

Koncept

**Gennemførelse af uanmeldt tilsyn med leverandører af
personlig pleje og praktisk hjælp**

Indholdsfortegnelse

1. Metode	1
2. Vurderingsterminologi	1
3. Fremgangsmåde	2
Aflæggelse af uanmeldt tilsynsbesøg hos leverandøren.....	2
Aflæggelse af tilsynsbesøg hos borgere i hjemmet	2
Dialog med borgerens faste kontaktperson.....	2
Afrapportering	2
Udviklende dialogmøde	2
4. Mål pr. fokusområde	3
Bilag: Tilsynskoncept leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp	1
Bilag A: Måleområde, indikatorer og målemetode.....	1
Bilag B: Spørgeskema borgere	9
Bilag C: Spørgeskema medarbejdere	13
Bilag D: Spørgeskema ledelse	15
Bilag E: Tjekskema plejefaglig dokumentation	18

1. Metode

Tilsynet foretages på basis af et samlet tilsynskoncept, som tager udgangspunkt i de gældende lovkrav, gældende kvalitetsstandarder og styringsdokumenter i den pågældende kommune samt evt. andre prioriterede fokusområder i kommunen.

Tilsynet omfatter godkendte leverandører af hjælp til personlig pleje og/eller praktisk hjælp til rengøring efter servicelovens § 83. Det forudsættes endvidere, at leverandøren skal være valgt af mere end 30 borgere i Hvidovre Kommune for at der iværksættes et årligt tilsyn. Alternativt hvert 3. år.

Tilsynet udføres i form af uanmeldt besøg hos de godkendte leverandører (leverandørkontrol). På baggrund af leverandørens lister over ydelsesmodtagere, udvælger tilsynet borgere til tilsynsbesøg/interview. Leverandøren forestår kontakten til borger og indhentelse af samtykke til borgerens deltagelse.

Tilsynet vurderer ved hjælp af fire målemetoder:

- Det dokumenterede (den skriftlige dokumentation i omsorgssystemet / leverandørens eget dokumentationssystem).
- Kvalitative interviews med ydelsesmodtagere: Den brugeroplevede kvalitet.
- Kvalitative interviews med medarbejdere samt ledelse hos leverandør: Kvalificering af den brugeroplevede kvalitet samt afdækning af den faglige og organisatoriske kvalitet.
- Tilsynets egne observationer.

2. Vurderingsterminologi

For hvert fokusområde sker der en sammenfattende vurdering ud fra følgende ensartede vurderingsterminologi:

Vurderingsskala	Konklusion	Målopfyldelsesgrad
1	Ingen bemærkninger	91-100 %
2	Få, mindre væsentlige bemærkninger	76-90 %
3	Enkelte væsentlige bemærkninger	50-75 %
4	Flere væsentlige bemærkninger	0-49 %

Målopfyldelsesgraden pr. fokusområde og hvert enkelt delmål herunder fremgår af vedlagte bilag. Under hvert fokusområde er det angivet hvilket datagrundlag, der er anvendt.

3. Fremgangsmåde

Aflæggelse af uanmeldt tilsynsbesøg hos leverandøren

Aflæggelse af uanmeldt tilsynsbesøg hos godkendte leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. Tilsynet møder op og anmoder om at tale med den ansvarlige leder.

Med leverandørkontrollen foretages en generel gennemgang i forhold efterlevelse af krav til leverandøren i den indgåede kontrakt samt en stikprøvegennemgang vedr. specifikke forhold hos 2 % af de borgere, som er tilknyttet den pågældende leverandør, dog minimum 3 borgere.

Aflæggelse af tilsynsbesøg hos borgere i hjemmet

Tilsynet udvælger ydelsesmodtagere fra liste, som leverandøren stiller til rådighed. Leverandøren kontakter de borgere, som tilsynet udpeger til besøg, idet borgeren vil kende leverandørens kontaktperson og derfor vil kunne stole på, at Connectors tilsynskonsulent er den vedkommende giver sig ud for, når tilsynsbesøget aflægges. Der udarbejdes særligt legitimationskort til Connectors tilsynskonsulent.

