

Tilsynspolitik på sundheds- og ældreområdet

Indledning

Kommunalbestyrelsen har i henhold til Lov om Social Service, vedtaget denne tilsynspolitik den 11. maj 2021.

Tilsynspolitikken dækker personlig pleje, praktisk hjælp, madservice, sygepleje, plejecentre herunder friplejecentre, midlertidige opholdspladser, samt trænings- og rehabiliteringsområdet¹.

Kommunalbestyrelsen reviderer tilsynspolitikken mindst én gang årligt.

Formål

Formålet med tilsynspolitikken er at:

- Sikre, at den løbende kvalitetsopfølgning med ydelser, gennemføres.
- Efterprøve, om borgerne visiteres til de ydelser, de er berettigede til.
- Efterprøve, om borgerne får de ydelser, de er visiteret til.
- Understøtte åbenhed, tilgængelighed og gennemsigtighed, når borgere og pårørende har bekymringer.

Indhold

Tilsynspolitikken beskriver procedurerne for udførelse af tilsyn på sundheds- og ældreområdet og for opfølgning herpå:

- De faste årlige kommunale tilsyn.
- Kvalitetsopfølgning på tilsyn.
- Afrapportering af kvalitetsopfølgning.
- Løbende individuelle tilsyn og opfølgning

Derudover følges der op på tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Det kan være:

- Sundhedsfagligt tilsyn efter Sundhedsloven
- Ældretilsyn efter Serviceloven.

Tilsynene kan være planlagte eller efter henvendelse fra borgere eller kommunen.

Kvalitetsopfølgning på tilsyn

Efter gennemførelse af tilsyn sker der en kvalitetsopfølgning ved Center for Sundhed og Omsorg (CSO). Opfølgningen forholder sig til det konstaterede, herunder antal og betydning af det, der er set. Administrationen sikrer, at leverandørerne forholder sig aktivt til tilsynets anbefalinger. Leverandørerne skal udarbejde handleplaner i henhold til anbefalingerne. I handleplanerne skal leverandørerne beskrive, hvilke tiltag de iværksætter for at undgå gentagelser. Der skal være fokus på læring.

¹ Lovgrundlaget er Lov om social service § 151 og 151c

Leverandørerne sikrer, at handleplanerne iværksættes. Administrationen følger i dialog med leverandørerne op på, om tilsynets anbefalinger er efterlevet og har den ønskede effekt.

Den praktiske kvalitetsopfølgning på tilsyn er beskrevet i de supplerende sider til denne politik.

Tilsyn

Der gennemføres uanmeldte kommunale tilsyn minimum 1 gang årligt.

Hvis borgere oplever mangler i de visiterede ydelser eller i leveringen af dem, opfordrer Center for Sundhed og Omsorg borgeren til at tage kontakt til leverandøren eller Visitationen, hvis borgeren er bekymret eller har en formel klage.

Supplerende materiale

De supplerende siders tillæg uddyber tilsynspolitikens indhold.

Tilsynspolitik

– Tillæg 1: Supplerende information om kvalitetsopfølgning

Den specifikke og løbende kvalitetsopfølgning

Der sker en løbende kvalitetsopfølgning på plejeområdet, både dagligt i administrationen, på det enkelte plejeområde i den enkelte plejeenhed og via løbende dialog mellem kommunen og leverandørerne.

Kvalitetsopfølgningen omfatter:

- Strategi-, drifts- og dialogmøder mellem kommunen og leverandørerne, hvor der drøftes og aftales indsatser ift. krav, kvalitet, opfølgning m.v.
- Behandling af og opfølgning på klager fra borgere og pårørende.
- Behandling af og opfølgning på utilsigtede hændelser og øvrige hændelser, der er u hensigtsmæssige for patientsikkerheden.
- Leverandørernes egenkontrol.
- Behovskonstaterede og stikprøvevise tilsyn. Disse dokumenteres skriftligt.
- Opfølgning på de risikobaserede tilsyn, som udføres af Styrelsen for Patientsikkerhed.
- Opfølgning på de lovpligtige kommunale tilsyn.

Kvalitetsopfølgningen skal sikre:

- At det vedtagne kvalitets- og serviceniveau overholdes.
- At borgerne modtager de ydelser, de er visiteret til.
- At de ydelser, der leveres, lever op til de vedtagne kvalitetskrav.
- At borgerne er visiteret til de ydelser, de har behov for og er berettigede til i henhold til de vedtagne kvalitetsstandarder.
- At visitator beskriver formålet med indsatsen
- At leverandøren arbejder efter formålet
- At leverandøren leverer det, der er fastlagt i servicebeskrivelserne og øvrige aftaler med Visitationen.
- At der sker en kontinuerlig kvalitetsforbedring og forebyggelse af fejl via læring af hændelser og fund.
- At der er en løbende og tæt dialog mellem leverandør og borger om borgerens behov i forhold til den leverede indsats og kvalitet.

Kvalitetsopfølgningen skal belyse følgende 3 vinkler:

- Den brugeroplevede kvalitet: borgerens oplevelse af ydelser, service og den måde borgeren "mødes på".
- Den faglige kvalitet: sammenhæng mellem kvalitetskrav til ydelserne, måden de leveres på, personalets faglighed, lovgivningskrav, medarbejdernes værdier m.v.

- Den organisatoriske kvalitet: fokus på arbejdstilrettelæggelse og på om arbejdsprocesser, dokumentation og IT understøtter de politisk vedtagne kvalitetsstandarder.

Afrapportering

Administrationen afrapporterer status for den samlede kvalitet én gang årligt til udvalget for Ældre, Social og Sundhed samt høringsberettigede parter. De konkrete værktøjer er beskrevet i tillægget om tilsyns- og opfølgningsmetoder.

Tillæg 2: Tilsyns- og opfølgningsmetoder

Se særskilt dokument med skema.

Tilsynspolitik

- **Tillæg 3: Supplerende information om krav til tilsynsmyndighed**

Gribskov Kommunes krav til den udførende tilsynsmyndighed

I det følgende er indsat Gribskov Kommunes formål med tilsyn. Tilsynet skal:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og den indsats, der leveres.
- Kontrollere om, der på det enkelte tilbud praktiseres en relevant og udviklende indsats, der er afpasset målgruppen, samt den enkeltes ønsker og muligheder.
- Kontrollere om, leverandøren udfører indsatserne efter gældende "best practice", lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i indsatserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for læring og refleksion over egen praksis hos medarbejdere og ledelse.
- Sikre at visitationen opfylder gældende service- og kvalitetsniveau