

## Retningslinje for tilsyn i hjemmeplejen og hos private leverandører 2023

Thisted Kommune fører tilsyn med den personlige og praktiske hjælp efter Serviceloven (SEL) § 83, som leverandørerne yder til kommunens borgere. Tilsynet omfatter både den hjælp kommunen selv yder gennem den kommunale hjemmepleje, og den hjælp private leverandører yder.

Det er et lovkrav, at kommunen skal udarbejde en tilsynspolitik for personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen m.v. Tilsynspolitikken skal revideres 1 gang årligt.

I Thisted Kommune formuleres den krævede politik som en retningslinje for tilsyn for personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen m.v., men indeholder de elementer, som loven foreskriver. Retningslinjen ligger under politikken "Thy til det gode hverdagsliv".

Leverandørerne skal i mødet med brugerne efterleve kommunens værdier og målsætninger, ligesom der skal tages udgangspunkt i de 7 fokusområder i "Frit Ældrelev – Thisted Kommunes værdighedspolitik": Livskvalitet, selvbestemmelse, kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng, mad og ernæring, en værdig død, pårørende og ensomhed.

Visionen for Ældreområdet i Thisted Kommune om et frit fysisk, socialt og mental ældrelev, skal ligeledes være styrende for arbejdet.

Målet er, at vores møde med borgerne er midlertidig, hvor vi støtter borgeren i at mestre eget liv gennem en professionel, velfærdsteknologisk og koordineret indsats. Når vores indsats ikke længere kan være midlertidig, skal vi levere en værdig hjælp og pleje af høj faglig kvalitet med respekt for den enkeltes selvstændighed.

Målet er således, jf. Thisted Kommunes kvalitetsstandarder, at fremme den enkelte borgers muligheder for at opleve størst mulig grad af trivsel og livskvalitet ved:

- At hjælpe dig og dine pårørende med råd og vejledning
- At skabe gode muligheder for aktiviteter i dit lokalsamfund
- At støtte og hjælpe dig til at opretholde eller genetablere et selvstændigt liv, når du oplever en funktionsnedsættelse
- At du får den nødvendige hjælp til at klare hverdagens opgaver og hjælp til selv at klare så mange opgaver som muligt ved en varig funktionsnedsættelse
- At du får hjælp til den nødvendige pleje og omsorg, hvis du er fuldstændig afhængig af hjælp fra andre

Formålet med tilsynene er:

- Belyse om gældende lovgivning og politisk fastsatte strategier og politikker overholdes og efterleves, således at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde. Tilsynet skal belyse hvorvidt:
  - Borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
  - Hjælpen er i henhold til loven og i henhold til afgørelsen om hjælp
  - Hjælpen er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp
  - Forebygge at eventuelle mindre problemer udvikler sig til store problemer
- Tilsynet har under tilsynene fokus på, at besøgene er afviklet med en anerkendende tilgang med fokus på dialog.
- Under tilsynene fokuserer tilsynsførende på plejeenhedens styrker og det, der virker.
- Samlet set stiler tilsynet mod at indfri kommunens behov for:
  - Viden om, hvorvidt borgerne får den hjælp, de er berettiget til, og om hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde på den enkelte plejeenhed

- Støtte til kvalitetsudviklingen gennem konstruktiv dialog og brugbare kvalitetsdata
- En samlet viden på tværs af plejeenhederne om fælles styrker og udfordringer

Thisted Kommunes tilsyn med leverandørerne af hjælp efter SEL § 83 består samlet set af:

1. Opfølgingsmøder med private leverandører.
2. Løbende opfølgning og revisitation hos den enkelte borger.
3. Løbende kommunikation og dokumentation i borgerens elektroniske journal.
4. Tilsynsbesøg
5. Dialogmøde med en repræsentativ gruppe af medarbejdere samt ledelsen i de teams, der varetager både personlig pleje og praktisk hjælp.

1 gang årligt orienterer Ældre og Træning Social- og Seniorudvalget om tilsynsresultaterne samt eventuelle handleplaner.

Leverandørerne vil umiddelbart i forlængelse af tilsynet få en konkret tilbagemelding på tilsynet, og der vil efterfølgende blive indgået aftale om eventuelle konkrete handleplaner ud fra tilsynets fund.

I det nedenstående gennemgås de 5 punkter hver for sig.

### **Opfølgingsmøder med private leverandører/krav til leverandører**

Private leverandører af personlig og praktisk hjælp skal godkendes af Social- og Seniorudvalget, inden de kan starte med at levere hjælp på Thisted Kommunes vegne.

Når den private leverandør ansøger om godkendelse, afholdes et møde mellem forvaltningen og ansøgeren, hvor kontraktmateriale m.v. bliver gennemgået og forventninger til samarbejdet afstemmes. Først derefter fremsendes ansøgning til politisk godkendelse.

I kontrakten beskrives og reguleres henholdsvis leverandørens og kommunens indbyrdes pligter og rettigheder med henblik på at sikre, at leverandøren opfylder det service- og kvalitetsniveau for ydelserne, som Thisted Kommune har fastlagt. Krav til serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarderne for de forskellige ydelser.

Der skal som minimum afholdes et årligt møde mellem kommunen og leverandøren med henblik på drøftelse af overordnede spørgsmål f.eks. evaluering af ordningen, fastlæggelse af strategiske mål m.v.

