

## Tilsynspolitik

### **Praktisk hjælp, personlig pleje, madservice og rehabiliteringsforløb 2019**

## 1. Baggrund og formål med tilsynspolitikken

Horsens Kommune fører et årligt tilsyn med kommunens leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje i hjemmet. I den forbindelse skal Horsens Kommune i henhold til Servicelovens § 151c udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice (Servicelovens § 83) og rehabiliteringsforløb (Servicelovens § 83a).

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens retningslinjer og procedurer for udførelse af tilsyn og for opfølgningen på tilsynet. Den har til formål at sikre, at tilsynet gennem dialog og systematik har fokus på:

- At alle borgere, der er visiteret til hjemmepleje eller rehabiliteringsforløb, modtager den rette hjælp, og at hjælpen stemmer overens med borgerens aktuelle behov.
- At indsatsen, som leveres af leverandørerne, er i overensstemmelse med den tildelte hjælp og de vedtagne kvalitetsstandarder.
- At der følges op på den indsamlede information og tilsynet i forhold til opgaver, formål og gældende lov.

Både kontrol og læring er i centrum i Horsens Kommunes tilsyn.

Tilsynspolitikken revideres og godkendes politisk én gang årligt.

Som supplement til Horsens Kommunes eget tilsyn gennemfører Styrelsen for Patientsikkerhed årlige, risikobaserede tilsyn med indsatserne i hjemmeplejen, i hjemmesygeplejen og på plejecentre. Formålet hermed er at sikre en højere grad af uvildighed i tilsynene. Der gennemføres to forskellige, supplerende tilsyn, hvoraf det ene tilsyn er rettet mod behandling efter sundhedsloven, mens det andet er rettet mod den social- og plejefaglige indsats efter Serviceloven. At tilsynene er risikobaserede betyder, at tilsynene gennemføres ud fra en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for patienternes sikkerhed eller størst risiko for, at den personlige hjælp og pleje ikke har den fornødne kvalitet.

Det sidstnævnte tilsyn med den social- og plejefaglige indsats, som kommunale og private leverandører leverer, er vedtaget i 2018 som en forsøgsordning på 4 år.

## 2. Perspektiver i tilsynet

I Horsens Kommune har Byrådet besluttet, at alle tilsynsfunktioner på det sociale område skal baseres på følgende overordnede aspekter:

- *Kontrolaspektet* – der skal sikre, at der er sammenhæng mellem de indsatser, som borgeren er visiteret til, og de indsatser som leveres af leverandøren.
- *Kvalitetssikringsaspektet* – der skal sikre gode standarder i leverandørernes indsatser og opgaveløsning.
- *Udviklingsaspektet* – der skal bidrage til kvalitetssikring og løbende udvikling af leverandørernes tilrettelæggelse og udførelse af indsatser.

Alle aspekterne indgår i tilsynsopgaven.

Endvidere har tilsynet fokus på både borgerperspektivet og leverandørperspektivet:

### 1. *Det borgerrettede tilsyn*

Udgangspunktet for tilsynet er en personlig samtale med borgeren om dennes tilfredshed med den hjælp, som leveres. Det gælder både kvaliteten af de leverede indsatser samt samarbejdet med leverandøren og de hjælpere, der kommer i borgerens hjem.

Tilsynet kontrollerer, om der er sammenhæng mellem den hjælp, som borgeren er bevillet, og borgerens aktuelle behov. Tilsynet kan på denne måde sikre, at borgeren får den relevante hjælp.

## 2. *Det leverandørrettede tilsyn*

Tilsynet omfatter både de private og de kommunale leverandører. Grundlaget for tilsynet er den indgåede kontrakt, der indeholder bestemmelser vedrørende tilrettelæggelse og levering af indsatsen samt krav til leverandørens virksomhed og ansatte. Kvalitetsstandarderne indgår som bilag i kontrakten. Tilsynet tilser, at leverandørerne overholder kontraktens bestemmelser, og leverandørerne kan blive pålagt at fremlægge dokumentation herfor.

Hvert år udvælges en række fokusområder for tilsynene. Disse drøftes og udvælges af Velfærds- og Sundhedsudvalget.

## 3. Tilsynsmetode og –procedurer

### 3.1 Det borgerrettede tilsyn

Det borgerrettede tilsyn afvikles som en kontinuerlig proces over hele året med en kadence på 20 tilsynsbesøg i gennemsnit hver måned. Borgerne udvælges tilfældigt ud af alle hjemmehjælpsmodtagere (se bilag 1).

