Nødvendige sundhedsfaglige kompetencer er til stede, så unødvendige indlæggelser undgås
- En forebyggende indsats, hvor der gribes korrigerende ind, før mindre problemer bliver større

ORGANISERING AF TILSYN OG KVALITETSOPFØLGNING

I Norddjurs Kommune indgår såvel visitations- og hjælpemiddelafdelingen som leverandørerne i tilsyns- og opfølgningsarbejdet. Tilsyn og kvalitetsopfølgningen tager udgangspunkt i dialog og med fokus på udvikling. Visitations- og hjælpemiddelafdelingen samler tilsynsresultaterne i en årlig rapport.

Ledelsestilsyn

De kommunale og private leverandører gennemfører ledelsestilsyn med det formål at sikre, at:

- medarbejdernes kompetencer og faglige niveau svarer til de opgaver, de skal løse
- der skabes kontinuerlig læring og udvikling
- borgerne får den hjælp, de er visiterede til
- medarbejderne melder tilbage til visitator, hvis borgerens behov for hjælp ændrer sig

Visitations- og hjælpemiddelafdelingens tilsyn

Borgerrettet koordinering mellem leverandør og visitator.

- Visitator afholder møde med planlæggerne hos leverandøren to gange årligt. Sammen gennemgår de alle borgere enkeltvis for at følge op på, om hjælpen, der ydes, svarer til de visiterede ydelser og borgerens aktuelle behov
- Ved enhver afvigelse kontakter visitator den ansvarlige leder/leverandør omkring den konkrete situation. Visitator følger op på, om situationen er udbedret
- Visitator handler og behandler enhver henvendelse fra en borger eller leverandør vedrørende borgerens aktuelle behov for hjælp

Borgerrettet tilsyn (kvalitetssikringskema)

En tilbagevendende kvantitativ brugertilfredshedsundersøgelse, der udgør et centralt redskab i forhold til det løbende arbejde med kvalitetsforbedringer i serviceydelserne på hjemmeplejens områder.

- **Omfang:** Med udgangspunkt i kvalitetssikringskemaet laves der tilsyn på minimum 10 procent af kommunens borgere, der er visiteret til hjemmepleje efter Servicelovens § 83 (både borgere med kommunal og privat leverandør)
- **Tilrettelæggelse:** Der udføres løbende kvalitetstilsyn, hvor der foretages uanmeldte besøg hos borgere, der modtager hjemmepleje. Tilsynet er baseret på besøg i tilfældigt udvalgte borgeres hjem, hvor visitatoren gennemfører en personlig samtale med borgeren, med udgangspunkt i kvalitetssikringskemaet. Borgerbesøget kombineres med, at både visitator og leverandøren/medarbejderen, der kommer hos borgeren, udfyldes der et lignende kvalitets- sikringskema
- **Opfølgning:** Efter at tilsynet er gennemført, følger visitator, i samarbejde med leverandøren, op på evt. problemfelter

Kvalitetssikringskemaet har fokus på:

- om borgeren får den visiterede hjælp
- borgerens oplevelse af kvalitet og leveringssikkerhed
- borgerens mulighed for - og egen indsats i forhold til at være aktiv i eget liv.

Sundhedsfagligt tilsyn

Det sundhedsfaglige tilsyn vil tage afsæt i tracermetoden, der er velegnet til at finde risici og kontinuitetsbrud i et borgerforløb. Tracermetoden egner sig derfor godt til at evaluere de organisatoriske og kompetencemæssige snitflader relateret til borgerne.

Der tages afsæt i udvalgte borgerforløb, hvor det ud fra en sundhedsfaglig vurdering systematisk gennemgås hvorvidt:

- relevante standarder, aftaler og retningslinjer bliver anvendt i forbindelse med ud-møntning af de sundhedsfaglige indsatser (både faglige og administrative retningslinjer, som fx VAR Healthcare, hygiejne, delegation, opfølgende hjemme- besøg, medicinad-ministration osv.)
- den sundhedsfaglige dokumentation lever op til lovgivningen, samt kommunens kvali-tets- standarder og instrukser på området
- de sundhedsfaglige indsatser er begrundende, målrettede og evaluerede i relevant om-fang Gruppen af borgerforløb vil blive udvalgt på baggrund af aktuelle udviklingsområ-der.

KVALITETSOPFØLGNING

Med henblik på at fastholde en målrettet og relevant udvikling vil der på baggrund af tilsynene blive udarbejdet en evalueringsrapport. Denne rapport præsenteres og drøftes med den enkelte institution med henblik på identifikation af relevante udviklingsområder.

Derudover vil der blive udarbejdet en årsrapport med anbefalinger til opmærksomheds- og udviklingsområder for hele sundheds- og omsorgsområdet. Rapporten forelægges til politisk behandling og høring i Ældrerådet.

Kvalitetsmål for hjemmeplejen

De indhentede svar omformuleres til et konkret tilfredshedsresultat. Resultaterne fra år 2017 vil danne baggrund for det efterfølgende års forventninger. Der vil være en forventning om stigende tilfredshed.

