

Forvaltning

Voksenstøtteområdet

Sagsbehandlere:
Gitte Schmidt,
Gitte Hampenberg og
Susi Mølgaard

Journalnr.:
21/5716

Tilsynspolitik for Voksenstøtteområdet

<p>Formål</p>	<p>Kommunalbestyrelsen har pligt til at udføre et årligt driftsorienteret tilsyn på kommunens tilbud med særlig fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kvalitetsniveauet i leverede indsatser jf. de politisk vedtagne kvalitetsstandarder - Borgernes tilfredshed samt ønsker og behov - At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde samt i velegnede fysiske rammer - Udviklingspotentiale i indsatser - At øge indsigten og ejerskabet blandt politikere
<p>Tilsynsområde</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ældreområdet, herunder Sundhed og Træning, Fripøle hjem og private leverandører <ul style="list-style-type: none"> o SEL §§ 83, 83a og 86 ift. kvalitetsstandarder SEL § 139 - Handicap og Socialpsykiatri <ul style="list-style-type: none"> o Alle tilbud jf. SEL f.eks. §§ 85, 103, 104 og 96. Tilbud underlagt Social Tilsyn Syd er undtaget.
<p>Metodebeskrivelse</p>	<p>Borgerrettet tilsyn</p> <p>Intentionen med tilsynene bygger på en metode, der i større grad understøtter borgerinddragelse i det enkelte tilbud. Tilsynet er således undersøgende på borgernes tilfredshed med Billund Kommunes løsning af kerneopgaven og i selve udførelsen af de indsatser, der leveres i forhold til kvalitetsstandarderne.</p> <p>Der anvendes en dynamisk tilgang i den forstand, at der veksles mellem kvalitative redskaber afhængig af fokusområder, problemstillinger, påbud og utilsigtede hændelser.</p> <p>Klager og påbud vil efter en vurdering af Områdechefen kunne generere et uanmeldt kommunalt tilsyn.</p> <p>Tilsynene kan udføres både som uanmeldte og anmeldte tilsyn. På plejecentrene er det altid uanmeldte tilsyn.</p> <p>Tilsynet må ikke varetages af leverandører eller personer, der udfører opgaver på området jf. lovgivningen, hvilket er årsagen til, at ledere og medarbejdere inddrages efter tilsynets gennemførelse.</p> <p>Der er udarbejdet en proces- og tidsplan for sagsgangen i de kommunale tilsyn. Proces- og tidsplan er vedlagt som bilag 1.</p>

Fase 1: Forberedelse

Det er en forudsætning for at udføre tilsynene, at den tilsynsførende sætter sig ind i de gældende kvalitetsstandarder.

Udvælgelse af fokuspunkter

I kraft af at tilsynet er borgerrettet, vil borgere og pårørende på den enkelte enhed have indflydelse på, hvilke indsatsområder der skal føres tilsyn på. De mest ressourcetsvage borgere og deres pårørende skal også inddrages for at sikre, at disse stemmer også bliver hørt. Inddragelsen sker f.eks. gennem bruger-, pårørende- og kontaktråd, politikere, Ældre- og Handicapråd.

Leder af myndighed vil blive inkluderet i udvælgelse af målgruppe og fokuspunkter, da lederen har et myndighedsområde, hvor der anvendes eksterne leverandører som arbejdsgiver.

Den endelige udvælgelse og kvalificering sker i konsulentgruppen på baggrund af ovenstående input, samt forespørgsler fra udvalgte interessenter.

Udvælgelsen af fokus- og målepunkter kan ske indenfor følgende overordnede temaer:

- Ydelser og målgrupper
- værdier, etik og lovgivning
- Faglige tilgange, metoder og kompetencer
- Ledelse og inddragelse

Anvendelse af data

Udvælgelsen af de endelige fokuspunkter kan blive understøttet af aktuelle data f.eks. sygefraværstatistikker, brugertilfredshedsundersøgelser, spørgeskemaer, APV'er, klager, tidligere påbud, Kortlægningen af Optimeringspotentialet, audits og utilsigtede hændelser mv.

På baggrund af dette udarbejdes en interviewguide og evt. hypoteser, som bliver afsættet for tilsynet.

Fase 2: Udførelse

Tilsynet udføres i praksis ved hjælp af f.eks.:

- Observationsstudier med opsatte målepunkter
- Fokusgruppeinterview
- Individuelle interview
- Tracer forløb (f.eks. hvor borgerens forløb i kommunen følges ud fra borgerens bevillinger og plan mm.)

Tilsynene bliver udført i teams af to konsulenter fra Staben i Voksenstøtteområdet. På baggrund af metoden, der vælges til tilsynet, kan det være relevant at inddrage politikere eller råd i udførelsen af tilsynet.