De planlagte tilsynsbesøg udføres så vidt muligt hos alle de udvalgte borgere. Hvis en borger lider af svær demenssygdom eller har brug for tolk eller støtteperson under besøget, planlægges tilsynet, så der er pårørende tilstede, der kan støtte borgeren og eventuelt kompensere for borgerens manglende funktioner. Hvis dette ikke er muligt, udføres tilsynet ikke hos denne borger. I stedet besøges en anden udvalgt borger, så det månedlige antal tilsyn ikke kommer under 20 i gennemsnit.

Det er visitatorer i Handicap- og Ældrerådgivningen, der forestår det borgerrettede tilsyn, og tilsynene planlægges til at finde sted umiddelbart efter, at borgeren har haft besøg af leverandøren, så den leverede indsats er i frisk erindring.

Tilsynsbesøgene tager udgangspunkt i to elementer; 1) en struktureret samtale med borgeren samt 2) observationer af praktiske forhold i hjemmet. Disse to elementer beskrives mere dybdegående i det følgende.

#### *Samtale med borgeren*

Der gennemføres en personlig samtale med borgeren omhandlende borgerens egne oplevelser af hjælpen. Denne samtale tager udgangspunkt i et udarbejdet spørgeskema (se bilag 2). Spørgeskemaet indeholder standardspørgsmål, men kan suppleres med yderligere spørgsmål, der tager udgangspunkt i afdækkede udviklingsområder. Den tilsynsførende visitator indtaster borgerens svar sammen med borgeren, og den aktive udfyldelsesform giver mulighed for at stille uddybende og afklarende spørgsmål.

En gang i hver Byrådsperiode foretages endvidere en samlet brugertilfredshedsundersøgelse som supplement til denne successive afdækning.

#### *Observationer af praktiske forhold*

Udover samtalen består det borgerrettede tilsyn også af visitators observationer og vurderinger af den hjælp, der er udført. Vurderingen tager udgangspunkt i et standardiseret observationsskema (se bilag 2).

Efter tilsynet udarbejder visitator en samlet vurdering af, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med visiteringen og kommunens kvalitetskrav, og om borgerens aktuelle behov for hjælp er i overensstemmelse med den hjælp, som borgeren er visiteret til.

## 3.2 Det leverandørrettede tilsyn

Det leverandørrettede tilsyn udføres ved at indhente dokumentation fra leverandørerne med henblik på at tjekke, om leverandørerne lever op til deres kontraktlige forpligtelser. Dokumentationen kan være procedurebeskrivelser, oversigter over personalets uddannelsesmæssige baggrund, statistik, referater fra samarbejds møder og lignende.

Det leverandørrettede tilsyn består overordnet set af to dele; 1) leverandørernes egenkontrol og 2) myndighedens kontrol. Tilsynet varetages af en ekstern konsulent.

### *Egenkontrol*

Leverandørerne skal beskrive, hvordan de sikrer:

- At de leverede indsatser lever op til Horsens Kommunes mindset samt kommunens kvalitetsstandarder og -mål.
- At borgeren får den hjælp/mad, borgeren har behov for.
- At indsatsen svarer til borgerens aktuelle behov. Det skal fremgå, hvordan det sikres, at der sker en registrering og opfølgning, hvis den visiterede hjælp ikke er i overensstemmelse med borgerens behov.
- At der er en løbende dialog med Handicap- og Ældrerådgivningen.
- At de gældende dokumentationskrav efterleves (jævnfør kontrakten).

Leverandørerne af praktisk hjælp og/eller pleje og madservice er selv ansvarlige for, at egenkontrollen fungerer. En gang om året afleverer leverandøren resultat af egenkontrol.

### *Myndighedskontrol*

Der følges systematisk op på de kontraktlige forpligtelser 1 gang i kvartalet, herunder at leverandørerne lever op til kvalitetskravene.

En gang årligt foretages tilsynsbesøg hos de enkelte leverandører med henblik på at vurdere, om der er sammenhæng mellem procedurebeskrivelse og praksis. Denne vurdering tager afsæt i leverandørens procedure for egenkontrol samt årlige, indsendte afrapporteringer.

Der laves ligeledes en stikprøvekontrol af leverandørernes fakturering sammenholdt med de visiterede indsatser. Dette håndteres af økonomicontrollere. Resultatet af stikprøvekontrollen indgår som del af dokumentationen.

Desuden laves en årlig status på indberetninger af magtanvendelser.

## 3.3 Afrapportering og opfølgning

På baggrund af tilsynsresultatet for både det borgerrettede og det leverandørrettede tilsyn udarbejdes der én gang årligt en samlet konklusion for hver leverandør. Rapporterne indeholder såvel konklusioner fra tilsynet som anbefalinger til udviklings- og fokusområder.

Rapporterne forelægges Velfærds- og Sundhedsudvalget til orientering og sendes inden da i høring hos de enkelte leverandører, Handicap- og Ældrerådgivningen og Ældrerådet.