Tabel 1 - De angivne procenter angiver "Meget tilfreds" plus "Tilfreds" - eller "Meget god eller god"

Kvalitetsmål	Borger	Leverandørens oplevelse af borgernes holdning	Visitator
Den samlede tilfredshed	100 %	100 %	-
De samme medarbejdere kommer i hjemmet	45 %	-	-
Aflysninger af hjemmehjælp fra leverandøren	80 %	57 %	-
Tilfredshed med personlig pleje	47 %	100 %	99 %
Tilfredshed med praktisk hjælp	77 %	-	100 %
Udarbejdet mål i samarbejde med borgeren	46 %	38 %	19 %
Tilfredshed med den leverede mad	21 %	-	-
Overensstemmelse borger-, visitator-, og leverandørbesvarelse	Der er overvejende overensstemmelse, også omkring emner med rehabiliteringsfokus.		

Eksterne tilsyn

Ud over det interne kommunale tilsyn beskrevet i denne tilsynspolitik modtager hjemmesygeplejen også andre tilsyn ved eksterne tilsynsmyndigheder.

Det Risikobaserede Tilsyn

Styrelsen for patientsikkerhed fører det såkaldte "Risikobaserede tilsyn", som træder i stedet for de tidligere embedslægetilsyn. Formålet er det samme, og tilsynet vurderer de sundhedsfaglige ydelser. Dvs. journalføring, medicinbehandling, personalets kompetencer i opgaveløsningen, samarbejde med behandlingsansvarlige læger, patientsikkerhed samt kvaliteten af den faglige refleksion.

Tilsynet foregår efter et lærende princip, hvor hovedformålet er udvikling. Styrelsen for Patientsikkerheds tilsynsførende medvirker ved journalgennemgang af flere borgere, og man interviewer personaler og evt. borgere. Samtidigt kontrolleres medicinbehandling og -opbevaringen.

Det risikobaserede tilsyn i hjemmesygeplejen sker årligt i hver kommune, men det er Styrelsen for Patientsikkerhed, der efter tilfældighedsprincippet afgør hvilke hjemmeplejeeenheder, der føres tilsyn med. Tilsynene er varslede 6 uger før de finder sted - og årligt vælges nye temaer og målepunkter for tilsynene, som er offentligt kendt. Dette kunne eksempelvis være diabetes, borgere i blodfortyndende behandling, mundhygiejne, osv.

Styrelsen for patientsikkerhed kan også føre "reaktive tilsyn", hvis der opnås direkte kendskab til omstændigheder, der udgør en fare eller en begrundet mulig fare for patientsikkerheden. Dette kunne være på baggrund af en klagesag, en pressesag osv.

Tilsynene udløser en indplacering i kategorier:

- **Ingen forhold af betydning for patientsikkerheden**
 - Det vurderes, at alle målepunkter for tilsynet er opfyldt.
- **Få forhold af mindre betydning for patientsikkerheden**
 - Der er problemer af mindre omfang uden væsentlig risiko for patientsikkerheden. Som udgangspunkt henstilles til, at der rettes op på problematikkerne, og der kommer ikke yderligere opfølgning herpå.
- **Problemer med betydning for patientsikkerheden**
 - Der er problemer af betydeligt omfang eller få forhold af større omfang, som medfører risiko for patientsikkerheden - dog ikke i kritisk grad. Der udstedes et specifikt påbud, hvilket skal rettes op indenfor fastsat tidsfrist - med efterfølgende opfølgning.
- **Kritiske problemer af betydning for patientsikkerheden**
 - Der er problemer af større omfang, som medfører væsentligt forøget risiko for patientsikkerheden. Der gives påbud, og virksomheden kan evt.

indstilles helt eller delvist indtil de patientsikkerhedsmæssige krav er opfyldt indenfor fastsat tidsfrist - med efterfølgende opfølgning.

Arbejdstilsynets arbejdsmiljømæssige tilsyn

I hjemmesygeplejen fører Arbejdstilsynet forskellige former for tilsyn i relation til arbejdsmiljøet - herunder den såkaldte APV (Arbejdspladsvurdering). Både det psykiske og det fysiske arbejdsmiljø evalueres.

- Risikobaseret tilsyn
 - Dette tilsyn er typisk uanmeldt, og sker som følge af tidligere påbud, hvor disse evalueres. Her er tilsynsfrekvensen under et år.
- Detailtilsyn
 - Disse tilsyn er uvarslede, og sker på baggrund af anmeldte ulykker og/eller klager.
- Evt. særlige indsatsområder
 - Arbejdstilsynet kan finde på at føre uanmeldte tilsyn, hvis de i perioder har særlige indsatsområder/kampagner målrettet den konkrete branche.

Arbejdstilsynene fører til en smiley-kategorisering:

- Grøn smiley: Intet udestående med Arbejdstilsynet
- Gul smiley: Strakspåbud med frist, eller "afgørelse uden handlepligt/overtrædelse af arbejdsmiljølovgivningen"
- Rød smiley: Forbud
- Kronesmiley: Anerkendt arbejdsmiljøcertifikat, som gives ved ekstraordinær indsats for at sikre en høj arbejdsmiljøstandard.

Arbejdstilsynet kan reagere med forbud, strakspåbud, påbud med frist, undersøgelsespåbud, rådgivningspåbud, afgørelse uden handlepligt, administrative bøder, politianmeldelse, tilbagemelding og vejledning.

Ved forbud må arbejdet ikke fortsætte, hvis der er overhængende og betydelig fare for medarbejdernes og andres sikkerhed og sundhed. Arbejdet skal derfor stoppe øjeblikkeligt, og må først genoptages, når det kan udføres fuldt forsvarligt.

Ved strakspåbud skal et alvorligt arbejdsmiljøproblem udbedres straks, men arbejdet må fortsætte.