



## Bilag 2

Ballerup Kommune marts 2021

# Retningslinjer for faglige tilsyn på plejecentre, korttidspladser og aktivitet og aflastningstilbud.

## Lovgrundlag

I henhold til lov om social service §§ 148 a og 151, stk. 1-2 og retssikkerhedslovens § 16 har kommunen pligt til at føre driftsorienteret tilsyn med egne tilbud, herunder hvordan de kommunale opgaver løses. Som led i tilsynsforpligtelsen efter serviceloven § 151, stk. 1 skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét uanmeldt besøg i kommunens plejecentre jf. § 192, der er omfattet af lov om almene boliger.

## Formål og mål

Kommunalbestyrelsen skal sikre, at der i forbindelse med tilsynet efter § 151 i lov om social service er fokus på de kommunale opgaver efter lovens § 83 og § 86. Tilsynene skal desuden skabe mulighed for læring og fremadrettet udvikling.

## Målene med tilsynene

At vurdere om de kommunale ydelser, tildelt efter §§ 83 og 86 løses i overensstemmelse med gældende kvalitetsstandarder.

At sikre borgerens retssikkerhed, herunder sikre overensstemmelse mellem borgerens vurderede behov og den tildelte støtte.

At belyse borgerens oplevelse af plejecentret og/eller korttidspladserne og kvaliteten af støtten.

At anvende tilsynet som grundlag for læring og fremadrettet udvikling.

Tilsynene skal bidrage til at sikre kvaliteten i plejecentrene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecenterets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

Målgruppen for tilsyn er:

- Sønderhaven
- Toftehaven
- Rosenhaven
- Lundehaven
- Kirstinehaven
- Egely
- Lindehaven
- Korttidspladserne Lindehaven
- Aktivitets og aflastningstilbud Sønderhaven.

Kommunalbestyrelsen har pligt til at holde sig informeret om indhold og fremgangsmåde i tilbuddene samt at forholde sig til denne information i forhold til opgaver, formål og gældende lov.

## Tilgang og metode



Det faglige tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og tilsynspolitik på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold i det enkelte plejecenter.

Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgerne og på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til borgernes behov indgår ligeledes i tilsynet. Tilsynet har fokus på tre overordnede aspekter. Det er kontrolaspektet, kvalitetsaspektet og lærings- og udviklingsaspektet.

Kontrolaspektet skal sikre, at gældende lovgivning overholdes, og at der leves op til det politisk vedtagne serviceniveau.

Kvalitetsaspektet skal sikre, at der anvendes gode faglige standarder i opgaveløsningen. Målet er at sikre, at der fastholdes en basiskvalitet, der lever op til det udmeldte serviceniveau. Den faglige kvalitet i tilbuddet vurderes også gennem borgerens og de pårørendes oplevelser af tilbuddets opgaveløsning.

Udviklingsaspektet/læringsaspektet sætter fokus på, at rammer og ydelser løbende udvikles i takt med borgernes behov og gældende målsætninger, herunder faglig udvikling, personale- og organisationsudvikling.

Principperne om uafhængighed, uvildighed og habilitet er de bærende principper for tilsynet, hvorfor tilsynsopgaven udføres af ekstern leverandør.

Tilsynet hviler på en dialogbaseret tilgang med fokus på såvel kontrol som organisatorisk læring, faglighed og udvikling.

Tilsynet er kendetegnet ved:

At der er fokus på helheden i tilbuddet, herunder etik og værdier.

At der er opmærksomhed på såvel problemstillinger som udviklingspunkter.

At relevante parter – borgerne, pårørende, medarbejdere og ledere - inddrages i tilsynet.

At tilsynet søges gennemført i dialog med ovennævnte parter.

At tilsynet kan være tematiseret ud fra temaer fastsat af Center for Voksne og Sundhed.

At der anvendes en undersøgelses- og spørgeguide ved gennemførelsen af tilsyn.

At ledelse og medarbejdere skal medvirke til, at give et retvisende billede af tilbuddet.

Tilsynet er anerkendende i sin tilgang til tilsynsopgaven, hvilket konkret betyder, at tilsynet udføres i respekt for tilbuddenes opgavevaretagelse og egenart.

Tilsynet er baseret på dialog, udsagn, observationer, gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale.

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

### **Afgrænsning af tilsynet**

Tilsynet har fokus på servicelovsydelser.

### **Forberedelse af tilsynsbesøg**

Der gennemføres mindst ét uanmeldt ordinært tilsynsbesøg om året i enhederne.

I tilsynets forberedelse af tilsynsbesøget afholder forvaltningen møder med tilsynsførende for at aftale evt. fokusområder.



### **Gennemførelsen af tilsynsbesøget**

Der stilles krav til tilbuddet om at kunne organisere (det uanmeldte) tilsynsbesøg hurtigt, og at ledelse og medarbejdere medvirker hertil inden for almindelig arbejdstid.