Der foretages opfølgning på tilsynet i form af mindst et årligt fællesmøde for alle leverandørerne, hvor rapportens resultater og anbefalinger gennemgås. Arbejdet med opfølgning tager udgangspunkt i både kontrolaspektet, kvalitetsaspektet og udviklingsaspektet. Mødet er dialogbaseret og har til formål dels at understøtte et fælles værdi- og praksisgrundlag for indsatsen i hjemmeplejen og dels at udveksle erfaringer og nye idéer leverandørerne imellem.

Vurderes det, at den leverede hjælp i kvalitet og/eller omfang ikke lever op til de af Horsens Kommune fastsatte kvalitetsmål og -standarder, afholdes et møde med den pågældende leverandør. På mødet har leverandøren mulighed for at forholde sig til rapportens konklusion og komme med bud på, hvordan den leverede hjælp fremover kvalitetssikres.

I tilfælde af misligholdelse eller grov tilsidesættelse af de kontraktmæssige forpligtelser, kan leverandøren pålægges indenfor 7 dage at udarbejde en tids- og handleplan for de tiltag, der skal iværksættes for at få rettet op på påpegede mangler. Det fremgår af kontrakten med de private leverandører, at såfremt leverandøren i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan kontrakten ophæves.

## **Bilag 1: Stikprøveudvælgelse og procedure for det borgerrettede tilsyn**

### *Stikprøveudvælgelse*

De borgere, der indgår i tilsynet, udvælges via en stratificeret udvælgelse, hvor strata udgøres af de enkelte leverandører. For hver leverandør laves der en simpel tilfældig udvælgelse af 10 % af borgerne. Hvis en borger modtager hjælp fra flere forskellige leverandører, er det den leverandør, der yder hjælp til personlig pleje, som er bestemmende for, hvilken leverandør borgeren kategoriseres under.

I praksis foretages udvælgelsen af borgere automatisk hver måned. Fra 2018 trækkes data på 50 borgere hver anden måned (ulige måneder). Handicap- og Ældrerådgivningen foretager herefter besøg hos, hvad der svarer til 10% af den samlede borgergruppe.

### *Procedure*

Proceduren for tilsynet er tredelt, idet det borgerrettede tilsyn består af en spørgeskemadel, som borgerne skal besvare, en observationsdel og en konklusionsdel.

Spørgeskemaet til borgerne er opdelt i 6 blokke:

1. Praktisk hjælp
2. Personlig pleje
3. Madservice
4. Flexibiliteten i hverdagen
5. Rehabilitering
6. Brugertilfredshedsundersøgelse

En gang i hver Byrådsperiode foretages en samlet brugertilfredshedsundersøgelse som supplement til det borgerrettede tilsyn. I de år, hvor der er lavet brugertilfredshedsundersøgelse, kan der udarbejdes særlige spørgsmål til tilsynsspørgeskemaet, der tager afsæt i brugertilfredshedsundersøgelsens konklusioner og udviklingsområder (blok 6).

Der er 2 observationskemaer; ét vedr. rengøringen og ét vedr. maden. Disse skemaer giver visitator mulighed for at foretage en vurdering af den synlige kvalitet af både rengøringen og forhold omkring den leverede mad. Dette kræver dog, at tilsynsbesøget lægges lige efter et leverandørbesøg.

Afslutningsvis skal visitator udfærdige en kort konklusion på det enkelte tilsynsbesøg. Den samlede konklusion udgøres af to dele; én kvantitativ del og én kvalitativ del. Den kvantitative del består af en vurdering af hvorvidt det samlede tilsyn har "ingen bemærkninger", "Bemærkninger", "Betydende mangler" eller "Kritisable forhold". Den kvalitative del består af et tekstfelt, hvor visitator kort begrundet det kvantitative valg.

Skemaerne til det borgerrettede tilsyn ligger i kommunens elektroniske omsorgssystem.

## Bilag 2: Skemaer til det borgerrettede tilsyn

**SPØRGESKEMA:**

Dato:

Navn på leverandør:

Praktisk hjælp:

Personlig pleje:

Madservice:

