



Gladsaxe Kommune
Social- og Sundhedsforvaltningen
Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen

GLADSAXE

Tilsynspolitik 2020

Sundhed og Rehabilitering

November 2019

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 og 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 og
- Madservice, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

Formål

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

- De visiterede opgaver i samarbejde med borgeren leveres i overensstemmelse med visitationsafgørelsen,
- Hjælpen leveres med høj faglighed og kvalitet,
- Borgeren oplever god dialog og godt samarbejde med leverandørerne.

Tilsyn skal ses som en målrettet indsats for, at Gladsaxe Kommune leverer en indsats af høj kvalitet. Byrådet, borgere og pårørende skal opleve, at den faglige kvalitet er i orden, og at der hele tiden arbejdes på at udvikle kvaliteten af den indsats, som kommunen leverer.

Tilsynspolitikken er en sammenskrivning af den eksisterende praksis, således at kvalitetssikringen bliver mere synlig. Tilsynspolitikken danner ramme for kommunens indsats og opfølgning på levering af tilbud efter Servicelovens § 83.

Metode

Pleje- og demensboligerne

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. Tilsynskonceptet har fokus på dialog med borgere og pårørende med henblik på at undersøge, hvordan ledelsen og medarbejderne kommunikerer og opfører sig sammen med borgerne. Dette tilsynskoncept vil fortsætte i 2020.

Det er politisk godkendt, at alle tilsynsrapporter sendes samlet til orientering i Seniorrådet med mulighed for kommentering, før det går til politisk behandling.

Hjemmeplejen

Der er foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse i 2016, og næste undersøgelse vil finde sted i 2020. Social- og Sundhedsforvaltningen foretager en brugertilfredshedsundersøgelse af de leverede indsatser i hjemmeplejen. 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.

Visitationen fører tilsyn hos hjemmeboende modtagere af hjemmehjælp, og hos borgere, som søger om 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, og borgere, der går fra rengøring til behov for personlig pleje. Tilsynene gennemføres af en visitator ved et besøg i hjemmet, og der lægges vægt på, at pårørende deltager, hvis borgerne ønsker det. Tilsynet med praktisk hjælp og personlig pleje hos hjemmeboende borgere fokuserer overordnet set på den leverede hjælp, herunder på de visiterede 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 dokumentationssystemet NEXUS inddrages også i vurderingen.

Private leverandører

Opgaven med personlig og praktisk hjælp har kommunen udbudt som en godkendelsesordning, og borgerne kan i øjeblikket vælge mellem seks private leverandører. Private leverandører er underlagt de samme kriterier for opfølgning og kvalitetssikring som kommunen selv. Hvert år gennemføres et tilsynsbesøg hos hver privat leverandør ude hos flere borgere. Tilsynsbesøget varetages af en intern kvalitetskonsulent. Efter kvalitetskonsulentens besøg udarbejdes en kort status på tilsynet, der anvendes ved en årlig samtale mellem leverandøren og chefen for Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen.

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 eller benytte et fritvalgsbevis. Gladsaxe Kommune foretager brugertilfredshedsundersøgelser hvert fjerde år, som også omfatter borgernes tilfredshed med madservice. Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget prøvesmager leverandørernes menuer én gang om året.

Styrelsen for Patientsikkerhed - Ældretilsynet

Styrelsen for patientsikkerhed har i en 4-årig forsøgsperiode fra 2018-2022 indført et ældretilsyn, som fører tilsyn med hjælp, der ydes efter § 83-87. De enheder, som har haft besøg af ældretilsynet, har pligt til at offentliggøre rapporten på deres hjemmeside. Tilsynets rapport indgår i den samlede afrapportering til Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget.

Kvalitetssikring

Alle enheder under Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen har deres egen individuelle modeller for at arbejde med og følge op på kvaliteten. Det foregår både ved journalgennemgange, ved at følge medarbejderne i praksis og ved at være i dialog med borgerne og deres pårørende.

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

På kommunens fire pleje- og demsenheder (Egegården, Møllegården, Bakkegården og Rosenlund) afholdes der årligt beboer- og pårørendemøder, hvor beboere og deres pårørende er inviteret til at deltage. I hjemmeplejen foretager koordinaterne individuelle interview to gange årligt, i borgerens eget hjem. I Det udekørende rehabiliteringsteam foretager den daglige leder individuelle interviews via telefon månedligt, og efter behov. I forbindelse med den ambulante træning på Kildegården, anvendes metoden "Borgerfeedbackmøder" årligt. På Kildegården, de midlertidige pladser, anvendes "Giv din mening til kende kort" i forbindelse med udskrivningssamtalen, samt "Borgerfeedbackmøder" årligt.

Klager

Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen har praksis for, at når en borger/pårørende ønsker at klage, tages der som udgangspunkt telefonisk kontakt fra leder til borger/pårørende. Denne direkte dialog har været befordrende for afklaringen af klagen og for det videre samarbejde med borgerne eller de pårørende. Det har også vist sig, at mange henvendelser kan afklares ved denne dialog, og at samarbejdet bedres.