Tilsynspolitik for personlig pleje og praktisk hjælp m.v. i Hillerød Kommune - 2024

Hillerød Kommunes tilsynspolitik danner rammen for Ældre og Sundheds tilsyn og opfølgning på den personlige pleje og praktiske hjælp. Borgerens oplevelse af kvalitet er omdrejningspunktet for både det kommunale tilsyn samt leverandørernes årlige egenkontrol.

Tilsynet består af et

- Kontrolaspekt, der skal sikre, at der er sammenhæng mellem de indsatser, som borgeren er visiteret til, og de indsatser som leveres af leverandøren.
- Kvalitetsaspekt, der har fokus på borgerens oplevelse af kvalitet og skal bidrage til kvalitetssikring og løbende udvikling af tilrettelæggelsen og udførelsen af ydelserne.

Tilsyn

Ældre og Sundhed i Hillerød Kommune gennemfører ét årligt uanmeldt tilsyn hos samtlige leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. De kommunale tilsynsbesøg skal sikre, at de ydelser, der bevilges til borgerne, stemmer overens med de politisk besluttede kvalitetsstandarder og dermed serviceniveauet i Hillerød Kommune.

Tilsynet har fokus på både borgere, medarbejdere samt den samlede organisering hos leverandørerne. Det er hensigten med tilsynsbesøget at have en konstruktiv og lærende dialog med leverandørerne om udvikling af kvaliteten af ydelserne hos borgerne.

Det borgerrettede fokus

Der gennemføres en samtale med udvalgte borgere med fokus på borgerens oplevelser af den støtte, som de får, og den værdi det har for borgeren. Det gælder både kvaliteten af de leverede indsatser samt samarbejdet med leverandøren og de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem. Samtalen tager udgangspunkt i et spørgeskema.

Tilsynet undersøger, om der er sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren er bevilliget, og borgerens aktuelle behov. Tilsynet foretager på denne måde stikprøve på, at borgeren får den relevante hjælp.

Der gennemføres en samtale med cirka 10 % af de borgere, der er tilknyttet hver af leverandørerne på området. Grundet de mange borgere tilknyttet den kommunale Hjemmepleje gennemføres der fem personlige samtaler i hvert af de fem hjemmeplejedistrikter.

Det leverandørrettede fokus
Der gennemføres en samtale med ledelsen hos de enkelte leverandører, som har fokus på fx samarbejdet med borgere og medarbejdere, samt hvordan der arbejdes med utilsigtede hændelser, magtanvendelse og øvrige kvalitetsudviklingstiltag.

Medarbejderrettede fokus
Medarbejdernes trivsel er et vigtig element ift. at sikre levering og udvikling af kvaliteten i ydelserne hos borgerne. Ved hvert tilsynsbesøg gennemføres et gruppesamtale med typisk 3-5 medarbejdere, hvor både samarbejde og dialog med borgere, pårørende, kollegaer og ledelsen drøftes såvel som det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Derudover er der fokus på medarbejdernes indsats med at sikre fleksibilitet i levering af ydelser til borgerne.

Afrapportering og opfølgning
På baggrund af de enkelte tilsynsbesøg skrives en tilsynsrapport. Hvis der er bekymrende forhold, som der er behov for at handle på, skal leverandøren lave en skriftlig handleplan, som fremsendes til ældre- og sundhedschefen med angivelse af, hvordan den pågældende fejl/mangel bliver udbedret, hvem der er ansvarlig for det, og hvornår det er udført. Ved behov aflægges der et opfølgende besøg hos leverandøren.

Tilsynsrapporterne fremlægges for Omsorg og Livskraftsudvalget samt Hillerød Seniorråd. Rapporterne skal ligge tilgængelig på leverandørens hjemmeside.

Øvrige tilsyn
Som supplement til Hillerød Kommunes eget tilsyn gennemfører Styrelsen for Patientsikkerhed årlige risikobaserede tilsyn med hjemmeplejeleverandører, hjemmesygeplejen og på plejehjemmene, hvor dokumentation i borgerens journal er omdrejningspunktet. Styrelsen for Patientsikkerhed gennemfører to forskellige tilsyn, hvoraf det ene tilsyn er rettet mod behandling efter sundhedsloven, mens det andet er rettet mod den sociale- og plejefaglige indsats efter serviceloven (ældretilsynet).

Egenkontrol
Som supplement til Hillerød Kommunes årlige uanmeldte tilsyn er leverandørerne af personlig pleje og praktik hjælp forpligtiget til årligt at gennemføre egenkontrol på 10 % af de borgere, der er tilknyttet hos dem, dog maksimum for 25 borgere.

Egenkontrollen består dels af en journalgennemgang og dels en samtale med borgeren med fokus på borgerens oplevede kvalitet af den leverede hjælp. Leverandørens egenkontrol sendes til lederen af Visitation og Hjælpemidler i Ældre og Sundhed.

Opfølgning - en del af tilsynet hos borgerne
Hjemmeplejeleverandørerne følger kontinuerligt op på borgernes behov og som en del af deres opfølgning melder de tilbage til Visitation og Hjælpemidler, når der er behov for ændringer.

Visitation og Hjælpemidlers følger løbende op på borgernes sager, så det sikres at borgerne modtager de indsatser, de har behov for.

Hvis Visitation og Hjælpemidler modtager henvendelser fra borger/pårørende omkring utilfredshed kontaktes den pågældende leverandør med henblik på at få rettet op på kritikken. Er der gentagne problematikker, indkaldes leverandøren til et samarbejdsmøde.

Visitation og Hjælpemidler indarbejder løbende udmeldinger fra Ankestyrelsen for at sikre, at afgørelser til borgerne er i overensstemmelse med loven og de gældende kvalitetsstandarder.

Lovgrundlag for tilsynspolitik

Ifølge servicelovens § 151 c er kommunalbestyrelsen forpligtet til mindst en gang årligt at revidere og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør. § 83 omhandler personlig pleje og praktisk hjælp, hvilket omfatter personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet samt madservice.