Ved tilsynsbesøget i borgers hjem har tilsynskonsulent dialog med borgeren og evt. tilstedeværende pårørende i hjemmet ud fra den på forhånd udarbejdede tilsynsmanual. Dialogen vil omfatte borgerens kendskab til de tildelte ydelser, borgerens tilfredshed med udførelsen af de leverede ydelser, borgerens tilfredshed med kontakten til den/de medarbejdere, som leverer ydelserne, borgerens tilfredshed med mulighederne for fleksibel tilrettelæggelse af hjælpen. Borgerens tilfredshed med kontakt til leverandør.

Dialog med borgerens faste kontaktperson

Hos de borgere, som aflægges tilsynsbesøg i hjemmet, vil tilsynskonsulent efterfølgende have en telefonisk opfølgende dialog med den medarbejder hos leverandøren, som er fast hjælper hos borgeren. Dialogen vil indeholde spørgsmål om medarbejderens kendskab til borgerens plejeplan, afklaring af spørgsmål, som har vist sig relevante fra dialogen med borgeren samt en række spørgsmål i fht. medarbejderens faglighed.

Afrapportering

Der udarbejdes en skriftlig tilsynsrapport for hver leverandør, distriktsvis for den kommunale leverandør. Rapporten sendes til høring hos den pågældende leverandørs leder med henblik på korrektion af mulige faktuelle fejl eller misforståelser. Enhedens leder har mulighed for at afgive sine eventuelle kommentarer til tilsynets rapport i et særligt afsnit efter rapporten.

Udviklende dialogmøde

Tilsynet holder møde med leverandørens ledelse, hvor tilsynsrapporten gennemgås mhp. på et fremadrettet fokus på læring og kvalitetsudvikling. Der afholdes et tilsvarende dialogmøde med ledergruppen og forvaltningsledelsen som en tværgående opsamling på tilsynene for leverandører af personlig og praktisk hjælp.

4. Mål pr. fokusområde

Ved leverandørbesøg anvendes følgende fokusområder:

Leverandørs efterlevelse af krav til ydelserne Personlig pleje og praktisk hjælp til rengøring efter SL § 83

1. Ydelserne leveres indenfor rammerne af lovgivning, den kommunale kvalitetsstandard (ydelsesindhold, ydelsesvarighed, ydelsesomfang, tidsfrist for iværksættelse af ydelsen, personalekompetencer), den konkrete afgørelse til den enkelte borger samt i overensstemmelse i øvrigt med branchens faglige niveau og god skik indenfor branchen
2. De leverede ydelser modsvarer borgerens akutte behov for hjælp

Leverandørs efterlevelse af øvrige krav i kontrakt

Formuleres med afsæt i den konkrete kontrakt mellem Kommune og Leverandør. Typisk følgende forhold gennemgås:

1. Dataopbevaring
 1. Opbevaring af data, der er omfattet af kontrakt med kommunen, opbevares mærket og særskilt hos leverandør
 2. Sikker opbevaring af data
2. Oplysningspligt og informationsudveksling
 1. Leverandør skal observere ændring i borgerens behov og melde tilbage til myndighed
 2. Leverandørs efterlevelse af regler om tavshedspligt og oplysningspligt
3. Egenkontrolprocedurer
 1. Dokumentation for, at der findes egenkontrolprocedurer hos leverandør samt gennemgang af disse
 2. Dokumentation for, at der foretages afvigelsesrapportering samt at denne opfylder krav
4. Personalekompetencer
 1. Personale opfylder kvalitetsstandards kompetencekrav
 2. Findes der instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling, herunder om de er skriftlige og tilgængelige
 3. Personale udviser kendskab til kvalitetsstandard og dennes indhold
 4. Personalets kompetencer i fht. den personlige kontakt og samarbejdet med den enkelte borger iht. borgerens udgangspunkt.