I forhold til behov for at interviewe borgere og pårørende sker planlægningen ud fra en konkret vurdering af den for alle parter mest hensigtsmæssige placering på dagen.

- Ved besøgsstart kontaktes leder eller dennes stedfortræder, som orienteres om tilsynet. Sammen med leder eller dennes stedfortræder aftales den konkrete plan for gennemførelse af tilsynsbesøget.
- Tilsynsbesøget kan omfatte mere end én dag.
- Tilsynet udvælger et antal beboere til at indgå i tilsynet. Plejecentrets ledelse får mulighed for at foreslå ændringer til listen med de udvalgte beboere, hvis særlige hensyn taler for det.
- Plejecentrets ledelse kontakter de beboere, som er udvalgt til at deltage i tilsynet, med henblik på at få deres accept af deltagelse.
- Tilsynet planlægger rækkefølge og tidspunkt for interviewene af beboerne i samarbejde med ledelsen.
- Med udgangspunkt i interviewguides foretages der kvalitative interviews med de udvalgte beboere. Der foretages ligeledes observationer hos de udvalgte beboere. Der deltager som udgangspunkt ikke medarbejdere i interview med beboerne.
- Med udgangspunkt i interviewguides foretages der kvalitative interview med relevante medarbejdere og med ledelsen.
- Der foretages et antal stikprøver fx i forhold til dokumentation.

Ledelsen kontaktes ved tilsynets afslutning. Opklarende spørgsmål drøftes og ledelsen får en kort orientering om tilsynets forløb. Plejecentrets ledelse gøres opmærksom på, hvis der er konstateret forhold hos de enkelte beboere under tilsynet, der straks bør handles på.

### **Interview med borgeren**

Interviewet med borgeren vil generelt indsamle viden om:

- Selvbestemmelse
- Personlig pleje og praktisk hjælp.
- Mad og måltider.
- Boligen.
- Tryghed.
- Aktiviteter.
- Social kontakt.
- Værdighed.

### **Borgerens journal**

Med udgangspunkt i lov om social service, vejledning mv. kan tilsynet foretage en dataindsamling i et udvalgt antal journaler.

### **Interview med medarbejdere og ledelse**

Der gennemføres interview med medarbejderrepræsentanter fra de enkelte afdelinger, og der gennemføres interview med ledelsesrepræsentanter.

Der lægges i interviewet med medarbejdere og ledelse fx vægt på flg. temaer:

- Organisation og ledelse
- Fysiske rammer
- Målgruppe, metoder og tilgang
- Dokumentation



- Anerkendelse, inddragelse og indflydelse
- Aktiviteter
- Mad og Måltider
- Personlige pleje og praktisk hjælp
- Opfølgning på seneste tilsyn

Derudover kan der være fokus på særlige Fokusområder fast sat af ledelsen i Center for Voksne og Sundhed.

### **Pårørende**

Tilsynet vil, i det omfang det er muligt og relevant inddrage de pårørende som informanter.

### **Afreportering og høring**

Der udarbejdes en rapport med baggrund i tilsynsbesøg og indhentede dokumenter.

Tilsynsrapporten udarbejdes efter en rapportskabelon.

Vurderingerne samles i en hovedkonklusion/samlet vurdering, hvor opmærksomheds/udviklingspunkter samt evt. bemærkninger og anbefalinger er konkretiseret.

Tilsynet vil på baggrund af det lærende perspektiv i tilsynet ofte komme med anbefalinger, som tilbuddet vil følge op på i en handleplan.

Tilsynsrapporten kan også indeholde en anbefaling om, at der udstedes et påbud til tilbuddet. I tilfælde af påbud skal tilbuddet fremlægge en handleplan for, hvordan påbuddet imødekommes.

Efter tilsynsbesøget modtager tilbuddet rapporten til faktuel kommentering for fejl og mangler.

Tilbuddet meddeler tilsynet eventuelle faktuelle fejl og høringssvar/kommentarer skriftligt. Det er kun faktuelle fejl i rapporten, som bliver rettet. Tilbuddets evt. høringssvar/kommentarer vil blive vedlagt tilsynsrapporten.

Der udarbejdes en samlet rapport for alle tilbuddene, der sammen med de endelige tilsynsrapporter og tilhørende handleplaner sendes i høring i Senior og Handicaprådet og behandles efterfølgende i Social- og Sundhedsudvalget.

### **Ekstra tilsyn**

Såfremt der er alvorlige og eller bekymrende påtaler i forbindelse med tilsynet, vil der blive iværksat ekstra tilsyn, som kan understøtte at der holdes fokus på de politiske krav og forventninger, der er til det pågældende sted. I sådanne tilfælde vil der være skærpede krav til handleplanen og opfølgningen både i forhold til indhold og til tidshorizonten i udførelsen.