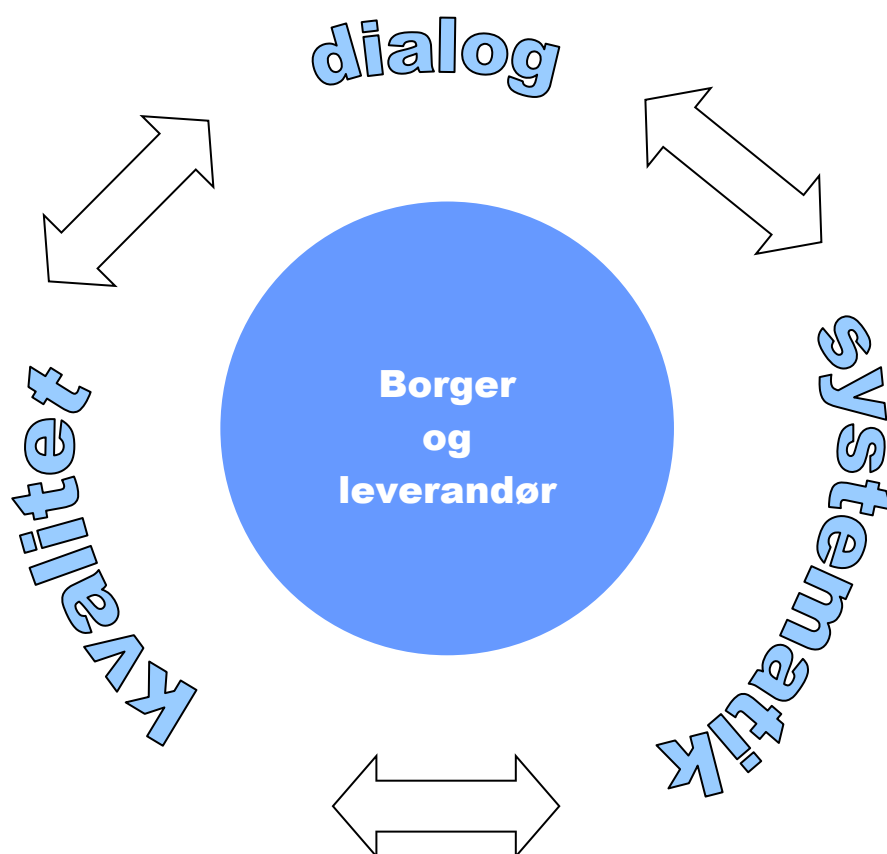




Faaborg-Midtfyn  
Kommune

# Tilsynspolitik for personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp m.v. i hjemmeplejen



## 1. Indledning

Faaborg-Midtfyn Kommunes ældrepolitik er en fremadrettet politik, som sætter rammerne for den ønskede udvikling på ældreområdet.

Fremtidens udfordringer mødes med åbenhed og et konstant ønske om at udvikle metoder inden for moderne ældrepleje, hvor afsættet er borgernes ønsker og behov samt medarbejdernes faglighed.

Ældrepolitikken sætter rammerne, der muliggør det gode ældreliv. Men hvad der er et godt ældreliv, afhænger af hvem man er. Faaborg-Midtfyn Kommune har derfor et ansvar for at give fleksible ydelser og tilbud. Al hjælp og støtte gives på en måde, så afhængigheden af hjælp bliver mindst mulig med respekt for borgeren og dennes med- og selvbestemmelse. Med Faaborg-Midtfyn Kommunes ældrepolitik sættes der fokus på udvikling, åbenhed, dialog, selvbestemmelse og respekt for den enkelte borger. Der er ligeledes en forventning om, at borgerne selv tager ansvar for at skabe et godt ældreliv. Samtidig er Faaborg-Midtfyn Kommune forpligtet til at tilbyde det rette grundlag, og det er baggrunden for ældrepolitikken.

Tilsynspolitikken understøtter og følger op på intentionerne i ældrepolitikken ved at have fokus på borger, leverandør, dialog, systematik og kvalitet.

### 1.1 Baggrund

I henhold til Servicelovens §151c er kommunerne per 1. juli 2011 forpligtede til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter Servicelovens §83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør. Det betyder, at politikken skal beskrive kommunens procedurer for tilsyn med personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice, samt for opfølgning på tilsynet.

