

Tilsynskoncept 2024

Kommunale tilsyn

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Københavns Kommune

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
1. Indledning.....	3
1.1 Formål med det kommunale tilsyn i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.....	3
1.2 Rammer for det kommunale tilsyn.....	3
1.3 Indhold i tilsyn.....	4
2. Tre typer tilsyn.....	4
2.1 Ordinært tilsyn.....	4
2.2 Opfølgende tilsyn.....	4
2.3 Bekymringstilsyn.....	4
3. Metoder i det kommunale tilsyn.....	5
3.2 Omfang og målgruppe i ordinære tilsyn.....	6
3.2.1 Plejehjem.....	6
3.2.2 Midlertidige døgnpladser.....	6
3.2.3 Kommunale leverandører af hjemmepleje.....	6
4. Rapportering.....	7
5. Vurderingskriterier og -skala.....	8
6. Samarbejde omkring tilsyn.....	9
6.1 Rapportering internt i forvaltningen til Sundheds- og Omsorgsudvalget og offentliggørelse...9	
6.2 Samarbejde med Kvalitetsorganisationen.....	9
6.3 Justering og tilpasning.....	10

1. Indledning

Den kommunale pligt til at føre tilsyn er beskrevet i servicelovens § 151, hvor det bl.a. hedder:

“Den stedlige kommune har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83 a og 86 [dvs. hjemmepleje, madservice, midlertidige ophold samt genoptræning] løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder, jf. § 139.

Stk. 2. Som led i tilsynsforpligtelsen efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem m.v. [...] og i andre, tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet omfatter indsatsen over for de beboere og lejere, der modtager kommunale serviceydelser. Tilsynet må ikke varetages af leverandører eller personer, der udfører opgaver på området.”

For at udvikle og kontrollere kvaliteten i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemføres der årligt kommunale tilsyn, der afhængigt af enhedstype er enten varslede eller uanmeldte:

Enhedstype	Uanmeldt/Varslet
Kommunale og selvejende plejehjem samt friplejehjem, der har overenskomst med kommunen samt midlertidige plejepladser	Uanmeldt
Kommunal og privat hjemmepleje	Varslet
Midlertidige døgnpladser	Varslet

Det kommunale tilsyn efter servicelovens § 151 gennemføres på vegne af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen af et eksternt konsulentfirma med faglig ekspertise inden for de udvalgte tilsynsområder.

Tilsyn med selvudpeget hjælperordning gennemføres af visitationen. Tilsyn med madservice gennemføres både via det kommunale tilsyn efter serviceloven § 151 og brugerundersøgelserne og tilsyn med genoptræning foregår som interne kvalitetsundersøgelser.

1.1 Formål med det kommunale tilsyn i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Tilsynene i forvaltningen skal bidrage til den faglige og organisatoriske læring samt fremme kvalitetsudviklingen i indsatserne gennem dialog med borgere, medarbejdere og enhedsledere, der er tilknyttet enhederne. Tilsynene tager derfor udgangspunkt i:

- Vurdering af den faglige kvalitet
- Borgernes perspektiv på kvaliteten
- Måden hvorpå arbejdet understøttes i form af ledelse og organisering

1.2 Rammer for det kommunale tilsyn

Tilsynene fungerer som en integreret del af det samlede kvalitetsarbejde i forvaltningen. Derfor skal de tilsynsførende have kendskab til relevante dokumenter inden for følgende områder:

1. Lovgivning, herunder:

- Serviceloven
- Lov om Retssikkerhed og Administration

2. Politiske beslutninger i Københavns Kommune, der omfatter serviceniveau og kvalitetsstandarder, herunder fx:

- Ældrepolitik
- Kvalitetsstandarder - "Eldre i København"
- Faglige vejledninger: Relevante faglige retningsgivende dokumenter og instrukser for de forskellige områder, hvor der føres tilsyn.

Det kommunale tilsyn fastlægges og tilpasses årligt ud fra ny lovgivning, nye politiske beslutninger og nye eller ændrede faglige vejledninger samt andre relevante forandringer. Tilsynskonceptet forelægges hvert år for Sundheds- og Omsorgsudvalget til godkendelse.

