



Gladsaxe Kommune
Social- og Sundhedsforvaltningen
Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen

GLADSAXE

Tilsynspolitik 2023

Sundhed og Rehabilitering

December 2022

Gladsaxe Kommune

Social- og Sundhedsforvaltningen, Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen

Lovgivning

Efter serviceloven § 151, stk. 1 har kommunen pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83 a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, som Byrådet har truffet efter disse bestemmelser samt i henhold til Byrådets vedtagne kvalitetsstandarder, jf. § 139.

Jf. Lov om Social Service § 151c, stk. 1 skal Byrådet udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, hvilket omfatter:

- Personlig hjælp og pleje
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet
- Madservice, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91

Byrådet skal jf. § 151, stk. 2, hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg i plejeboliger mv., jf. § 192 i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og borgere med handicaps samt i andre tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet omfatter de beboere og lejere, der modtager kommunale servicelovsindsatser. Tilsynet må ikke foretages af leverandører eller medarbejdere, der udfører opgaver på området.

Desuden skal kommunen efter § 148 a i serviceloven føre et driftsorienteret tilsyn med egne tilbud, der omfatter tilsyn med tilbuddenes personale, bygninger og økonomi. Tilsynet omfatter:

- Leder- og medarbejderkompetencer ift. målgruppen
- Bygningernes indretning ift. målgruppen
- Vurdering af, hvorvidt økonomien er sandsynlig

Formålet med tilsynene i Gladsaxe Kommune

Med afsæt i lovgivningen og kommunens vedtagne serviceniveau skal tilsynet årligt påse, at:

- De bevilgede indsatser i samarbejde med borgeren leveres i overensstemmelse med visitationsafgørelsen
- Indsatserne leveres med høj faglighed og kvalitet på en økonomisk forsvarlig måde.
- Borgeren oplever en god dialog og et godt samarbejde med leverandørerne.
- Tilsynet kontrollerer, at Gladsaxe Kommune leverer fagligt kvalificerede indsatser. Byrådet, borgere og pårørende skal opleve, at den faglige kvalitet er i orden, og at der hele tiden arbejdes på at udvikle kvaliteten af indsatserne.

Hver forår får Seniorrådet mulighed for at kommenterer på tilsynsrapporterne, før de går til politisk behandling.

Tilsyn udført af BDO – det statsautoriserede Revisionselskab

Gladsaxe Kommune har indgået aftale med Det Statsautoriserede Revisionsaktieselskab, BDO Rådgivning og Revision, om at gennemføre uanmeldte tilsyn én gang årligt på kommunens pleje- og demensboliger samt den private plejeboligenhed Hareskovbo.

BDO Rådgivning og Revision udfører tilsynet med udgangspunkt i serviceloven, hvorfor fokus er på praktisk hjælp, personlig pleje og hygiejne. Der bliver lagt særlig vægt på, om hjælpen udføres med udgangspunkt i borgerens ønsker og behov ud fra principperne omkring

personcentreret omsorg. Tilsynsførerne interviewer ledelsen, medarbejderne og taler med borgerne og, om muligt, med deres pårørende om den oplevede kvalitet i plejen. Tilsynsførerne er også observatører i forbindelse med personlig- eller praktisk hjælp i borgerens bolig, ligesom de kan foreslå at observere et måltid eller en anden relevant aktivitet. Efter tilsynet modtager enheden en rapport som foreholdes Beboer- og Pårørenderåd på stedet.

Tilsyn udført af Gladsaxe kommune

Pleje- og demensboliger

Gladsaxe Kommune foretager selv tilsyn efter § 148a på pleje- og demensboligerne. Ejendomscenteret har i samarbejde med udlejer (KAB) ansvaret for, at bygningerne lever op til lovgivningsmæssige krav for pleje- og demensboliger. Lederne holder møde med Ejendomscenteret gennemsnitligt hver anden måned ift. igangsætning og opfølgning på konkrete opgaver.

Gladsaxe Kommune tager udgangspunkt i den overordnede økonomihåndbog¹. Derudover udarbejdes der månedlige økonomiopfølgninger og ved økonomiske problemer, holder afdelingschefen månedlige møder med den respektive enhed.

