

## Tilsynspolitik

2019

**For Leverandører af**  
**personlig og praktisk hjælp samt træning til borgere i eget hjem og på plejecentre**  
**Leverandører af socialpædagogisk støtte i eget hjem**  
**Aktivitets- og samværstilbud**  
**Beskyttet beskæftigelse**

## Baggrund

Kommunalbestyrelsen har efter retssikkerhedslovens bestemmelser pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Retssikkerhedslovens bestemmelse suppleres af servicelovens regler om driftsorienteret tilsyn.

Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Kommunen skal jævnfør servicelovens bestemmelser hvert år udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af frit valg af leverandør, altså hjemmehjælp.

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsynet og for opfølgning på tilsynet.

Tilsynspolitikken beskriver de overordnede rammer for samtlige lovpligtige tilsyn med kommunale såvel som private leverandører.

Følgende tilbud er omfattet af tilsynspolitikken:

- Leverandører af personlig og praktisk hjælp samt træning til borgere i eget hjem og på plejecentre
- Leverandører af pædagogisk støtte i eget hjem
- Aktivitets- og samværstilbud
- Beskyttet beskæftigelse

Den 1. januar 2014 trådte den nye Lov om Socialtilsyn i kraft, hvor tilsynsforpligtigheden med bl.a. botilbud beliggende i hele region Syddanmark blev overdraget til Socialtilsyn Syd i Faaborg-Midtfyn Kommune.

Styrelsen for patientsikkerhed gennemfører ligeledes risikobaserede tilsyn, disse tilsyn har fokus på sikring af borgerens sikkerhed for at sundhedsopgaver løses og at der er sikkerhed for at borgeren modtager dette sikkert. Disse tilsyn har fokus på medarbejdernes kompetencer, administrative instrukser, korrekt brug af medicin og faktisk dokumentations praksis.

## Indledning

Tilsynspolitikken tager i 2019 afsæt i den fælles Kerneopgave; *Sundhed, Mestring og Fællesskabelse* og visionen for Aabenraa Kommunes Handicappolitik og Ældrepolitik- og værdighedspolitik; at *alle ældre og handicappede har mulighed for at leve et godt, værdigt og aktivt liv.*

Tilsynsvirksomheden er udover at være en myndighedsopgave, et vigtigt element i en fremsynet kommune, der til stadighed har fokus på kvalitetssikring og udvikling af kommunens tilbud til borgerne. Gennem den løbende proces med dialog mellem tilsynet, leverandørerne, Social og Sundhedsforvaltningens kvalitetsorganisation samt det politiske niveau sikres lærings- og udviklingsaspektet.

Tilsynet suppleres af forskellige andre kvalitetsudviklende tiltag der er med til at skabe udvikling, læring og opfølgning; Virksomhedsaftaler, Økonomisk ledelsestilsyn og det personrettede tilsyn og opfølgning. Sidstnævnte udføres af myndighedsafdelingen i forbindelse med opfølgning hos borgeren..

## Formål

Formålet med tilsynspolitikken er at sikre, at kommunen lever op til sine forpligtigelser i forhold til at føre tilsyn med;

- om borgerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet, og
- om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en fagligt forsvarlig måde.

Udover ovenstående formål er tilsynet også med til at sikre en løbende vurdering, kontrol og kvalitetssikring med henblik på læring og udvikling. Tilsynet følger endvidere op på, hvordan den enkelte private leverandør efterlever leverandørkravene, som er beskrevet i de enkelte kontrakter.

## Tilsynsmetode og indhold

Tilsynet gennemføres ved et anmeldt eller uanmeldt tilsynsbesøg, hvor der gennem systematisk tilvejebringelse af information og dokumentation foretages en stikprøvekontrol og vurdering af leverandørernes praksis og kvalitet. På baggrund af dette, vurderes kvaliteten af den leverede indsats, hvor der eventuelt identificeres udviklings- og kvalitetsforbedrende initiativer. Tilsynene afvikles i dialog med leverandørerne ved interviews og samtaler med leder, medarbejdere, borgere og eventuelt pårørende samt observationer og stikprøvekontrol af dokumentationen.