Alvorlige problematikker skal den tilsynsførende reagere på umiddelbart efter tilsynet. Den tilsynsførende har tavshedspligt.

Fase 3: Afrapportering

Efter tilsynet er udført, bearbejdes data fra tilsynet af de tilsynsførende. Der bliver udarbejdet en rapport på max to sider, der indeholder tilsynets samlede vurdering, samt udviklingspunkter på den enkelte enhed. Rapporten indeholder også en vurderingsscore, der kan indebære udarbejdelse af en handleplan (se bilag 2).

Rapporten tilsendes den pågældende leder, hvorefter det er muligt at tilføje faktuelle rettelser.

	<p>I de tilfælde tilsynet medfører et påbud, bliver der iværksat en høringsproces.</p> <p>Handleplanens omfang og indhold afgør, hvordan der efterfølgende arbejdes videre med handleplanen ud fra en samskabende proces. Det kan ske på forskellige måde f.eks. ved afholdelse af møde med ledere og udvalgte medarbejdere, ekstraordinært personalemøde, workshop o. lign. med deltagelse af f.eks. borgere, pårørende og politikere.</p> <p>Det har til formål at sikre, der arbejdes med handleplanen, samt at der skabes refleksion og læring fra tilsynet, hvilket ligeledes skal skabe mest mulig mening og retning for borgerne. Konsulenter kan være med til at facilitere en samskabende proces, hvor vi ved fælles hjælp arbejder med konkrete forbedringstiltag, der kan indgå i handleplanen for derigennem at få ejerskab for denne.</p> <p>Herefter arbejdes der med handleplan med udgangspunkt i f.eks. PDSA-modellen (Plan, Do, Study, Act).</p> <p>Rapporten bliver tilgængelig på Tilbudsportalen og Plejehjemsoversigten samt på Billund Kommunes hjemmeside. Den vil fungere som et kvalitetsstempel af det enkelte tilbud.</p> <p>Fase 4: Opfølgning Der vil i handleplanen blive sat et tidspunkt for opfølgning, som varetages af de samme tilsynsførende.</p> <p>Afhængig af handleplanens kompleksitet kan forskellige interessenter inddrages i opfølgingsarbejdet. Opfølgningen sker med henblik på at kvalitetssikre, at enheden kommer i mål med handleplanen.</p> <p>Opfølgningen kan også indeholde f.eks. sparring, supervision og facilitering, afhængig af behovet på det pågældende sted.</p> <p>Én gang om året bliver der udarbejdet en overordnet afrapportering, som sammenfatter status på samtlige kommunale tilsyn til politiske udvalg og råd.</p> <p>Det kommunale tilsyn kan også vise fremtidige udviklingsområder, der kan nedskrives til en ønskeliste, som tages op ved frigivelse af f.eks. puljemidler, budgetforhandlinger eller prioritering af udviklingsaktiviteter.</p>
Lovgivningsområde	<p>Retssikkerhedsloven kapitel 4 §§ 15 og 16 Serviceloven § 148a Serviceloven § 151</p> <p>Vejl. Nr. 9330 af 21/03/2019. Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område. Vejl. Nr. 9341 af 08/05/2015. Vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven.</p>
Dato for udarbejdelse	30.06.2021
Dato for opdatering	December 2022
Dato for godkendelse	16.08.2021 på Voksenudvalgsmødet
Godkendt af	Voksenudvalget
<p>Andre lovpligtige tilsynsområder i Voksenstøtteområdet udført af eksterne myndigheder.</p> <p>Socialtilsyn jf. § 4 i Lov om Socialtilsyn Der føres obligatoriske tilsyn på kommunens sociale tilbudsområde. Det er tilbuddets juridiske grundlag,</p>	

der afgør om tilbuddet er omfattet af tilsynsordningen. I Region Syddanmark er det Socialtilsyn Syd, der varetager tilsynsforpligtigheden og dermed sikrer, at tilbuddet har den fornødne kvalitet og fortsat opfylder betingelserne for godkendelse og dermed offentliggørelse på den lovpligtige Tilbudsportal.

Tilsynet indeholder observationer i tilbuddet og interviews med borgere, evt. pårørende, ledere og medarbejdere.

Tilbuddets kvalitet vurderes indenfor følgende temaer

1. Uddannelse og beskæftigelse
2. selvstændighed og relationer
3. Målgrupper, metoder og resultater
4. Sundhed og Trivsel
5. Organisation og ledelse
6. Kompetencer
7. Økonomi
8. Fysiske rammer

Risikobaserede tilsyn jf. Sundhedsloven §§ 213 og 215 b

Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med kommunens behandlingssteder. Tilsynets formål er at vurdere patientsikkerheden på behandlingsstedet samt at sikre læring hos sundhedspersonalet. Styrelsen reagerer herudover på åbenlyse fejl og mangler og betydning for patientsikkerheden.