Hjemmeplejen

Social- og Sundhedsforvaltningen foretager en brugertilfredshedsundersøgelse af de leverede indsatser i Hjemmeplejen hvert 4. år, senest i 2020. Gladsaxe Kommune anvender KL's koncept for brugerundersøgelser, som udføres af en ekstern leverandør. Ved afsluttet brugertilfredshedsundersøgelse udarbejdes en rapport, som behandles politisk af Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget. Rapporten lægges på kommunens hjemmeside og udsendes til leverandører og interessenter. Brugertilfredshedsundersøgelsen sendes i høring hos Seniorrådet inden den politiske behandling. Regeringen og KL har - med aftalen om kommunernes økonomi for 2022 – aftalt, at der skal laves én samlet national årlig brugertilfredshedsundersøgelse blandt modtagere af hjemmehjælp og borgere i plejeboliger. Forvaltningen forventer, at Gladsaxe Kommune til den tid vil ophøre med at lave sin egen brugertilfredshedsundersøgelse i Hjemmeplejen. Den endelige beslutning om, hvornår den nationale undersøgelsen skal gennemføres første gang, er dog ikke fastlagt endnu.

Visitationen fører tilsyn hos hjemmeboende modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp, og hos borgere, som søger om fortsat hjælp efter et forløb i Det Udekørende Rehabiliteringsteam. Der føres tilsyn hos borgere, der har valgt privat leverandør, borgere, der har valgt en selvudpeget hjælper, borgere der er bevilget plejeorlov samt som udgangspunkt hos borgere, der går fra rengøring til behov for personlig pleje ud fra en individuel vurdering. Tilsynene gennemføres af en visitator ved et besøg i hjemmet, og der lægges vægt på, at pårørende deltager, hvis borgerne ønsker det. Tilsynet med personlig pleje og praktisk hjælp hos hjemmeboende borgere fokuserer overordnet set på den leverede hjælp, herunder på de bevilgede indsatser. Tilsynet hviler på borgerens synspunkter og vurdering, en dialog med visitator om de aftalte indsatser og kvaliteten af den leverede hjælp, samt en samlet vurdering fra visitators side af, hvordan hjemmet ser ud, og hvordan borgeren konkret klarer sig. Viden fra den sundhedsfaglige journalføring i journalsystemet inddrages også i vurderingen.

Private leverandører

Indsatserne personlig pleje og praktisk hjælp har kommunen udbudt som en godkendelsesordning. Borgerne kan vælge mellem tre private leverandører: Grøn Rengøring & Pleje, Din

¹ <https://gladsaxe.dk/Files/Files/COE/Regnskab/Regnskab-2019/Oekonomihaandbog-2019.pdf>

Særlige Pleje og Din Private Døgnpleje. De private leverandører er underlagt de samme kriterier for opfølgning og kvalitetssikring som Gladsaxe Kommune.

Hvert år gennemføres et tilsynsbesøg hos de private leverandører. Tilsynsbesøget varetages af en intern konsulent i samarbejde med hygiejnesygeplejersken. Konsulenten og hygiejnesygeplejersken interviewer medarbejdere og borgere samt observerer den personlige og praktiske hjælp. Kvaliteten vurderes med udgangspunkt i kravspecifikationerne, gældende lovgivning, kvalitetsstandarderne og indsatskataloget. Efter tilsynsbesøget udarbejdes en fyldestgørende rapport, hvor der også kan indgå anbefalinger til kvalitetsforbedringer. Rapporten gennemgås ved den årlige samtale mellem leverandøren og chefen for Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen i efteråret.

Madservice

Madservice er omfattet af frit valg jf. serviceloven. Ordningen har derfor været i udbud, og borgerne har mulighed for at vælge mellem to private leverandører. Gladsaxe Kommune foretager brugertilfredshedsundersøgelser hvert fjerde år, som også omfatter borgernes tilfredshed med madservice. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget prøvesmager leverandørernes menuer én gang om året.

Tilsyn udført af Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed udfører tilsyn efter henholdsvis sundhedsloven og serviceloven.

