

Tilsynspolitik

2021

For Leverandører af :

- Personlig og praktisk hjælp samt træning til borgere i eget hjem og på plejecentre
- Socialpædagogisk støtte i eget hjem
- Aktivitets- og samværstilbud
- Beskyttet beskæftigelse

Baggrund

Kommunalbestyrelsen har efter retssikkerhedslovens bestemmelser pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Retssikkerhedslovens bestemmelse suppleres af servicelovens regler om driftsorienteret tilsyn.

Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Kommunen skal, jf. servicelovens bestemmelser, hvert år udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af frit valg af leverandør; altså hjemmehjælp.

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsynet og for opfølgning på tilsynet.

Tilsynspolitikken beskriver de overordnede rammer for samtlige lovpligtige tilsyn med kommunale såvel som private leverandører.

Følgende tilbud er omfattet af tilsynspolitikken:

- Leverandører af personlig og praktisk hjælp samt træning til borgere i eget hjem og på plejecentre
- Leverandører af pædagogisk støtte i eget hjem
- Aktivitets- og samværstilbud
- Beskyttet beskæftigelse

Den 1. januar 2014 trådte den nye Lov om Socialtilsyn i kraft, hvor tilsynsforpligtigelsen med bl.a. botilbud beliggende i hele region Syddanmark blev overdraget til Socialtilsyn Syd i Faaborg-Midtfyn Kommune.

Styrelsen for Patientsikkerhed gennemfører ligeledes risikobaserede tilsyn. Disse tilsyn har fokus på borgerens sikkerhed for, at sundhedsopgaver løses, og at der er sikkerhed for, at borgeren modtager ydelsen sikkert. Tilsynene har fokus på medarbejdernes kompetencer, administrative instrukser, korrekt brug af medicin og faktisk dokumentations praksis.

Indledning

Tilsynspolitikken 2021 har en kobling til visionen for Aabenraa Kommunes Handicappolitik, Sundhedspolitik samt Ældrepolitik- og værdighedspolitik således at: *alle ældre og borgere med handicap har mulighed for at leve et godt, værdigt og aktivt liv* samt til den fælles Kerneopgave; *Sundhed, Mestring og Fællesskabelse*.

Tilsynsvirksomheden er, udover at være en myndighedsopgave, et vigtigt element i en fremsynet kommune, der til stadighed har fokus på kvalitetssikring og udvikling af kommunens tilbud til borgerne. Gennem den løbende proces med dialog mellem tilsynet, leverandørerne, Social- og Sundhedsforvaltningens kvalitetsorganisation samt det politiske niveau sikres lærings- og udviklingsaspektet.

Tilsynet suppleres af forskellige andre kvalitetsudviklende tiltag, der er med til at skabe udvikling, læring og opfølgning; herunder Virksomhedsaftaler, Økonomisk ledelsestilsyn og det personrettede tilsyn og opfølgning. Sidstnævnte udføres af myndighedsafdelingen i forbindelse med opfølgning hos borgeren.

Formål

Formålet med tilsynspolitikken er at sikre, at kommunen lever op til sine forpligtigelser i forhold til at føre tilsyn med:

- om borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet, og
- om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde.

Udover ovenstående formål er tilsynet også med til at sikre en løbende vurdering, kontrol og kvalitetssikring med henblik på læring og udvikling. Tilsynet følger endvidere op på, hvordan den enkelte private leverandør efterlever leverandørkravene, som er beskrevet i de enkelte kontrakter.

Tilsynsmetode og indhold

Tilsynet gennemføres ved et anmeldt eller uanmeldt besøg, hvor der gennem systematisk tilvejebringelse af information og dokumentation foretages en stikprøvekontrol og vurdering af leverandørernes praksis og kvalitet. Dette kan foregå ved flere besøg og observationsmetoder, som dækker forskellige vagtlag. På baggrund af dette, vurderes kvaliteten af den leverede indsats, hvor der eventuelt identificeres udviklings- og kvalitetsforbedrende initiativer.

Tilsynene afvikles i dialog med leverandørerne ved interviews og samtaler med leder, medarbejdere, borgere og eventuelt pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentationen.

Tilsynene følges op at et fælles læringsmøder med relaterede institutioner og/eller leverandører. Dette giver mulighed for tværgående læring og et bottom-up perspektiv i forhold til udviklingen af områderne.

