

TILSYNSPOLITIK 2019

Personlig pleje og praktisk hjælp



Center for Sundhed og Ældre

Hvidovre Kommune



Tilsynspolitik for personlig pleje og praktisk bistand

Hvidovre Kommune har udarbejdet denne Tilsynspolitik, som omfatter tilsynene med leverandører af personlig pleje og praktisk bistand til borgere i eget hjem. Kommunalbestyrelsen har, på baggrund af Serviceloven § 151c, pligt til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle sine tilbud efter Servicelovens § 83. Tilsynspolitikken revideres én gang årligt samtidig med kvalitetsstandarderne.

Tilsynspolitikken understøtter tilsynene i at vurdere kvaliteten af leverandørernes tilbud til borgerne og anlægger derfor fokus på:

1. Om Hvidovre Kommunes kvalitetsstandarder og borgerens afgørelse imødekommes
2. At der, i samarbejde med borgerne, arbejdes mod, at borgerne bliver så selvhjulpne som muligt
3. At den hjælp borgeren er visiteret til, også er den hjælp borgeren modtager, og at hjælpen har den rette kvalitet
4. At de økonomiske rammer for tilbuddene overholdes
5. At eventuelle fejl og mangler som påpeges i tilsynene indgår i en fremadrettet kvalitetssikring, læring og udvikling hos leverandørerne

Tilsynene skal således være med til at sikre kvalitet, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed hos såvel de kommunale som de private leverandører af personlig pleje og praktisk bistand.

Tilsynene er dialogbaserede, så tilsynene også understøtter indsigter, læring og kvalitetssikring.

1. Elementer i tilsynet

Hvidovre Kommunes tilsyn af personlig pleje og praktisk bistand består af tre elementer:

1.1. Kvalitetssikring af kommunens visitationer til borgerne

Tilsynet gennemgår en repræsentativ række visitationer, for at sikre, at visitationer og afgørelser er i overensstemmelse med loven, kvalitetsstandarder og, at de ydelser borgeren er tildelt, tilsvarende borgerens funktionsniveau og ressourcer. Gennemgangen af visitationerne sker med fokus på, at borgerens behov og ressourcer er central, når borgerens støtte tilrettelægges.

En del af kvalitetssikringen indebærer at afgørelser fra Ankestyrelsen og klager fra borgerne løbende drøftes i Visitationen. Drøftelserne er med til at understøtte en kontinuerlig læring blandt medarbejderne, så visitationerne har den rette kvalitet og at støtten til borgerne tilrettelægges så hensigtsmæssigt som muligt.

1.2. Kvalitetssikring af den leverede hjælp

Tilsynene er uanmeldte og gennemføres mindst én gang årligt. Alle leverandører underlægges årligt et tilsyn, hvilket også indebærer besøg hos en række udvalgte borgere, der modtager hjælp efter Servicelovens § 83.

Tilsynene skal undersøge og vurdere;

- sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den leverede hjælp
- borgernes tilfredshed med kvaliteten af den leverede hjælp
- om leverandørerne opfylder kravene til den "fysiske" levering af hjælp
- leverandørernes tilrettelæggelse af hjælpen
- kvaliteten af leverandørernes dokumentation af personlig pleje og praktisk bistand i journalen

Hvis tilsynet påpeger forhold, som er utilfredsstillende, skal leverandørerne udarbejde handleplaner, som opstiller mål, handlinger og tidsfrister, som skal løfte kvaliteten af de utilfredsstillende indsatsområder til et tilfredsstillende niveau. Dette skal ske inden for den opstillede tidsfrist. Indsatser og handlinger skal drøftes med berørte borgere inden implementering.

1.3. Kvalitetssikring af visitationsøkonomien

Visitationen foretager hver måned et økonomisk tilsyn med leverandørernes afregning af visiterede og leverede ydelser. Tilsynet sikrer, at kommunen kun betaler for de visiterede ydelser. Ved gentagende uoverensstemmelser i afregningen gennemføres der et skærpet tilsyn hos den pågældende leverandør. I forbindelse med både det almindelige og det skærpede tilsyn aftales der en opfølgning med leverandøren for at sikre, at de overholder kontraktlige aftaler mellem kommunen og leverandøren. Kvalitetssikringen af visitationsøkonomien har ingen betydning for serviceniveauet og dermed heller ikke for de individuelt visiterede ydelser.

