



Herlev
Kommune

Tilsynspolitik

**for hjemmehjælps og plejeboligområdet
vedrørende bevillinger efter servicelovens
§ 83 og § 83a**



Februar 2020

Indhold

Indledning	3
Tilsynets fokusområder	4
Sådan foretages tilsyn	4
Tilbage melding til leverandøren i forbindelse med tilsyn	6
Resultater af et tilsyn/tilsynsrapporten	6
Typer af tilsynsrapporter:.....	6
Opfølgning og formidling af tilsynsresultater	7
Afrapportering	7

Indledning

Herlev Kommune fører tilsyn på hjemmehjælps- og plejeboligområdet. Formålet med at foretage tilsyn på hjemmehjælps- og plejeboligområdet er at sikre, at borgerne i Herlev Kommune modtager den hjælp, de er bevilliget samt at bevillingerne er i overensstemmelse med det aktuelle behov. Tilsynspolitikken forelægges og godkendes en gang årligt af kommunalbestyrelsen.

Tilsynet omfatter den kommunale hjemmepleje, plejecentrene samt de private leverandører Herlev Kommune har godkendt efter lov om frit valg. I det følgende benævnes hjemmehjælps- og plejeboligområdet under én betegnelse som leverandøren.

Herlev Kommune har, ifølge lov om social service §§ 151, 151c samt lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §§ 15 og 16, pligt til at føre tilsyn med hjemmehjælps- og plejeboligområdet, jf. bilag 1. I henhold til loven er formålet med tilsynet:

- At sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser, der er truffet
- At sikre, at borgeren får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandard
- At sikre, at hjælpen er tilrettelagt, og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde
- At skabe dialog mellem kommune og leverandører for således at sikre, at den opnåede viden på tilsynet anvendes til at forebygge, at mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Leverandørerne har, i henhold til serviceloven samt kontrakten mellem leverandøren og Herlev Kommune, pligt til at indberette ændringer i borgerens behov for hjælp til Visitationen i Herlev Kommune, således at hjælpen løbende kan tilpasses borgerens aktuelle behov.

Herlev Kommune har et tilsynskoncept, der er en kontrolinstans, men som også giver mulighed for en konstruktiv dialog med og vejledning af leverandørerne.

Tilsynet skal kontrollere, at lovmæssige krav samt de kontraktmæssige forhold opfyldes. Tilsynet skal give mulighed for læring og udvikling hos kommunen, leverandører og samarbejdspartnere.

Tilsynets fokusområder

På baggrund af lovgivning vedrørende levering af hjælp og tilsyn samt kontrakt med leverandører, er der udarbejdet et tilsynskoncept med følgende fokusområder:

- Levering af den visiterede hjælp
- Kvaliteten af den leverede hjælp
- Kommunikation mellem borger og leverandør
- Leverandørens tilbagemeldingspligt
- Hjælpernes viden og kompetencer, herunder dokumentation for uddannelse
- Dokumentation
- Levering af rehabiliterende forløb jf. § 83a.

Center for Sundhed og Voksne tilrettelægger indsatserne med en aktiverende tilgang, kaldet "Aktivt liv". Ved tilsynene inddrages endvidere leverandørernes tilrettelæggelse af aktiverende indsatser som fokusområde.

Fokusområderne vil blive afdækket i interview med borgeren, ved tilsynsbesøg i borgerens hjem samt ved møde med ledelsen/medarbejdere hos den enkelte leverandør.

Baggrunden for at indhente den ovennævnte information er som beskrevet, at undersøge om borgerne i kommunen får den hjælp, de er bevilliget, samt om leverandøren overholder tilbagemeldingspligten, vedrørende borgerens aktuelle behov. Tilsynskonceptet skal generere sammenlignelige data. Med sammenlignelige data kan tilsynet både bruges til at følge udviklingen hos den enkelte leverandør samt skabe overblik over kvalitetsniveauet i indsatsen på tværs af leverandører. Tilsynet giver dermed mulighed for at skabe læring og udvikling.

Endvidere bruges interviewguider og oversigt over fokusområder for tilsyn, for at kunne formidle tydelige og ensartede resultater af tilsynene til leverandøren.

Sådan foretages tilsyn

Tilsynsformer:

1. Tilsyn med § 83 og § 83a ved hjemmebesøg hos borgere og borgernes leverandører, jf. lov om social service § 151 stk. 1
2. Uanmeldt tilsyn i plejebolig, jf. § 151 stk. 2
3. Tilsyn vedrørende kontrakt hos leverandører, der er godkendt jf. lov om social service § 91.

Tilsyn med § 83 og § 83a, jf. lov om social service § 151 stk. 1, foretages hos et antal tilfældigt udvalgte borgere og deres leverandører, for at kunne vurdere fokusområderne fra såvel borgerens som leverandørens perspektiv. Tilsynene gennemføres uanset boform. Tilsynene i borgerens hjem foretages en gang årligt af Stabsfunktionen i Center for Sundhed og Voksne, med Ældrerådet som observatør. Tilsyn hos borgernes leverandører gennemføres af Stabsfunktion i Center for Sundhed og Voksne. Tilsynene er anmeldte. Tilsynene hos hjemmeboende borgere fordeles, således at der føres tilsyn med såvel personlig pleje som praktisk bistand leveret af privat leverandør.

Tilsyn i borgerens hjem vedrørende rehabiliterende forløb § 83a gennemføres af Stabsfunktionen i Center for Sundhed og Voksne.

Uanmeldte tilsyn i plejebolig, jf. lov om social service § 151 stk. 2, foretages af centerchef og stabsfunktion i Center for Sundhed og Voksne med deltagelse af Ældrerådet som observatør.

