



Tilsynsstrategi for 2021 for ydelser efter Servicelovens §83 og §83a

Odsherred Kommune har ifølge Servicelovens §151c pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter Servicelovens §83 og 83a om personlig og praktisk hjælp løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet i forhold til borgerne efter disse bestemmelser.

Denne tilsynsstrategi beskriver, hvordan kommunalbestyrelsen udmønter forpligtelsen til at føre tilsyn med ovennævnte tilbud.

Tilsynsstrategien skal udarbejdes og offentliggøres i henhold til Servicelovens §151c, hvorefter det også følger, at tilsynsstrategien skal indeholde procedurer for udførelse af og opfølgning på tilsyn, og at der mindst en gang årligt skal følges op på strategien.

Tilsynsstrategien beskriver principperne for tilsynet, herunder hvordan tilsynet udføres, og hvem der udfører det.

Byrådet skal aktivt, opsøgende og systematisk føre tilsyn med, at borgerne får den hjælp de har krav på, og at hjælpen har den kvalitet - både fagligt og økonomisk - man har besluttet, der skal være i kommunen. I de tilfælde, hvor opgaverne udføres af private, påhviler det ligeledes Byrådet at føre tilsyn med den, der udfører opgaven. Tilsynspligten indebærer, at Byrådet har pligt til at reagere, hvis medlemmerne får informationer om, at der er, eller kan være, grundlag for kritik.

Byrådet skal derudover føre et personrettet tilsyn med den hjælp, som der er truffet afgørelse om i forhold til den enkelte borger. Udgangspunktet for det personrettede tilsyn er den enkelte borgers situation. Det personrettede tilsyn udføres af Byrådet i den kommune, der har visiteret borgeren efter Serviceloven.

Byrådet har forankret tilsynsforpligtelsen i Omsorg og Sundhed, og tilsynet udføres af henholdsvis ekstern konsulent samt af Visitationen og leder af Visitationen.

Formål med tilsynsstrategien

Målet med alle tilsyn er grundlæggende at sikre, at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, at de får den til den aftalte tid, og at hjælpen lever op til gældende kvalitetsstandarder. Formålet med tilsynsstrategien er at føre tilsyn med, om opgaverne på ældreområdet og handicapområdet løses i overensstemmelse med:

- Odsherred Kommunes kvalitetsstandarder og den enkelte borgers afgørelse.
- At der arbejdes mod, at borgerne bliver så selvhjulpne som muligt.
- At den hjælp borgeren er visiteret til, også er den hjælp, som borgeren modtager, og at hjælpen har den rette kvalitet.
- At de økonomiske rammer overholdes.

- At eventuelle fejl og mangler indgår i en fremadrettet kvalitetssikring, læring og udvikling.

Tilsynet skal således være med til at sikre kvalitet, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed hos såvel den kommunale som de private leverandører. Arbejdet er dialogbaseret, så indsigt og forståelse sikres fra alle parter. Herved indsamles og deles viden med henblik på gensidig læring og løsning af udfordringer og indsatser.

Elementer i tilsynet

Kvalitetssikring af visitationer til borgerne

Leder af Visitationen gennemgår tre tilfældigt udvalgte visitationer pr. måned, for at sikre, at de er i overensstemmelse med loven, de gældende kvalitetsstandarder og, at de ydelser borgeren er tildelt, tilsvarende deres funktionsniveau. Eventuelle mangler gennemgås i fællesskab med Visitationen for at sikre læring og udvikling.

I Visitationen drøftes afgørelser fra Ankestyrelsen og klager fra borgerne løbende. Drøftelserne er med til at sikre en kontinuerlig læring, at visitationerne har den rette kvalitet, og at den leverede service til borgerne tilrettelægges så hensigtsmæssigt som muligt.

Kvalitetssikring af den leverede hjælp

For at sikre kvaliteten i den leverede hjælp, gennemføres der ét uanmeldt årligt tilsyn med de kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp. Tilsynet foretages af ekstern, uvildig konsulent.

Der gennemføres et besøg pr. distrikt i den kommunale hjemmepleje og et besøg pr. ekstern leverandør.

Tilsynene har til hensigt at give svar på tre overordnede spørgsmål:

- Får borgerne den visiterede hjælp i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgeren har retskrav på?
- Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer og sker der en fyldestgørende faglig dokumentation?
- Inddrages borgerne i opgaveløsningen, i det omfang de har ressourcer til det?