### Tilsynsfokus 2019

Tilsynsfokus i 2019 tager bl.a. afsæt i Kerneopgavens 3 fokusområder; Sundhed, Mestring og Fællesskab, hvor kvaliteten i tilbuddet i 2018 vurderes jf. nedenstående 5 kvalitetstemaer:

1. Trivsel & Værdighed
2. Sundhed & Rehabilitering
3. Dokumentation
4. Ledelse & Kompetencer
5. Tilbudsportalen
6. Samarbejde med og inddragelse af pårørende.

Kvalitetstemaerne konkretiseres i et antal kvalitetskriterier. For hvert kriterium udarbejdes et antal spørgsmål til anvendelse i en spørgeguide. Kriterierne og spørgsmålene kan variere i forhold til tilbudstype og målgruppe jf. gældende retningslinjer og lovkrav.

### Vurdering

Vurderingen af tilsynet sker ud fra en samlet vurdering af kvalitetstemaerne og kriterier, hvor tilsynet vurderes som:

- *Godkendt.*  
Der er ikke fundet fejl eller mangler der har givet anledning til anmærkninger.  
Der kan gives anbefalinger der kan bidrage til kvalitetsudvikling.
- *Godkendt med anmærkninger.*  
Der er fundet mindre fejl eller mangler og der gives anmærkninger på et eller flere kvalitetstemaer.  
Anmærkninger er af mindre karakter og forventes at kunne være opfyldt indenfor en rimelig tidsfrist.  
Der kan udover anmærkningerne gives anbefalinger, der kan bidrage til kvalitetsudvikling.
- *Ikke Godkendt.*  
Der er fundet fejl eller mangler, som direkte berører borgernes trivsel.  
Anmærkningerne er af en karakter som kræver øjeblikkelig handling. Tilsynet vurderer, hvorvidt der er behov for afvikling af et skærpet tilsyn, der hvis aktuelt afvikles indenfor en nærmere defineret tidsramme.

*Anmærkninger* gives når der er forhold som kræver opfølgning og tilretninger for, at tilbuddet kan leve op til kvalitetskriterierne. Leverandørerne bliver bedt om at udarbejde en handleplan, der skal være med til at understøtte opfølgning og udvikling på baggrund af anmærkningerne.

*Anbefalinger* gives når der er forhold, der kan forbedres og hvor et særligt fokus kan være med til at bidrage til kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der stilles ingen krav om udarbejdelse af handleplan.

Det er væsentlig at understrege at tilsynet afspejler et øjebliksbillede, hvor der foretages en stikprøvekontrol af opgaveløsningen på det enkelte tilbud og er *ikke* et udtryk for alt hvad der foregår på det enkelte tilbud.

## **Afrapportering og opfølgning**

På baggrund af tilsynene udarbejdes en kort, skriftlig tilbagemelding. Tilbage meldingen vil indeholde en samlet vurdering af tilbuddet med eventuelle anmærkninger og anbefalinger.

Én gang årligt udarbejdes en årsrapport for tilsynene.

Årsrapporterne sendes til orientering i Seniorrådet/Handicaprådet og Social- og Sundhedsudvalget.

Årsrapporten sendes derudover til Social- og sundhedsforvaltningens Kvalitetsråd med henblik på opfølgning i forhold til tværgående udviklingsinitiativer.

De enkelte tilsyn kan indeholder punkter til udvikling eller opfølgning. De enheder, der har været tilsyn med, udarbejder handleplan, hvis der er behov, så indgår den tilsynsansvarlige i denne handleplan. Den tilsynsansvarlige er ligeledes ansvarlig for at der følges op på handleplanerne.

Tilsynene er tilgængelige via hjemmesiderne på Tilbudsportalen og Plejehjemsportalen.

## Bilag 1: Tilsynsfokus 2019

### Kvalitetstemaer og kriterier

#### 1. Trivsel & Værdighed

Indsætserne understøtter borgerne i at vælge og bestemme over eget hverdagsliv. Det er afgørende for kvaliteten, at de leverede indsætser og valgte metoder matcher målgruppens behov, og at borgeren mødes med respekt for individuelle ønsker og behov. Indsætserne understøtter borgernes trivsel, ønsker om udvikling og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter, med mindst mulig indgriben i de personlige rettigheder.