Tilsyn vedrørende kontraktforhold hos leverandører gennemføres senest et halvt år efter godkendelse, i et samarbejde mellem Stabsfunktion og Voksenrådgivning og Visitation, Center for Sundhed og Voksne.

Det konkrete antal borgere til tilsyn udvælges på baggrund af kommunens omsorgssystem KMD Nexus.

Tilsynene på indsatser § 83 udføres ved interview med borgerne og disses leverandører. Tilsyn på rehabiliterende forløb § 83a udføres ved interview med borgerne. Uanmeldt tilsyn på plejecentrene gennemføres ved møde med borgeren og plejepersonalet og vurderes i forhold til flere kategorier. Fokusområder for tilsyn hos leverandører er kontraktlige forhold.

Udover tilsyn hos borgere og disses leverandører gennemfører Herlev Kommune også nedenstående opgaver, som betragtes som opfølgning på bevilliget hjælp.

Herlev Kommune udfører revurdering af hjælp ved ændringer i borgerens funktionsniveau, dog gennemføres revurdering minimum hvert 2. år. Ved revurderingsbesøg hos borgeren opnår Visitationen viden om borgerens aktuelle funktionsniveau samt behov for hjælp og kan på den baggrund vurdere, om leverandøren har overholdt sin lovmæssige og kontraktlige forpligtelse i forhold til tilbagemeldingspligten. Visitationen opnår ligeledes, gennem revurderingsbesøg hos borgeren, viden om kvaliteten af den leverede hjælp.

Herlev Kommune behandler klager i forhold til udmåling og levering af hjælp. På baggrund af klagebehandlingen iværksættes relevante handlinger med det formål at revurdere gældende praksis samt bruge klagen til læring i såvel Herlev Kommune som hos leverandører af hjælp.

I forbindelse med afregning af leverandørerne (undtaget plejecentrene) foretages stikprøvekontrol for at sikre, at den visiterede hjælp også leveres.

I perioden 1. juli 2018 til 31. december 2021 fører Styrelsen for Patientsikkerhed endvidere tilsyn med den personlige hjælp, omsorg og pleje, der ydes jf. lov om social service § 83 af de kommunale og private enheder.

Det kommunale tilsyn udføres uafhængigt af dette.

Tilbage melding til leverandøren i forbindelse med tilsyn

Efter et tilsyn kan der være situationer, hvor der er behov for opfølgning med det samme og inden tilsynet hos leverandøren. Hvis det eksempelvis under et tilsynsbesøg konstateres, at borgeren har behov for mere eller mindre hjælp end den visiterede, eller tilsynet konstaterer andre forhold, som kræver opfølgning, retter Visitationen henvendelse til leverandøren.

I interview med borgeren skal eventuelle problematikker afdækkes for at få mulighed for at give konkrete tilbage meldinger til leverandøren, der gør det nemmere for leverandøren at iværksætte nye eller tilpasse nuværende arbejds gange.

Resultater af et tilsyn/tilsynsrapporten

Typer af tilsynsrapporter:

1. Tilsynsrapport for tilsyn hjemmehjælp § 83 og rehabiliteringsforløb § 83a hos borgerne ved hjemmebesøg og borgernes leverandører
2. Tilsynsrapport på det enkelte plejecenter
3. Tilsynsrapport for tilsyn vedrørende kontraktlige forhold.

Tilsynet udfærdiger, på baggrund af interview med borgere og leverandører, en samlet tilsynsrapport, der beskriver resultatet af tilsynet. Der udarbejdes én rapport for tilsyn hos hjemmeboende borgere og en rapport for hvert plejecenter. I rapporterne vil det fremgå, hvis der er indskærpelser eller anbefalinger, der er formidlet til leverandørerne. Indskærpelser gives eksempelvis ved manglende overholdelse af tilbage meldingspligten, manglende overholdelse af kvalitetsstandarden eller manglende efterlevelse af kontrakten med Herlev

Kommune. anbefalinger gives, hvis tilsynet har bemærket uhensigtsmæssige arbejdsgange eller andre forhold, der ikke er direkte krav til.

Konklusioner efter tilsyn vedrørende kontraktlige forhold udarbejdes i særskilt tilsynsrapport.

Opfølgning og formidling af tilsynsresultater

Tilsynet skal, både under selve tilsynet og i tilsynsrapporten, give leverandøren klare og konstruktive tilbagemeldinger på, hvordan eventuelle arbejdsgange kan forbedres.

Et opfølgende tilsyn kan foretages, hvis der er modtaget klager vedrørende en given leverandør, der berører det samme problemområde, eller hvis der af anden grund vurderes at være behov for særlig opfølgning. Borgere, der er særligt relevante i forhold til dette problemområde, kan udvælges til tilsynsbesøg.

Opfølgende uanmeldte tilsyn hos godkendte leverandører kan foretages, hvis der eksempelvis er modtaget flere klager vedrørende en leverandør. Hvordan opfølgende uanmeldte tilsyn konkret foretages afhænger af situationen.

De berørte leverandører vil få tilsendt tilsynsrapporten samt varslings om eksempelvis opfølgende tilsyn.

På et årligt leverandørmøde mellem Visitationen og leverandørerne vil generelle konklusioner fra tilsynene hos borger/leverandør blive gennemgået til fælles læring.

Afreportering

Tilsynspolitikken skal, i forbindelse med godkendelse af kvalitetsstandardén gang årligt, forelægges kommunalbestyrelsen med henblik på godkendelse.

Tilsynsrapporterne fremsendes løbende til Ældrerådet, Bruger-/pårørenderåd, Handicaprådet og Sundheds- og Voksenudvalget.