Tilsynspolitikken er offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Tilsynspolitikken skal indeholde klare retningslinier for og faste procedurer for, hvordan der:

- føres tilsyn med kommunens leverandører og med hjælpens udførelse
- følges op på tilsynsresultaterne
- følges op på, at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov
- løbende sker en tilbagemelding fra leverandørerne

### 1.2 Definitioner

Tilsyn defineres som kontrol med, at den leverede hjælp er i overensstemmelse med den visiterede hjælp.

Opfølgning defineres som, at den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov.

## 2. Formål med tilsynspolitikken

Formålet med tilsynspolitikken er at sikre, at kommunen lever op til sine forpligtelser til at føre tilsyn med hjemmehjælpen, sådan at bl.a. de ældre får den hjælp, de har krav på.

## 3. Retningslinier og fast procedurer

Tilsynspolitikken tager afsæt i temaerne dialog, systematik og kvalitet i relation til følgende fokusområder:

- Organisering af tilsyn og opfølgning
- Dokumentation og kvalitetssikring
- Samarbejde med leverandører

Dialogen med de borgere, der modtager hjælp og de leverandører, der udfører hjælpen og systematisk dokumentation er med til at kvalitetssikre ydelserne i hjemmeplejen, således at de leverede ydelser stemmer overens med den visiterede hjælp og kommunens kvalitetsstandarder.