2. Metode

For at vurdere om den leverede hjælp har den nødvendige kvalitet, gennemføres der mindst ét årligt tilsyn med både den kommunale leverandør og med de private leverandører af personlig pleje og praktisk bistand.

Tilsynene har til hensigt at give svar på tre overordnede spørgsmål:

1. Får borgerne den visiterede hjælp i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgeren har retskrav på?
2. Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer og sker der en fyldestgørende faglig dokumentation?
3. Arbejdes der mod, at borgeren bliver så selvhjulpne som mulig?

Tilsynene foretages af en uvildig ekstern leverandør af tilsyn.

Tilsynet besøger uanmeldt leverandørerne. Der udpeges et repræsentativt antal tilfældige borgere, der alle har et vist behov for hjælp. Det er disse borgeres sager tilsynet undersøger.

Under besøget hos leverandøren interviewes lederen og to medarbejdere efter en spørgeguide. Tilsynet gennemgår derudover den tilgængelige dokumentation i omsorgssystemet med fokus på de ydelser, den pågældende borger modtager. Tilsynets observationer dokumenteres og indgår senere i en tilsynsrapport.

Derefter gennemføres der besøg hos de pågældende borgere, der også interviewes. En spørgeguide sikrer, at alle spørges om det samme. Tilsynene gennemføres kun efter borgerens samtykke. Borgeren har dermed ret til at takke nej til at deltage, hvis de ikke ønsker det.

I særlige situationer, kan der udføres et skærpet tilsyn. Særlige situationer kan være mistanke om, at den enkelte leverandør ikke leverer de visiterede ydelser hos en større andel af deres borgere, manglende overholdelse af leverandørkravene m.v. Indholdet i det skærpede tilsyn tilrettelægges ud fra den konkrete situation, og det er lederen af Visitationen, der beslutter hvornår og hvordan tilsynet skal gennemføres.

3. Afrapportering af tilsynene

Tilsynets observationer og vurderinger fra de enkelte tilsyn beskrives i en tilsynsrapport, som den tilsynsførende udarbejder efter tilsynet er gennemført. Rapporten skal, inden for 3 uger efter tilsynet er gennemført, drøftes mellem den tilsynsførende og leverandøren. I de tilfælde hvor der ved tilsynet konstateres alvorlige fejl og mangler, gennemføres der et opfølgende uanmeldt tilsyn.

På baggrund af tilsynsrapporterne udarbejdes der en årlig samlet redegørelse med resultaterne af tilsynene. Redegørelsen sendes i høring hos Hvidovre Kommunes Ældreråd og Handicapråd og forelægges derefter politisk.

4. Kvalitetskrav, dialog og samarbejde mellem leverandører og Visitationen

Visitationen har faste aftaler om, at leverandørerne giver en tilbagemelding til Visitationen, hvis der er ændringer i den enkelte borgers behov for hjælp. Tilbagemeldingsprocedurerne fra de private leverandører er fastlagt i leverandørkontrakterne. Tilbagemeldingspligten understøtter, at Visitationen kan revurderes borgernes behov for hjælp rettidigt.

Visitationen har altid kontakt med borgerne én gang årligt for at revurdere, om borgerens behov for hjælp stemmer overens med den visiterede hjælp.

Der er løbende og tæt dialog mellem Visitationen og leverandørerne. Denne dialog skal fremme udviklingen og læringen mellem parterne med udgangspunkt i kommunens værdier og styring. Der afholdes leverandørmøde 3 gange årligt, for alle leverandører, der leverer hjælp efter Servicelovens § 83.

Én gang årligt drøftes de samlede tilsynsresultater. Dette sker for at understøtte tværgående og tværfaglig læring og kvalitetsudvikling.