Data indsamles ved hjælp af plejens dokumentation; tilsynskonsulenten gennemgår plejens omsorgsjournal for 10 borgerforløb pr. distrikt, samt ved hjælp af detaljeret gennemgang af 6 udvalgte borgere via interviews og observationer.

Tilsynskonsulenten udpeger ud af de ti borgere i hvert distrikt (Nord, Midt, Syd) hos den kommunale leverandør seks tilfældige borgere, der alle har et behov for hjælp. Der udvælges borgere bredt sammensat, således at der indgår både borgere med behov for meget hjælp og mindre hjælp efter §83, samt borgere efter §83a.

Hos private leverandører udvælges der to borgere pr. leverandør.

Tilsynskonsulenten ankommer uanmeldt hos leverandørerne, hvor borgerne kontaktes for aftale om besøg den pågældende dag. Leverandøren indhenter samtykke fra borger inden hjemmebesøg hos borger.

Under besøget hos leverandøren interviewes lederen og to medarbejdere efter en interviewguide, udarbejdet af tilsynskonsulenten. Tilsynet gennemgår den tilgængelige dokumentation i omsorgssystemet, for de ydelser, den pågældende borger modtager. Observationerne dokumenteres. Derefter gennemføres der besøg hos de tre borgere, der interviewes. En spørgeguide sikrer, at alle spørges om det samme. Borgeren har ret til at takke nej til at deltage, hvis de ikke ønsker det.

Borgere hvis kommunikative eller kognitive evner udfordres af at kunne svare på spørgsmål ved tilsyn, sikres mulighed for at deltage via pårørende, når dette er muligt.

Resultaterne af tilsynet formuleres af tilsynsførende i en "tilsynsrapport". Rapporten samler op på de kategorier der er opstillet i spørgeguiden og indeholder tillige eventuelle indsatsområder. Rapporten skal inden for 3 uger drøftes mellem kommunen og leverandøren. På mødet udarbejdes en handle- og tidsplan, der sikrer, at eventuelle indsatsområder bringes i orden.

For hvert besøg udarbejdes der en rapport, og en gang om året udarbejdes en redegørelse for tilsynene, som drøftes i Social- og Forebyggelsesudvalget. Tilsynsrapporterne bliver sendt i høring i de lokale bruger- og pårørenderåd samt i Ældrerådet og Handicaprådet. Tilsynsrapporterne bliver offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Tilsynet tilrettelægges med fokus på, at det skal bidrage til læring i organisationen. I de tilfælde hvor der ved tilsynet konstateres alvorlige fejl og mangler, gennemføres efterfølgende et opfølgende uanmeldt tilsyn. I særlige situationer, kan der udføres et skærpet tilsyn. Særlige situationer kan være mistanke om, at den enkelte leverandør ikke leverer de visiterede ydelser hos en større andel af deres borgere, manglende overholdelse af leverandørkravene m.v. Indholdet i det skærpede tilsyn tilrettelægges ud fra den givne situation, og det er lederen af Visitationen, der beslutter, hvornår og hvordan tilsynet skal gennemføres.

Kvalitetssikring af visitationsøkonomien

Leder af visitationen foretager hver måned et økonomisk tilsyn med leverandørernes afregning af de visiterede og leverede ydelser. Tilsynet sikrer, at kommunen kun betaler for de visiterede ydelser. Ved gentagende uoverensstemmelser med ydelsesniveauet udføres der et skærpet tilsyn ved den pågældende leverandør. Ved både det almindelige og det skærpede tilsyn aftales der en opfølgning med leverandøren for at sikre, at de overholder de aftaler, der er i kontrakten mellem kommunen og leverandøren

Løbende opfølgning

Der foretages løbende opfølgning gennem leverandørerne, der melder tilbage til visitationen, når der sker ændringer i behovet hos borger. Er der behov for at ændre i hjælpen, bliver der foretaget en revurdering ud fra borgers samlede behov for hjælp. Det kan være behov for personlig og praktisk hjælp, eller behov for rehabilitering efter §83a.

Der afholdes løbende dialogmøder (re-visiteringer) i de enkelte sager med henblik på at skabe overensstemmelse mellem den udmålte hjælp og den udførte hjælp, herunder faglig drøftelse af de enkelte indsatser.

Leverandørmøder

Én gang årligt afholdes leverandørmøde med deltagelse af både kommunale og private leverandører. Mødet har fokus på dialog om forhold inden for det kontraktlige område. Der orienteres desuden om borgertilfredsheden det foregående år.

Godkendt i Social- og Forebyggelsesudvalget i marts 2021