Spørgsmål: Praktisk hjælp	Altid	Næsten altid	Næsten aldrig	Aldrig	Ikke relevant	Interviewnoter
Får du besked om aflysning af besøg?						
Får du tilbud om erstatningsbesøg, når leverandøren aflyser?						
Får du den aftalte hjælp til praktiske gøremål? - fx til rengøring, tøjvask og indkøb?						
Deltager du selv sammen med hjemmehjælperen i at udføre de praktiske opgaver?						
Kan du komme i kontakt med leverandøren/hjælperne, når du har behov for det?						
Kommer hjælperen til den aftalte tid (+/- 30 minutter)?						
Spørgsmål: Personlig pleje	Altid	Næsten altid	Næsten aldrig	Aldrig	Ikke relevant	Interviewnoter
Får du den aftalte hjælp til personlig pleje? -fx til bad, toiletbesøg, af- og påklædning?						
Ydes hjælpen som hjælp til selvhjælp, hvor du inddrages i udførelsen af opgaven?						
Kan du komme i kontakt med leverandøren/hjælperne, når du har behov for det?						
Kommer hjælperen til den aftalte tid (+/- 30 minutter)?						
Spørgsmål: Madservice	Altid	Næsten altid	Næsten aldrig	Aldrig	Ikke relevant	Interviewnoter
Leveres maden til den aftalte tid (+/- 30 minutter)?						
Er emballagen intakt, når du modtager maden?						
Kan du komme i kontakt med leverandøren?						
Hvad synes du om maden, du får leveret?						
Spørgsmål: Flexibilitet i hverdagen	Altid	Næsten altid	Næsten aldrig	Aldrig	Ikke relevant	Interviewnoter
Kan du bytte ydelser, når du ønsker det? -Kan du fx få rengjort dit køleskab i stedet for fx at få						

# Horsens Kommune

<i>støvet af?</i>						
Inddrages du i planlægningen af de opgaver, der skal udføres hos dig? <i>-Er du fx med til at planlægge den rækkefølge som opgaverne skal udføres i?</i>						
Oplever du, at de medarbejdere, der kommer hos dig, er sat ind, i de opgaver du ønsker udført?						
<b>Spørgsmål: Rehabilitering</b>	<b>Altid</b>	<b>Næsten altid</b>	<b>Næsten aldrig</b>	<b>Aldrig</b>	<b>Ikke relevant</b>	<b>Interviewnoter</b>
<b>Deltager du i et rehabiliteringsforløb Ja Nej</b>						
Har du selv deltaget i udarbejdelse af de mål, der er opstillet for dit rehabiliteringsforløb?						
Har det givet mening for dig at deltage i et rehabiliteringsforløb?						
<b>Spørgsmål:</b>	<b>Altid</b>	<b>Næsten altid</b>	<b>Næsten aldrig</b>	<b>Aldrig</b>	<b>Ikke relevant</b>	<b>Interviewnoter</b>
<i>Spørgsmål på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen</i>						
<i>Spørgsmål på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen</i>						
<i>Spørgsmål på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen</i>						
<i>Spørgsmål på baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen</i>						

## OBSERVATIONSSKEMAER:

**Observationsskema** (nedenstående skema kan benyttes ved tjek af rengøringens kvalitet)

<b>Rengøring</b>			
Rengøringen er ifølge disponeringsplan udført dato:			
Borger bekræfter dette: Ja:    Nej:			
Borgeren er visiteret til: Rengøringspakke 1:                      Rengøringspakke 2:			
Borgeren har inden for de sidste 4 uger byttet ydelser: Ja:    Nej:			
<b>Tilsynsførendes observationer:</b>	Tilfredsstillende	Mangelfuld	Modtager ikke ydelsen
Badeværelse <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gulv er rengjort.</li> <li>• Toilet og område omkring toilet er rengjort.</li> <li>• Håndvask, området ved håndvask herunder fliser ved håndvask er rengjort.</li> </ul>			
Stue: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gulv er rengjort.</li> <li>• Vandrette flader er tørret af.</li> </ul>			
Soveværelse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gulv er rengjort.</li> <li>• Vandrette flader tørret af.</li> </ul>			
Køkken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gulv er rengjort.</li> <li>• Køkkenvask er rengjort.</li> <li>• Område og fliser ved komfur er rengjort.</li> <li>• Område omkring skraldespand er rengjort.</li> </ul>			
Entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gulv er rengjort.</li> </ul>			
Skift af sengetøj			

**Borger fortæller/ giver udtryk for:**

**Tilsynsførendes observationer:**

**Konklusion rengøring:**

<b>Maden</b>			
<b>Tilsynsførendes observationer:</b>	Tilfredsstillende	Mangelfuld	Modtager ikke ydelsen
Opbevares maden korrekt?			
Er madens emballage intakt?			
Er datomarkeringen på emballagen mere end 7 dage gammel?			

**Borger fortæller/ giver udtryk for:**

Tilsynsførendes observationer:

Konklusionen:

<b>Samlet konklusion</b>			
Den samlede konklusion for besøget indskrives herunder. Konklusionen kan indeholde bemærkninger vedr. borgerens soignering. <i>Sæt kryds i den relevante kasse og begrund din besvarelse i tekstfeltet.</i>			
<b>Ingen bemærkninger</b>	<b>Bemærkninger</b>	<b>Betydende mangler</b>	<b>Kritisable forhold</b>