1.3 Indhold i tilsyn

Indholdet i tilsynene afspejler væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats. Tilsynene skal belyse følgende fire spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

2. Tre typer tilsyn

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skelnes mellem tre typer tilsyn under det kommunale tilsyn:

Type tilsyn	Beskrivelse
Ordinært	Udføres på alle enheder
Opfølgende	Gennemføres ved vurderingen 4 Mindre tilfredsstillende og 5 Ikke tilfredsstillende
Bekymringstilsyn	Særligt tilsyn ved bekymring for alvorlige kvalitetsbrist på en enhed

2.1 Ordinært tilsyn

Ved ordinære tilsyn kontrolleres den faglige kvalitet samtidig med, at der lægges vægt på læringsaspektet. Grundet læringsaspektet er det ordinære tilsyn i hjemmepleje og på midlertidige døgnpladser varslet 6 uger i forvejen. På plejehjem skal det ordinære tilsyn, som følge af servicelovens § 151, stk. 2, være uanmeldt.

2.2 Opfølgende tilsyn

Enheder, der får tilsynsvurderingen 4 Mindre tilfredsstillende eller 5 Ikke tilfredsstillende, modtager et opfølgende tilsyn mindst tre og senest 6 måneder senere med henblik på at kontrollere, at der er fulgt op på anbefalingerne.

2.3 Bekymringstilsyn

Bekymringstilsyn kan bestilles af direktionen i særlige tilfælde, hvor der fx er bekymring for alvorligt svigt i kvaliteten på en enhed eller mistanke om, at ledelsen på enheden ikke har reageret på signaler om kvalitetssvigt, fx pårørendes bekymringshenvendelser.

Bekymringstilsyn tilstræbes igangsat hurtigst muligt. Bekymringstilsynene designes med hensyn til indhold, metode og omfang således, at de kan målrettes

den situation, de skal belyse. Designet udarbejdes altid i samarbejde mellem forvaltningen og det tilsynsførende firma.

3. Metoder i det kommunale tilsyn

I det kommunale tilsyn anvendes følgende metoder:

1. Interview af ledelsen
2. Observationsstudier
3. Besøg hos borger/borgerinterview
4. Medarbejderinterview
5. Kontrol af den social- og plejefaglige dokumentation ved forsk. metoder afhængigt af enhedstype

Tabel 1. Oversigt over metoder i det kommunale tilsyn

Metode	Beskrivelse
Interview af ledelsen	Udføres efter spørgeramme med bl.a. følgende indhold: <ul style="list-style-type: none">• Opfølgning fra sidste tilsyn• Fokusområder i det lokale kvalitetsarbejde• Understøttelse af kvalitetsarbejdet
Observationsstudier	Tilsynsførende følges med en medarbejder eller observerer bestemte situationer (fx måltider, plejesituationer). Observationen foretages efter en struktureret manual med fokus på bl.a. interaktionen mellem medarbejder og borger
Besøg hos borger/ borgerinterview	Observation og interview af borgeren i egen bolig ud fra spørgeramme med bl.a. følgende fokus: <ul style="list-style-type: none">• Skal give billede af borgerens oplevelse og vurdering af hjælpen, herunder borgerens forventninger• Faglig vurdering af den hjælp borgeren modtager (fx personlig pleje, praktisk hjælp, træning osv.) <p>På tilsynsdagen er det tilsynsførende, der beslutter hvilke borgere, der skal inviteres til at deltage i borgerinterviews med henblik på at sikre et nuanceret indblik i borgernes perspektiv. Beslutningen træffes i dialog med ledelsen på enheden, men tilsynsførende træffer endelig beslutning.</p>
Interview af medarbejdere	Der gennemføres gruppeinterview medarbejdere på alle enhedstyper. Interviewene fokuserer på: <ul style="list-style-type: none">• Medarbejdernes faglige refleksioner• Arbejdsgange fx vedr. dokumentation• De observationer, som tilsynsførende har gjort via de øvrige metoder
Kontrol af den social - og plejefaglige dokumentation	I de ordinære tilsyn indgår forskellige former for kontrol af den social- og plejefaglige dokumentation alt efter, på hvilken enhedstype tilsynet foregår: <ul style="list-style-type: none">• Midlertidige døgnpladser: Gennemgang af den social- og plejefaglige dokumentation