### 3.1 Retningslinier for tilsyn og opfølgning

Dialog	Systematik	Kvalitet
<p><b>Borgersamtaler</b> Hvert andet år udfører sundhedsfaglig konsulent personlige samtaler med borgere og evt. pårørende i eget hjem. Samtalen skal afdække borgerens forventninger til og tilfredshed med hjælpen. Der afholdes minimum en samtale pr. leverandør/sektion. Samtalen tager udgangspunkt i en spørgeguide og kombineres med observationer af kvaliteten af den udførte hjælp. Spørgeguiden har fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidspunkt for hjælp overholdes.</li> <li>• Hjælpen indholds- og kvalitetsmæssigt svarer til borgerens forventninger.</li> <li>• Borgeren oplever at blive inddraget tilstrækkeligt i hjælpen.</li> <li>• Aktiv pleje.</li> </ul> <p>Resultat/konklusion drøftes på de årlige dialogmøder med leverandørerne. Resultaterne giver mulighed for benchmarking på tværs af leverandørerne i kommunen.</p> <p><b>Brugercirkler</b> Sundhedsfaglig konsulent afholder møde med 3 brugercirkler en gang om året, hvor kvalitet og forventninger til hjælpen er omdrejningspunkter. Målgruppen er borgere der modtager hjælp, pårørende og repræsentanter fra ældrerådet, ca. 12 personer pr. brugercirkel. Konklusioner fra møderne drøftes på de årlige dialogmøder med leverandørerne i kommunen.</p> <p><b>Samarbejde med Ældrerådet</b> Ældrerådet fungerer som sparringspartner i et tæt dialogbaseret samarbejde med Fagsekretariatet Pleje og Omsorg. Ældrerådet er med til at nuancere og præcisere ældrerelaterede projekter og indsatsområder.</p> <p><b>Leverandørsamarbejdet</b> Der er en klar ramme for samarbejdet med leverandørerne gennem kontrakten og kvalitetsstandarder for serviceniveaet. Der udføres et årligt dialogbaseret tilsyn hos alle leverandører i forhold til kontrakten. Kontrakten beskriver bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandørs dokumentations- og indberetningspligt til kommunens omsorgssystem.</li> <li>• Krav om medarbejdernes uddannelsesniveau.</li> <li>• Tilbagemeldingspligten.</li> <li>• Kommunens værdier.</li> <li>• Dialogmøder.</li> </ul> <p>Efter hvert besøg udfærdiges konklusion på tilsynet, som sendes til leverandør. Ved betydelige eller kritisable mangler udarbejder leverandøren en tids- og handlingsplan, for at få rettet op på de påpegede mangler. Den udarbejdede handleplan returneres til teamkoordinator for visitationen.</p>	<p><b>Dokumentation</b> Visitorator indberetter til KMD-Care hvilke ydelser borgere tildeles samt en vejledende tid. Leverandører disponerer de enkelte ydelser og alle afvigelser i KMD-Care.</p> <p>Leverandører dokumenterer alle sundhedsfaglige observationer og tiltag hos borgere</p> <p><b>Analyser</b> Systemansvarlig medarbejder vedr. KMD-Care, organisatorisk placeret i fagsekretariatet Pleje og Omsorg, udarbejder månedlige analyserer ud fra KMD-Care.</p> <p>Analyserne opgøres i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visiterede ydelser.</li> <li>• Disponerede ydelser.</li> <li>• Leverede ydelser.</li> </ul> <p>Og i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personlig pleje.</li> <li>• Praktisk hjælp.</li> <li>• Sygeplejeydelser.</li> <li>• Private leverandører.</li> </ul> <p>Analysen giver et systematisk overblik over visiterede og leverede ydelser i hver enkelt sektion og hos de private leverandører. Analysen gennemgås hver måned med visitorteamet og med områdeledelsen i hjemmeplejen.</p> <p>Resultaterne giver mulighed for benchmarking på tværs af sektionerne i kommunen.</p>	<p><b>Tilsyn og opfølgning</b> Tilsyns- og opfølgningspligten er placeret i fagsekretariatet Pleje og Omsorg, visitatorkontoret. Tilsyn / opfølgning udføres i borgernes eget hjem hvert 4. år eller efter behov. Hvis besøget giver anledning til bemærkninger i forhold til udførelse af hjælpen tages kontakt til leverandør. Kontakten til leverandør kan være en mundtlig samtale, hvor leverandør giver en tilfredsstillende tilbagemelding på de anførte bemærkninger. Bemærkningerne kan være af en sådan art, at leverandøren forpligtiges til at udarbejde en skriftlig handleplan, som beskriver hvilke tiltag, der iværksættes for at leve op til den ønskede leverance. Hvis bemærkningerne kan betragtes som kontraktbrud, ophører samarbejdet med leverandøren. Souschef for ældrechef er ansvarlig for at dette.</p> <p>Hvis besøget giver anledning til ændring af bevillingen af hjælp, får borger og leverandør skriftligt information af visitorator. Der udvælges 1 tilfældig borger i de 6 hjemmeplejegrupper hos den kommunale leverandør og 1 tilfældig udvalgt borger hos hver af de private leverandører.</p> <p><b>Udskrivelseskoordinator</b> Indlagte borgere, med behov for meget hjælp, besøges af udskrivelseskoordinator for at planlægge udskrivelsen bedst muligt. Derved styrkes dialogen med borger, pårørende og sygehuspersonalet. Udskrivelseskoordinator har ansvaret for at give relevante samarbejdspartnere information om behov for hjælp ved udskrivelsen.</p> <p><b>Aktiv pleje</b> Alle nye borgere får besøg af en terapeut i plejen, dels for at støtte og rådgive borgerne i at blive så selvhjulpne som muligt, og dels for at give supervision til plejepersonalet. På opfordring af plejepersonalet besøger terapeuterne de borgere, hvor der er potentiale for udvikling af funktionsniveaet.</p> <p><b>Kompetenceudvikling</b> Medarbejderne i hjemmeplejen tilbydes løbende kompetencegivende kursus- og uddannelsesforløb for at kunne udføre en kvalificeret pleje. Alle leverandører undervises i opbygningen af KMD-Care omsorgssystem, dokumentation i omsorgssystemet og i aktiv pleje begrebet.</p> <p><b>Kostudvalg</b> To gange om året kommer to medlemmer af ældrerådet på uanmeldt besøg i kommunens produktionskøkken for kølemad, hvor de tester duft, konsistens, sammensætning og smag. Resultatet videregives til leder af kostforplejning.</p>

### 4. Opfølgning og justering

Sundhedsfaglig konsulent ansat i Fagsekretariatet Pleje og Omsorg har ansvaret for, at der følges op på tilsynspolitikken, og at der foretages de nødvendige justeringer en gang om året.