Tilsynet indeholder interviews med leder og medarbejdere, stikprøvekontroller og gennemgang af lokale instrukser, som skal være kendt og fulgt af medarbejderne.

Patientsikkerheden på behandlingsstedet vurderes indenfor følgende temaer

1. Behandlingsstedets organisering herunder ansvars- og opgavefordeling for de forskellige personalegrupper
2. Journalføring
3. Delegation
4. Faglige fokuspunkter f.eks.
 - Håndtering af pludselig opstået sygdom/ulykke hos borgerne
 - Fravalg af genoplivningsforsøg og fravalg og afbrydelse af livsforlængende behandling
5. Medicinhåndtering
6. Patienters retsstilling
7. Hygiejne
8. Øvrige fund med patientsikkerhedsmæssige risici

Ældretilsyn jf. Serviceloven § 150

Ældretilsynet skal sikre den nødvendige kvalitet i den personlige hjælp, omsorg og pleje til de ældre. Tilsynet udføres af Styrelsen for Patientsikkerhed og er et uvildigt tilsyn, der skal bidrage til læring og udvikling af de social- og plejefaglige indsatser på ældreområdet efter servicelovens §§ 83 – 87.

Tilsynet indeholder observationer i plejeenheden, interviews med leder, medarbejder og beboere samt stikprøver i journaler ved udvalgte borgere.

Tilbuddets kvalitet vurderes indenfor følgende temaer:

1. **Selvbestemmelse og livskvalitet, herunder en værdig død**

2. **Borgernes trivsel og relationer**
3. **Målgrupper og metoder**
 - Borgere med kognitive funktionsnedsættelser, psykisk sygdom og/eller misbrug,
 - Forebyggelse af magtanvendelse,
 - Fokus på ændringer i borgernes funktionsevne og helbredstilstand,
 - Forebyggelse af funktionstab og forringet helbred hos borgere
4. **Organisation, ledelse og kompetencer**
5. **Procedurer og dokumentation**
6. **Aktiviteter og rehabilitering**
 - Borgere med behov for rehabiliteringsforløb efter § 83a og hjælp med rehabiliterende sigte efter § 83
 - Borgere med behov for genoptræning og vedligeholdelsestræning efter § 86
 - Tilbud om aktiviteter til borgere

Hvert tema er vurderet med afsæt i flere underpunkter, der indeholder 2 eller 5 målepunkter, som skal være opfyldte.

Bilag 1 – Proces- og tidsplan

Proces- og tidsplan



Bilag 2 - Vurderingsscore efter tilsynsbesøg

Efter tilsynsbesøget laves en samlet vurdering baseret på de forhold, der er gennemgået ved det aktuelle tilsyn. Kategorisering sker på baggrund af en samlet vurdering af den faglige indsats med konkret afsæt i de målepunkter, der er gennemgået. Der bliver i vurderingen lagt vægt på både opfyldte og uopfyldte målepunkter.

Afhængig af kategoriseringen kan et tilsynsbesøg blive fulgt op af henstillinger til leverandøren om at udarbejde og fremsende en handleplan for, hvordan leverandøren vil følge op på uopfyldte målepunkter.

Kategori	Uddybende beskrivelse
Ingen bemærkninger	Tilsynets fund giver ikke anledning til bemærkninger
Bemærkninger	<p>Tilsynets fund giver anledning til bemærkninger</p> <p>Der er fundet mangler, som giver anledning til, at der udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på pågældende mangler.</p> <p>Handleplanen sendes til områdechef og risikomanager, hvorefter der sker opfølgning efter aftale.</p>
Betydende mangler	<p>Tilsynet har fundet betydende mangler</p> <p>Der er fundet betydende mangler, som giver anledning til, at der indenfor X dage udarbejdes en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Der skal tages kontakt til risikomanager, som kan være behjælpelig med at sikre sparring i udarbejdelsen af handleplanen.</p> <p>Handleplanen sendes til områdechef og risikomanager.</p>
Kritisable forhold	<p>Tilsynet har fundet kritisable forhold</p> <p>Der er fundet kritisable forhold, som giver anledning til, at der straks påbegyndes udarbejdelse af en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at rette op på manglerne.</p> <p>Den tilsynsførende tager straks kontakt til områdechefen, som vil være behjælpelig med at sikre iværksættelse af de nødvendige tiltag.</p> <p>Handleplanen sendes til områdechef og risikomanager.</p>