- Hjemmeplejen og plejehjem: Arbejdsgange ift. besøgsplaner i den socialfaglige dokumentation undersøges i de gruppeinterviews, der gennemføres med medarbejderne

3.2 Omfang og målgruppe i ordinære tilsyn

I det følgende beskrives omfang og målgruppe i ordinære tilsyn for hver af enhedstyperne i forvaltningen.

3.2.1 Plejehjem

Der gennemføres ét årligt uanmeldt tilsyn med alle kommunens plejehjem, herunder de selvejende institutioner, som kommunen har driftsoverenskomst med, samt friplejeboliger beliggende i kommunen. Tilsyn med demensudredningspladser og midlertidige pladser på plejehjem indgår i tilsyn med de plejehjem, hvor pladserne ligger.

Der anvendes samme skabelon for alle plejehjem, dog varierer antallet af henholdsvis observationsstudier og borgerinterviews efter plejehjemmets størrelse. Disse variationer fremgår af nedenstående tabel 2.

Tabel 2. Antal observationsstudier og borgerinterview på plejehjem afhængigt af størrelse

	Små plejehjem 0-50 beboere	Mellem plejehjem 51-100 beboere	Store plejehjem mere end 100 beboere
Observationsstudie	1 stk.	2 stk.	3 stk.
Borgerinterview	4 stk.	8 stk.	12 stk.

Tilsynene med plejehjemmene finder primært sted på hverdage i dagtimerne. Derudover gennemføres der tilsyn i aftentimerne på tre plejehjem pr. år. I den forbindelse udvælges et lille, et mellemstort og et stort plejehjem hvert år, hvor ca. 2/3 af tilsynet foregår i aftentimerne. Bortset fra tidspunktet, foregår tilsynene efter samme fremgangsmåde som dagtilsynene.

Ved tilsyn med friplejehjem føres ud over ovenstående også tilsyn med, om de leverede indsatser er i overensstemmelse med enhedens certificering, hvoraf det fremgår hvilke paragraffer under hvilke lovgivninger, der må leveres indsatser under.

3.2.2 Midlertidige døgnpladser

Der gennemføres ét årligt varslet tilsyn med de midlertidige døgnpladser herunder palliative pladser og akutpladser. Det gælder følgende enhedstyper:

- Center for Rehabilitering og Akutpleje inkl. afdeling for lindring og afdeling for akutpleje
- Neurorehabilitering

Tilsynene på de midlertidige døgnpladser sker efter samme skabelon som for plejehjemmene. Dog med den forskel, at der foretages indledende interviews med relevante medarbejdere inden besøgene hos borgerne.

3.2.3 Kommunale leverandører af hjemmepleje

Der foretages ét årligt varslet tilsyn med hver af de fem kommunale hjemmeplejeleverandører, som gennemføres efter følgende skabelon:

- Interview med ledelsen
- 12 borgerinterviews
- Gruppeinterview med medarbejdere (ca. 3-5 medarbejdere)
- 4 observationsstudier hvor den tilsynsførende følger medarbejdere i udførelsen af opgaver hos borgerne

For at belyse kvaliteten i hjemmeplejen om aftenen udføres to af de fire observationsstudier i aftentimerne. Observationsstudierne i dagtimerne udføres som observation af en plejesituation. Observationsstudierne i aftentimerne udføres som følgeskab med medarbejdere.

Ud af de 12 borgere, der interviewes ifm. tilsyn i hjemmeplejen skal seks borgere være visiteret til mellem 2-8 timer praktisk hjælp og støtte, mens de øvrige seks borgere skal være visiteret til mere end 8 timer.

3.2.3.1 Private leverandører af hjemmepleje

Tilsynene med de private leverandører gennemføres efter samme metode som tilsynene med de kommunale leverandører. Der gennemføres ét årligt varslet tilsyn med hver af de godkendte private leverandører.