### **Løbende opfølgning og revisitation hos den enkelte borger**

Hos de borgere i kommunen, der modtager ydelser efter SEL § 83, foretages løbende revisitation ved ændringer i borgerens behov for hjælp. Revisitationen foretages af kommunens visitatorer.

Revisitationen har 2 hovedformål:

- At sikre at borgeren får de nødvendige ydelser, herunder at egenomsorgs- og rehabiliteringspotentialet udnyttes
- At sikre at de visiterede ydelser gives i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne på området

Ved revisitationen tages udgangspunkt i funktionsevnetilstandene i den elektroniske omsorgsjournal, og funktionsevnetilstandene vurderes på ny, hvilket kan medføre ændringer i de visiterede ydelser.

Funktionsvurderingen samt eventuelle ændringer i de visiterede ydelser dokumenteres i den elektroniske omsorgsjournal.

Der foretages derudover en vurdering af kvaliteten af de visiterede ydelser i forhold til såvel den praktiske hjælp som den personlige pleje, samt om kvaliteten svarer til kommunens kvalitetsstandarder på området.

I tilfælde, hvor kvaliteten af de visiterede ydelser ikke lever op til kommunens kvalitetsstandarder, kontaktes leverandøren med henblik på at bringe kvaliteten af de relevante ydelser på niveau med kommunens standarder.

### **Løbende kommunikation og dokumentation i borgerens elektroniske journal**

I den kommunale hjemmepleje foregår al dokumentation og kommunikation med visitationen via den elektroniske omsorgsjournal CURA.

Al personfølsom kommunikation og dokumentation mellem de private leverandører og visitationen, sker udelukkende via sikker elektronisk post, idet Thisted Kommunes nuværende elektroniske omsorgssystem, ikke giver mulighed for en snitflade til de private leverandører i forhold til kommunikation og dokumentation.

Den private leverandør er forpligtet til at kunne modtage og sende sikker elektronisk post, f.eks. e-Boks.

Det er en forudsætning, at de private leverandører selv sørger for de nødvendige IT - faciliteter herunder internetadgang. Leverandøren skal sikre, at persondataloven overholdes.

Visitationen og den kommunale hjemmepleje samt de private leverandører, har en gensidig informations- og orienteringspligt om forhold, der har relation til udførelsen af pleje og /eller den praktiske hjælp og er forpligtede til at arbejde ud fra kommunens instrukser vedrørende føring, opbevaring og adgang til de sygeplejefaglige optegnelser.

Både den kommunale hjemmepleje og de private leverandører skal underrette visitationsenheden, hvis brugeren selv tilkendegiver, eller det observeres, at der er problemer eller ændringer i behov. Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at brugeren har fået det bedre.

Visitationen skal straks – pr. telefon – underrettes om:

- Alvorlige svigt – hvis brugerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en bruger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse f.eks. indlæggelse på sygehus eller afbestilling af aktiviteter, træning eller mad.
- Alle uheld eller ulykker.

Leverandøren er, uanset om det er kommunal hjemmepleje eller private leverandører, forpligtet til at rapportere evt. utilsigtede hændelser, der måtte forekomme i forbindelse med de ifølge sundhedsloven omfattede sundhedsfaglige ydelser.

### **Tilsynsbesøg**

En gang årligt foretages tilsyn hos et udsnit af de borgere, som modtager hjælp efter SEL § 83.

På plejecentre gælder det, at der udføres tilsyn på ca. 10% af beboerne for hvert plejecenter, dog mindst 3 beboere pr. plejecenter.

I hjemmeplejen og hos de private leverandører af praktisk hjælp vælger tilsynsførende de borgere, som skal deltage i tilsynet, svarende til 5-6 borgere i den kommunale hjemmepleje, og minimum 3 borgere ved de private leverandører af praktisk hjælp. Udvælgelsen sker ud fra lister over alle borgere der er visiteret hjælp, og det tilstræbes, at der opnås en vis spredning i omfanget af visiteret hjælp

Følgende temaer indgår i tilsynet:

- Funktionsevne
- Livskvalitet og tilfredshed
- Sammenhæng og forudsigelighed
- Hygiejne: Forebyggelse af smittespredning
- Opfølgning på anbefalinger fra seneste tilsyn

### **Dialogmøde med en repræsentativ gruppe af medarbejdere samt ledelsen i de teams, der varetager både personlig pleje og praktisk hjælp.**

Tilsynet vurderer under besøget, i hvilken grad der er overensstemmelse mellem det der er besluttet (i kvalitetsstandarder mm.), og det der sker i praksis tæt på borgeren. Disse oplysninger videregives mundtligt og skriftligt, således at tilsynsbesøget kan være en brugbar del af dagligdagens redskaber i kvalitetsudviklingen.

Den mundtlige tilbagemelding sker til leder og eventuelt de medarbejdere der er en del af tilsynet. Såfremt leder ikke har mulighed for dialogen samme dag, så tilbydes denne på et andet tidspunkt eller alternativt senere via telefonisk kontakt.

Retningslinjen er godkendt af Social – og Seniorudvalget d. xx-xx.-2023. Revideres næste gang første kvartal i 2024.