5. Øvrige krav	5. Personale er instrueret i anvendelse af evt. nødvendige hjælpemidler i hjemmet 1. Sikker opbevaring af nøgler til borgeres hjem 2. Medarbejder bærer altid id-kort med billede
Leverandørs skriftlige dokumentation vedr. borgeren (både i hjemmeplejebog og centralt hos leverandør)	
1. Den skriftlige dokumentation efterlever lovgivningens generelle krav til notatpligt 2. Den skriftlige dokumentation indeholder beskrivelse af plan for levering af ydelser, som gør det muligt at sammenholde de visiterede ydelser med de planlagte ydelser 3. Den skriftlige dokumentation indeholder dokumentation af afvigelser fra det planlagt, både fra leverandør og fra borger, herunder dokumentation for borgers evt. byt af ydelser samt dokumentation af bytning 3 på hinanden følgende gange 4. Den skriftlige dokumentation indeholder dokumentation af løbende observationer af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang, som kan danne grundlag for myndigheds stillingtagen til evt. revurdering af borger. Dokumentationen skal være i overensstemmelse med de faktiske forhold. 5. Der foreligger APV for hvert enkelt borgers hjem	

Ved stikprøvebesøg hos de borgere, der udtrækkes til stikprøvebesøg anvendes følgende fokusområder:

Brugeroplevet kvalitet i fht. levering af ydelse
1. Oplever borgeren, at leverandøren leverer de ydelser, som borgeren er visiteret til? 2. Oplever borgeren, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser, hvis borgeren akut har behov for dette (indenfor kvalitetsstandardens og kontraktens rammer herfor) 3. Oplever borgeren, at leverandøren informerer visitationen, hvis borgerens behov ændres? 4. Oplever borgeren, at kvaliteten i indholdet af leveringen af de konkrete ydelser er i overensstemmelse med kvalitetsstandard og alm. faglig standard? 5. Oplever borgeren, at der leveres erstatningsydelser iht. kvalitetsstandard, hvis leverandør aflyser/flytter besøg/enkelt ydelser ? 6. Er borgeren bekendt med muligheden for fleksibilitet i ydelserne (bytte ydelser)? 7. Oplever borgeren, at leverandør efterlever borgers evt. ønsker om bytning af ydelser? 8. Hvordan oplever borger samspelet med leverandørs medarbejdere (omgangsform, sprogbrug, efterlevelse af borgers ønsker mv.)

9. Borgerens oplevelse af personalemæssige forhold, som kan påvirke borgerens forløb; f.eks. omfanget af sygefravær blandt personalet, evt. vikarforbrug, omgangsform blandt personalet (når der er flere hjælpere samtidig i hjemmet)
10. Oplever borgeren, at personalets kompetencer er dækkende i fht. borgerens behov (faglighed i fht. selve ydelse samt anvendelse af evt. hjælpemidler)
11. Hvordan oplever borgeren kontakten til leverandør i fht. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysninger og lignende?

Ved dialog med leverandørens medarbejdere som opfølgning på besøg hos borgere anvendes ét fast fokusområde, nemlig medarbejders kendskab til plejeplan og relevante faglige problemstillinger hos den besøgte borger. Øvrige spørgsmål vil afhænge af tilsynets behov for at få besvaret spørgsmål/uklarheder eller afklaret evt. problemstillinger, som er kommet frem i forbindelse med borgerbesøget.