Tilsynsfokus 2021

Tilsynsfokus i 2021 tager bl.a. afsæt i Kerneopgavens 3 fokusområder; Sundhed, Mestring og Fællesskabelse, hvor kvaliteten i tilbuddet vurderes jf. nedenstående 6 kvalitetstemaer:

1. Trivsel & Værdighed
2. Sundhed & Rehabilitering
3. Dokumentation
4. Samarbejde med og inddragelse af pårørende
5. Ledelse & Kompetencer
6. Tilbudsportal & Plejehjemsportal

Kvalitetstemaerne konkretiseres i et antal kvalitetskriterier. For hvert kriterium udarbejdes et antal spørgsmål til anvendelse i en spørgeguide. Kriterierne og spørgsmålene kan variere i forhold til tilbudstype og målgruppe jf. gældende retningslinjer og lovkrav.

Vurdering

Vurderingen af tilsynet sker ud fra en samlet vurdering af kvalitetstemaerne og kriterier, hvor tilsynet vurderes som:

- **Godkendt**

Der er ikke fundet fejl eller mangler, der har givet anledning til anmærkninger. Der kan gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

- **Godkendt med anmærkninger**

Der er fundet mindre fejl eller mangler, og der gives anmærkninger på et eller flere kvalitetstemaer.

Anmærkninger er af mindre karakter, og forventes at kunne være opfyldt inden for en rimelig tidsfrist og med opfølgning herpå.

Der kan ud over anmærkningerne gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.

- **Ikke Godkendt**

Der er fundet fejl eller mangler, som direkte berører borgernes trivsel.

Anmærkningerne er af en karakter, som kræver øjeblikkelig handling. Tilsynet vurderer, hvorvidt der er behov for afvikling af et skærpet tilsyn. Hvis det er aktuelt, skal skærpet tilsyn afvikles inden for en nærmere defineret tidsramme.

Anmærkninger gives når der er forhold, som kræver opfølgning og tilretninger for, at tilbuddet kan leve op til kvalitetskriterierne. Leverandørerne bliver bedt om at udarbejde en handleplan, der skal være med til at understøtte opfølgning og udvikling på baggrund af anmærkningerne.

Anbefalinger gives når der er forhold, der kan forbedres, og hvor et særligt fokus kan være med til at bidrage til kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der stilles ingen krav om udarbejdelse af handleplan.

Det er væsentligt at understrege, at tilsynet afspejler et øjebliksbillede, hvor der foretages en stikprøvekontrol af opgaveløsningen på det enkelte tilbud. Tilsynet er ikke et udtryk for alt, hvad der foregår på det enkelte tilbud.

Afrapportering og opfølgning

På baggrund af tilsynene udarbejdes en tilsynsrapport.

Tilsynsrapporten vil indeholde en samlet vurdering af tilbuddet med eventuelle anbefalinger og anmærkninger.

Én gang årligt udarbejdes en årsrapport for tilsynene.

Årsrapporterne sendes til orientering i Social- og Sundhedsudvalget, Seniorrådet og Handicaprådet.

Årsrapporten sendes e til Social- og Sundhedsforvaltningens Kvalitetsråd med henblik på opfølgning i forhold til tværgående udviklingsinitiativer.

De enkelte tilsyn kan indeholde punkter til udvikling eller opfølgning. De enheder, der har fået en anmærkning, skal udarbejde en handleplan. Ved behov kan den tilsynsansvarlige indgå i udarbejdelsen af handleplanen. Den tilsynsansvarlige er ligeledes ansvarlig for at der følges op på handleplanerne.

Tilsynene er tilgængelige på Aabenraa Kommunes hjemmeside samt på Tilbudsportalen eller Plejehjemsportalen.

Kvalitetstemaer og kriterier for tilsyn 2021

Trivsel & Værdighed

Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsatser og valgte metoder matcher målgruppens behov, samt at borgeren mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsatserne understøtter borgernes trivsel i hverdagen, bl.a. ved øget opmærksomhed på ensomhed og mistro. Indsatsen skal ligeledes understøtte borgers ønsker om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.

- Indsatsen sikrer borgerne tryghed og livskvalitet samt deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter.
- Indsatsen understøtter borgernes autonomi og integritet, og sikrer borgernes selvbestemmelse og medbestemmelse.
- Indsatsen forebygger magtanvendelser, som håndteres efter gældende retningslinjer og lovgrundlag.
- Indsatsen modvirker ensomhed, idet ensomhed italesættes og handling iværksættes, så borgers mulighed for deltagelse i sociale fællesskaber/netværksgrupper sikres.
- Borgerne mødes med værdighed og respekt for egne ønsker og behov i den terminale fase af livet.
- Covid-19 – en ny opstart; fordele ulemper, læring fra 2020. Hvilke forandringer er igangsat med baggrund i erfaringerne fra nedlukninger og restriktion pga. Covid-19 pandemien.
- Er der et særligt fokus på de borgere, der er atypiske i forhold til den sociale og bolig-mæssige situation, de lever under?