**1.1.Indsætserne sikrer borgerne tryghed og livskvalitet og understøtter fysiske og psykiske færdigheder.**

**1.2.Indsætserne sikrer borgernes selv-/medbestemmelse.**

**1.3.Indsætserne forebygger magtanvendelser, som håndteres efter gældende retningslinjer og lovgrundlag.**

**1.4.Indsætserne understøtter borgernes deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter.**

**1.5.Borgerne mødes med værdighed og respekt for egne ønsker og behov i den terminale fase af livet.**

#### 2. Sundhed & Rehabilitering

Indsætserne tilrettelægges med udgangspunkt i "den rehabiliterende tilgang" med inkludering af sundhed i opgaveløsningen, med borgerne som den aktive medspiller.

Det er væsentligt at indsætserne koordineres tværfagligt med fokus på, at udvikle og/eller bevare borgerens egne ressourcer så borgerne, så selvstændigt som muligt, mestrer eget liv.

**1.1.Sammen med borgerne understøtter indsætserne borgernes evne til at mestre eget liv.**

**1.2.Der arbejdes med afsæt i "den rehabiliterende tilgang", med borgerne som aktive medspillere.**

**1.3.Indsætserne inkluderer sundhed og forebyggelse i opgaveløsningen.**

#### **1.4. De rehabiliterende indsatser leveres i et effektivt, koordineret og sammenhængende forløb.**

### **3. Dokumentation**

Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at der beskrives klare mål med de visiterede indsatser, og at metoderne til opfyldelse af målene medvirker til, at sikre borgernes trivsel. Et væsentligt led heri er, at målene for indsatsen konkretiseres og dokumenteres i den elektroniske journal, hvor de løbende evalueres.

#### **1.1. Borgerens mål er specifikke og målbare.**

#### **1.2. Der arbejdes systematisk med opfyldelse af de enkelte borgers mål for indsatsen.**

#### **1.3. Indsatserne dokumenteres og evalueres løbende efter gældende retningslinjer.**

### **4. Ledelse & Kompetencer**

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af de leverede indsatser er en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver enheden fagligt forsvarligt, og som både sætter rammerne for indsatsens faglige udvikling, fremmer arbejdsglæden og dermed effektiviteten og kvaliteten. Det er afgørende for kvaliteten af indsatsen, at tilbuddets samlede kompetencer (uddannelse, erfaring og viden) matcher borgernes aktuelle behov.

#### **4.1 Medarbejdergruppens kompetencer matcher målgruppens behov.**

**(Kun aktuel for den private beskyttede beskæftigelse GLAD fonden Aabenraa)**

#### **4.2 Den daglige drift varetages økonomisk forsvarligt**

## 5. Tilbudsportalen / Plejehjemsportalen

(gældende for plejecentre, Aktivitets- og Samværstilbud samt Beskyttet Beskæftigelse)

Formålet med Tilbudsportalen er at sikre sammenlignelige og gennemskuelige oplysninger om de registrerede tilbud. Der skal være indberettet oplysninger om; tilbuddenes målgrupper, metoder, økonomi herunder takster, resultater samt om tilsynet med tilbuddene.

Tilbudsportalen skal bidrage med at skabe et overblik over udviklingen på det sociale område herunder udviklingen i antal tilbud samt tilbuddenes målgrupper og metoder. Det enkelte tilbud er forpligtet til at indberette og opdatere oplysninger om tilbuddet på Tilbudsportalen så de stemmer overens med praksis.

- 1. 5.1 Oplysningerne på Tilbudsportalen er opdaterede og tidssvarende og stemmer overens med praksis.**

## 6. Inddragelse af og samarbejde med pårørende

- 7.1. Pårørende skal i hverdagen føle sig inddraget, med mindre borgeren ikke ønsker det.**
- 7.2. Pårørende skal have oplevelsen af at det er let og gennemskueligt at få støtte til at mestre hverdagen**
- 7.3. Hverdagslivet på tilbuddet skal opleves som et fælles ansvar for ledelse, medarbejder og beboere og pårørende.**