Bilag: Tilsynskoncept leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp

Bilag A: Måleområde, indikatorer og målemetode

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	Mål 1 Personlig pleje					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser					
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje, de modtager					
Interviews borgere	Borgerne oplever at plejen er tilrettelagt, så borgeren inddrages og bruger egne ressourcer					
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens					

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
	omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov					
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden					
	Mål 2 Praktisk bistand					
Interviews borgere	Borgerne oplever at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de bevilgede ydelser					
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske bistand, de modtager					
Interviews borgere	Borgerne oplever at den praktiske bistand er tilrettelagt, så borgerne inddrages og bruger egne ressourcer					

MÅLEMETODE	MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
		Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
						Tilsynets uddybende observationer
Interviews borgere	Borgerne oplever, at leverandøren øger ydelsens omfang/leverer supplerende ydelser ved akutte behov					
Tilsynets observation	De leverede ydelser overholder rammer og krav i kvalitetsstandarden					

	Mål 3 Kontakt og dialog med leverandørens medarbejdere							
Interviews borgere	Borgerne oplever, at medarbejdere udviser respekt for deres personlige ønsker, vaner og livsstil							
Interviews borgere	Borgerne oplever at have en god dialog med medarbejderne i hverdagen							
Interviews borgere	Borgerne kender deres mulighed for at bytte ydelser							
Interviews borgere	Borgerne er tilfredse med deres kontakt til leverandør i fht. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende							
	Mål 4 Faglig kvalitetssikring dokumentation							
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger en plejeplan, som fyldestgørende							

	beskriver hvilke ydelser, borgeren modtager og hvordan de leveres							
Audit plejefaglig dokumentation	Der er overensstemmelse mellem bevilgede ydelser og planlagte ydelser							
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger dokumentation, hvis planlagte ydelser er flyttet/aflyst, evt. byttede ydelser							
Audit plejefaglig dokumentation Interviews medarbejdere	Der foretages løbende dokumentation i form af journalnotater af såvel akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang							
Audit plejefaglig dokumentation	Leverandør indberetter ændringer i borgers behov til myndighed							
Audit plejefaglig dokumentation	Der foreligger APV for alle borgere og deres hjem							

	Mål 5 Faglige kompetencer og kvalitetsudvikling							
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Personale opfylder kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer							
Skriftlig dokumentation / interviews ledelse	Der er udarbejdet dækkende skriftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.)							
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne udviser kendskab til faglige instrukser og kvalitetsstandardens indhold							
Interviews medarbejdere/ledelse	Medarbejderne får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning							
Interviews medarbejdere / ledelse	Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt op på							

	deres videregivelse af information om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.							
Interviews/ledelse	Der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks. visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgerens samlede situation							
	Mål 6 Øvrige kontraktkrav til leverandør							
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager egenkontrol i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)							
Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager afvigelserapportering iht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)							

Interviews ledelse og tilsynets observation	Leverandør foretager sikker opbevaring af data om borgere samt nøgler til borgeres hjem							
---	---	--	--	--	--	--	--	--

Bilag B: Spørgeskema borgere

Indledning:

Kort forklaring om formål med tilsynet

Tak borgeren for at ville deltage

Borgeren optræder anonymt i rapporten

Det er frivilligt at medvirke – og helt i orden, hvis der er spørgsmål, som borgeren ikke ønsker at svare på

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Tilfreds	Delvist tilfreds	Ikke tilfreds	Ikke relevant	
					Tilsynets uddybende noter
Personlig pleje					
Er der overensstemmelse mellem de ydelser, du er blevet bevilget og den hjælp, du modtager?					
Hvordan er du tilfreds med kvaliteten af den personlige pleje, du modtager?					
Oplever du, at du selv bliver inddraget i opgaven og får mulighed for at					

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Tilfreds	Delvist tilfreds	Ikke tilfreds	Ikke relevant	
					Tilsynets uddybende noter
vedligeholde egne resourcer?					
Får du supplerende hjælp fra leverandøren, hvis du har et akut ekstra behov, f.eks. på grund af sygdom					
Praktisk hjælp					
Er der overensstemmelse mellem de ydelser, du er blevet bevilget og den hjælp, du modtager?					
Hvordan er du tilfreds med kvaliteten af den praktiske hjælp, du modtager?					
Oplever du, at du selv bliver inddraget i opgaven og får mulighed for at vedligeholde egne resourcer?					

