



GULDBORGSUND

TILSYNSPOLITIK 2025 PLEJECENTRE OG FRITVALGSOMRÅDET

Godkendt af byrådet 12. december 2024

Indhold

Baggrund	3
Lovgrundlag	3
Tilsyn som en del af kvalitetsarbejdet	3
Tilsynsmetode	4
Tilsynets tilgang	5
Samlet afrapportering og opfølgning på tilsyn	5

Baggrund

I henhold til serviceloven har Guldborgsund Kommune pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med de visiterede ydelser og med kommunens kvalitetsstandarder.

Målgruppen for tilsyn er:

- Kommunale og private plejecentre og plejehjem.
- Kommunale og private leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp på fritvalgsområdet.

Formålet med at føre kommunalt tilsyn med henholdsvis plejecentre og leverandører på fritvalgsområdet er:

- At sikre, at de kommunale ydelser efter §§ 83, 83 a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, myndigheden har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunens vedtagne kvalitetsstandarder.
- At sikre borgernes retssikkerhed.
- At belyse borgerens oplevelse af kvaliteten.
- At tilbagemeldingen anvendes i kvalitetssikring af ydelsen, herunder fokus på at skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling.

Lovgrundlag

Kommunen har efter retssikkerhedslovens §§ 15 og 16 ansvaret for og beslutter, hvordan kommunens skal planlægge og udføre sin virksomhed på det sociale og sundhedsmæssige område efter den sociale lovgivning og har desuden pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Kommunens pligt til at føre tilsyn med løsningen af de opgaver, som myndigheden har truffet afgørelse om i henhold til §§ 83, 83 a og 86 i serviceloven, fremgår af servicelovens § 151. Kommunen har med andre ord pligt til at følge op på, om borgeren får den hjælp, der er visiteret.

Som led i denne tilsynsforpligtelse skal kommunen hvert år foranstalte mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem m.v., jfr. servicelovens § 192, i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og i andre, tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet må ikke varetages af personale, som udfører opgaver indenfor området.

Kommunens tilsynsforpligtelse omfatter også lejere og beboere i friplejeboliger i den kommune, hvor friplejeboligerne ligger. For friplejeboliger gælder et tilsvarende krav om årligt at foretage mindst et uanmeldt tilsynsbesøg. For tilsyn med friplejeboliger henvises til servicelovens §§ 151 a, stk. 2, og 151 b, stk. 1.

Udmøntningen af kommunens procedure for udførelse af tilsynene med tilbud efter servicelovens § 83 skal indarbejdes i en Tilsynspolitik, jfr. servicelovens § 151 c. Det følger videre af § 151 c, at Tilsynspolitikken skal revideres og politisk godkendes én gang om året.

Tilsyn som en del af kvalitetsarbejdet

Tilsyn er en samlet betegnelse for flere forskellige kvalitetsvurderinger, der alle har det formål at vurdere, om den leverede hjælp er kvalitetsmæssigt i orden, i overensstemmelse med den visiterede hjælp til borgeren samt inden for lovgivningen og kvalitetsstandardens rammer.

Ved tilsyn er der tale om:

- Kvalitetskontrol.
- Kvalitetsudvikling.
- Kvalitetsoplevelse.
- Kvalitetsopfølgning.

Kvalitetskontrol

De uanmeldte tilsyn skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på, ud fra de faglige og etiske standarder, der er sat for en ydelse. Samtidig er tilsyn medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til centrale krav til arbejdet.

Kvalitetsudvikling – læring og understøttelse

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder. Dette sker dels gennem de interviews, der foretages med de enkelte medarbejdere, hvor der stilles spørgsmål til den specifikke praksis, dels gennem dialog med lederen om de administrative og ledelsesmæssige forhold. Spørgsmålene kan bidrage til videre refleksion og dermed til at finde potentialer til udvikling hos både medarbejderne og ledelsen.

Kvalitetsoplevelse – anerkendende metode

Tilsynskonceptet kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Kvalitetsopfølgning – revisitation

Ved revisitation føres der kontrol af, hvorvidt den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp og støtte. Revisitation udføres, når borgerens funktionsniveau ikke stemmer overens med den aktuelle visitation og sker således løbende, jfr. servicelovens § 148, stk. 2.

Kvalitetsopfølgning – klagesagsbehandling

Modtager Myndigheden i Center for Sundhed & Omsorg klager over en leverandør, undersøges sagen altid. Der følges op på sagen, og denne vurderes af Myndigheden i Center for Sundhed & Omsorg med henblik på, om der skal rettes henvendelse til leverandøren for redegørelse af klagens indhold og for ændring af leverandørens praksis.

Tilsynsmetode

I tilsynskonceptet kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Guldborgsund Kommune tages der udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner, som herefter målrettes de krav, Guldborgsund Kommune har fremsendt.

Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling, og veksler i tilgangen mellem forskellige metoder, henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

Grundlæggende elementer

Der gøres brug af tre overordnede metoder. Samlet set giver kombinationen af de tre metodiske tilgange en grundig viden om, og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, borgerne modtager i det konkrete tilbud.

Tilsynene afholdes som uanmeldte tilsyn. Derfor afvikles tilsynet på de betingelser og ud fra de omstændigheder, der er gældende på det aktuelle tidspunkt. Konceptet er designet, så de nødvendige data kan indsamles på forskellig vis og tilsynets konkrete udformning kan tilpasses omstændighederne.

Kontrolperspektivet

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på netop at leve op til de centrale krav til deres arbejde og for borgerne.

Lærings- og udviklingsperspektivet

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder.

Dette sker dels gennem de interviews, der foretages med medarbejderne, hvor der stilles spørgsmål til praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold, samt gennem interview og dialog med borgerne, for derved at få belyst den borgeroplevede kvalitet.

Spørgsmålene giver grundlag for videre reflesion og læring både hos medarbejdere og ledelse.

Følgeskab med medarbejdere under afvikling af tilsyn er et vigtigt fokus og en væsentlig kilde til at forstå og udfordre praksis. Følgeskab foregår f.eks. gennem drøftelser af praksis med medarbejderne under fokusgruppeinterviews og i den fælles gennemgang af dokumentationen, som giver indblik i medarbejderrutiner og udviklingspunkter og åbner for frugtbare faglige drøftelser. På den måde bibeholdes det lærende perspektiv – også, hvor der er udfordringer.

Tilsynets tilgang

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang, hvor der fokuseres på og arbejdes med at lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.

Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse.

Samlet afrapportering og opfølgning på tilsyn

Én gang årligt indgår konklusionerne fra tilsyn på plejecentre og tilsyn på fritvalgsområdet i en fælles afrapportering, som forelægges Ældre- og Omsorgsudvalget til orientering.

Ud over de lovpligtige tilsyn, er der forskellige andre tiltag, som fremmer en kontinuerlig proces af læring og udvikling. Dette er f.eks. de løbende dialogmøder og forventningsafstemninger i det daglige samarbejde med pårørende og borgere, mulighed for forskellige brugertilfreds-hedsundersøgelser samt øvrigt kvalitetsudviklende arbejde på tværs af Myndigheden i Center for Sundhed & Omsorg og leverandørerne på området.