Sundhed & Rehabilitering

Indsatserne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, og med borgeren som den aktive medspiller.

Det er væsentligt, at indsatserne koordineres tværfagligt med fokus på at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer, så borgerne, så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.

- Indsatsen understøtter borgernes fysiske og psykiske færdigheder, og dermed evnen til at mestre eget liv.
- Der arbejdes med afsæt i "den rehabiliterende tilgang", med borgerne som aktive medspillere.
- Indsatsen inkluderer sundhed og forebyggelse i opgaveløsningen samt inddragelse af velfærdsteknologi, hvor det er hensigtsmæssigt i forhold til borgerens selvstændighed og tryghed.
- De rehabiliterende indsatser leveres i et effektivt, koordineret og sammenhængende forløb.
- Målsætning og opfølgning på funktionsevne og iværksat rehabilitering

- Målrettet rehabilitering til borgere med demens eller anden form for hjerneskade
- Målrettet profylakse i forhold til KRAM – Ernæringsstatus, Rygning (KOL), Alkohol (senskader) og Motion (faldrisiko og målrettet træning)

Dokumentation

Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsatser, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen skal konkretiseres og dokumenteres i Nexus, hvor de løbende evalueres.

- Borgerens mål er specifikke og målbare
- Der arbejdes systematisk med opfyldelse af de enkelte borgers mål for indsatsen
- Indsatserne dokumenteres og evalueres løbende efter gældende retningslinjer, og anvendte metoder og tilgange sammenholdes med effektmålinger
- Redskaber i Nexus skal anvendes kontinuerligt efter gældende retningslinjer med henblik på at understøtte en optimal løsning af kerneopgaven
- Sammenhæng mellem observationer, handlinger og opfølgende observationer
- Medicin-audits i forhold til interaktioner og formodet effekt. Kvalificere dialog med egen læge / sygehus læge.

Ledelse & Kompetencer

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse.

En ledelse, der arbejder med faglig udvikling, herunder inddragelse af civilsamfundet og velfærdsteknologi, har fokus på medarbejdertrivsel, vægter den gode dialog og dermed fremmer effektiviteten og kvaliteten på tilbuddet. Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetence (uddannelse, erfaring og viden) løbende tilpasses, så de matcher borgernes aktuelle behov.

- Medarbejdergruppens kompetencer og metoder matcher målgruppens behov.
- Personalegennemstrømning og sygefravær ikke er på et højere niveau end på andre sammenlignelige arbejdspladser; jvf. respektive virksomhedsaftaler og kontrakter.
- Tilbuddet skal, hvor det er muligt og relevant, inddrage civilsamfundet til gensidig glæde for borger, pårørende og lokalsamfundet.
- Den daglige drift varetages økonomisk forsvarligt (kun aktuel for den private beskyttede beskæftigelse GLAD Fonden Aabenraa).
- Specialisering og samarbejde med eksterne faggrupper
- Realkompetencevurderinger af medarbejdergrupper (ufaglærte / faglærte)

Tilbudsportalen / Plejehjemsportalen (gældende for plejecentre, Aktivitets- og Samværstilbud samt Beskyttet Beskæftigelse)

Formålet med Tilbudsportalen og Plejehjemsoversigten er at sikre sammenlignelige og gennemsikrelige oplysninger om de registrerede tilbud. Der skal være indberettet oplysninger om tilbuddenes målgrupper, metoder, økonomi herunder takster, resultater samt om tilsynet med tilbuddene.

Tilbudsportalen skal bidrage til at skabe et overblik over udviklingen i antal tilbud samt tilbuddenes målgrupper og metoder. Det enkelte tilbud er forpligtet til at indberette og opdatere oplysninger om tilbuddet på Tilbudsportalen eller Plejehjemsoversigten, så de stemmer overens med praksis.

Oplysningerne på Tilbudsportalen eller Plejehjemsoversigten er opdaterede.

Inddragelse af og samarbejde med pårørende

Pårørende kan være en væsentlig ressource i forhold til borgers oplevelse af at modtage hjælp. Inddragelse af pårørende, i det omfang borger ønsker det, kan positivt bidrage til kvaliteten af medarbejders tilgang og metode, så borger opnår en højere grad af trivsel.

- Pårørende skal i hverdagen føle sig inddraget og informeret, med mindre borgeren ikke ønsker det.
- Pårørende skal have oplevelsen af at det er let og gennemsikreligt for borgeren at få støtte til at mestre hverdagen.
- Hverdagslivet på tilbuddet skal opleves som et fælles ansvar for ledelse, medarbejder og beboere og pårørende.