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Tilfreds	Delvist tilfreds	Ikke tilfreds	Ikke relevant	
					Tilsynets uddybende noter
Får du supplerende hjælp fra leverandøren, hvis du har et akut ekstra behov, f.eks. på grund af sygdom					
Kontakt og dialog med leverandør og hjælpere					
Oplever du, at medarbejderne, som kommer i dit hjem har respekt for dine personlige ønsker, vaner og livsstil?					
Oplever du, at du har en god dialog med medarbejderne, som kommer i dit hjem?					
Kender du til muligheden for fleksibel tilrettelæggelse/bytte ydelser?					

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Tilfreds	Delvist tilfreds	Ikke tilfreds	Ikke relevant	Tilsynets uddybende noter
Hvordan er du tilfreds med din kontakt til leverandør i fht. henvendelser om ændringer i hjælp, aflysning og lignende?					

Bilag C: Spørgeskema medarbejdere

Kort forklaring om formål med tilsynet

Tak medarbejder for at ville deltage

Medarbejdere optræder anonymt i rapporten

Høringsprocedure – faktuelle fejl rettes

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
					Tilsynets uddybende noter
Hvilke faglige instrukser har I (f.eks. medicin, hygiejne etc.) (Tilsynet stiller nogle kontrolspørgsmål til indhold)					Bed medarbejder beskrive procedure for hhv. brand, hjertestop og respirationsstop
Kender du Ballerup Kommunes kvalitetsstandard? (hvordan er du blevet introduceret, fremgår det af arbejdsplan, etc.)					
Oplever du, at du kan få den nødvendige faglige instruktion og sparring fra din leder i forhold til de					

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA				SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	
					Tilsynets uddybende noter
borgere, du kommer hos og de opgaver, du løser?					
Hvordan bliver dine evt. observationer omkring borger (akut som varig udvikling i borgers behov samt andre relevante forhold, der har betydning for ydelsens levering, indhold og omfang) dokumenteret? (gør du det selv, mundtlig videregivelse til kolleger, leder, eller?)					

Bilag D: Spørgeskema ledelse

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA					SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Opfyldt	
Hvordan sikrer I jer, at jeres medarbejdere opfylder kvalitetsstandardens krav til faglige kompetencer						Tilsynets uddybende noter
Tilsynet beder om at få forevist leverandørs skiftlige, faglige instrukser (hjertestop, brand, respirationsstop, medicin, hygiejne, dødsfald, magtanvendelse, utilsigtede hændelser mv.) – hvordan arbejder I med at sikre, at I har dækkende faglige instrukser?						
Hvordan sikrer I jer, at medarbejderne har kendskab til faglige instrukser						

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA					SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Opfyldt	Tilsynets uddybende noter
og kvalitetsstandardens indhold						
Hvordan sikrer I, at jeres medarbejdere får den nødvendige instruktion og sparring i hverdagen i forhold til deres opgaveløsning						
Hvordan sikrer I, at der bliver fulgt op på medarbejdernes videregivelse af information til jer om udvikling i borgers behov og andre forhold, der har betydning for ydelsers levering, omfang, indhold, mv.						
Hvordan sikrer I, at der sker den nødvendige koordination og dialog med andre involverede (f.eks.						

MÅLEOMRÅDER	VURDERINGSSKALA					SUPPLERENDE BESKRIVELSE
	Opfyldt	Delvist opfyldt	Ikke opfyldt	Ikke relevant	Opfyldt	
						Tilsynets uddybende noter
visitation, træning, hjælpemidler) omkring borgers samlede situation						
Hvordan foretager I egenkontrol i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)						
Hvordan foretager I afvigelsesrapportering i ht. kontraktens krav (afsnit 5.1 og 5.4)						
Hvordan opbevarer I data om borgere samt nøgler til borgeres hjem						