Sundhedsfaglige tilsyn, der udføres efter sundhedsloven

Det sundhedsfaglige tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed kontrollerer, at kommunen arbejder patientsikkert. Tilsynet er et uvildigt tilsyn, der skal bidrage til læring og udvikling af de sundhedsfaglige indsatser, som omhandler:

- Medicinhåndtering
- Journalføring
- Delegerede indsatser
- Patients retsstilling
- Hygiejne

Ældretilsyn, der udføres efter serviceloven

Ældretilsynet skal hjælpe kommunen med at sikre den nødvendige kvalitet i den personlige hjælp, omsorg og pleje til ældre borgere.

Tilsynet er et uvildigt tilsyn, der skal bidrage til læring og udvikling af de social- og plejefaglige indsatser på ældreområdet, som omhandler:

- Personlig og praktisk hjælp og madservice
- Rehabiliteringsforløb
- Aflastning og afløsning og midlertidige ophold
- Socialpædagogisk bistand
- Genoptræning og vedligeholdelsestræning

Tilsynet var oprindeligt en 4-årig forsøgsordning, der udsprang af SATS-puljeaftalen for 2018-21. Mere præcist løb forsøgsordningen fra 1. juli 2018 – 31. december 2021. I efteråret 2020 blev ældretilsynet forlænget til og med 2024.

Kvalitetssikring

Alle enhederne under Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen arbejder med at forbedre kvaliteten i plejen og patientsikkerheden vedvarende. Det gør de blandt andet ved observationer i praksis, ved at være i dialog med borgerne og deres pårørende og ved systematiske journal og medicingennemgange.

Med henblik på at målrette kvaliteten udgør Seniorrådet og Handicaprådet en væsentlig sparringspartner for forvaltningen. Gennem en årlig høring af kommunens kvalitetsstandarder, og dialogmøder bidrager rådene til at nuancere og præcisere indsatserne på området. Høringen er også gældende for private- og kommunale leverandører som også bidrager engageret og konstruktivt.

Der er desuden nedsat Beboer- og Pårørenderåd på henholdsvis Egegården, Møllegården, Bakkegården, Rosenlund og Hareskovbo, hver med en politisk repræsentant, som er udpeget af Byrådet. Øvrige deltagere i rådet er opstillede og valgte beboere og pårørende, frivillige, ledere og enkelte steder deltager også en repræsentant fra Seniorrådet. Rådet har til formål at repræsentere beboere og pårørendes interesser.

Kommunens pleje- og demensboligenheder afholder årligt samtaler om samarbejdet med beboere og eventuelt pårørende. I Hjemmeplejen gennemføres opstartssamtaler med alle borgere, og pårørende kan deltage, hvis borgeren ønsker dette, i forbindelse med, at hjælpen iværksættes. Opstartssamtalen har til formål at forventningsafstemme med borgeren og de pårørende.

I forbindelse med den ambulante træning på Kildegården, Genoptræning anvendes metoden "Borgerfeedbackmøde" hvert andet år.

På Kildegården, Midlertidige Pladser, anvendes "Giv din mening til kende kort" i forbindelse med udskrivningssamtalen, samt "Borgerfeedbackmøde" hvert andet år. Derudover er der nedsat et permanent Interessent- og Medarbejderråd På Kildegården. Formålet med rådet er, at repræsentere interesser og synspunkter hos politikere, interessenter, medarbejdere og ledelse. Rådets opgave er blandt andet at bidrage til, at Kildegården fungerer for både borgere og medarbejdere.

Klager

Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen tager respektfuldt og rettidigt hånd om samtlige henvendelser og klager.

Når borgeren eller den pårørende henvender sig til Borgmesteren, en lokalpolitiker eller Direktøren, modtager vedkommende altid et skriftligt svar inden for fristen. Når borgeren eller den pårørende henvender sig til Afdelingschefen for Sundhed og Rehabilitering eller direkte til en enhed, vil vedkommende som udgangspunkt altid blive ringet op. Hvis vedkommende ønsker sig et skriftligt svar også, så effektueres dette. Hele processen, uanset om den er foregået og løst i telefonisk, eller om der er suppleret med et skriftligt svar, dokumenteres i Nexus. Denne direkte dialog har været befordrende for afklaringen af klagen og for det videre samarbejde med borgerne og/eller de pårørende. Det har også vist sig, at mange henvendelser kan afklares ved denne dialog, og at samarbejdet bedres.