Tilsynene med private leverandører skaleres således, at de i omfang og antal svarer til tilsynene med de kommunale leverandører. Dog minimum fem borgerinterviews for mindre private hjemmepleje.

4. Rapportering

Hvert tilsyn følges op af en hørings- og rapporteringsfase, der indeholder følgende elementer:

Orientering af leverandøren:

- Ved tilsynets afslutning kontaktes enhedslederen med henblik på dialog om tilsynets forløb. Evt. opklarende spørgsmål drøftes
- Tilsynsførende benytter en skabelon for systematisk tilbagemelding til enheden. I skabelonen understreges det, at tilsynene har et udgangspunkt i læring - og at den tilsynsførende, så vidt muligt bør koble tilsynsfundene med potentialerne i enhedens kvalitetsarbejde

Faktuel høring:

- Senest 1 uge efter tilsynets afvikling udarbejdes tilsynsrapporten og udkastet sendes elektronisk i faktuel høring for fejl og opklarende informationer hos enhedsleder. Der er 5 dages høringsfrist.
- Eventuelle fejl og opklarende informationer rettes i tilsynsrapporten af tilsynsførende.

Formkrav til rapportering

For at give borgerne en direkte stemme i tilsynsrapporterne er tilsynsførende forpligtet til at medtage borgercitater i tilsynsrapporterne. Borgercitaterne skal medtages i det omfang, de er relevante, som en naturlig del af afrapporteringen for at underbygge fund i tilsynene.

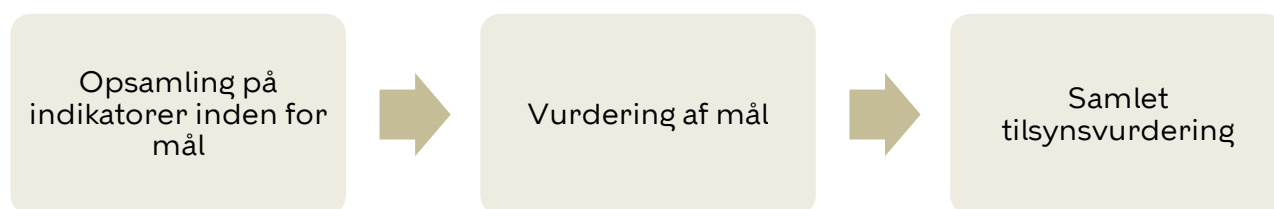
Offentliggørelse af tilsynsrapporten

Den endelige tilsynsrapport sendes til enhedsleder og forvaltningen. Tilsynsrapporten distribueres til direktion, chefer og relevante ledere i forvaltningen samt offentliggøres på Københavns Kommunes hjemmeside.

Derudover sendes rapporten til Ældrerådet. Ældrerådets evt. høringssvar videredistribueres til enhedsleder.

5. Vurderingskriterier og -skala

Det skal fremgå tydeligt i tilsynsrapporten, hvordan tilsynsførende når frem til tilsynsvurderingen. Tilsynet er bygget op omkring en række mål med underliggende kvalitetsindikatorer, som tilsynsførende skal gennemgå ved hjælp af de forskellige metoder og som der skal tages udgangspunkt i ved vurderingen. Der er tre led i vurderingskæden:



Indenfor hver enkelt kvalitetsindikator foretages en faglig, kvalitativ vurdering, der samles i en målvurdering. Herefter samles den faglige vurdering og målvurderingen til en samlet tilsynsvurdering.

Der opereres med fem mulige resultater for tilsynene, som benyttes både på målniveau og som samlet, afsluttende tilsynsvurdering:

1. Særdeles tilfredsstillende
2. Meget tilfredsstillende
3. Tilfredsstillende
4. Mindre tilfredsstillende
5. Ikke tilfredsstillende

Ved kategori 4 eller 5 orienterer tilsynsførende centralforvaltningen umiddelbart efter tilsynets gennemførelse. Derefter arrangerer Afdeling for Kvalitet og Borgersikkerhed et telefonisk møde mellem kvalitetschef, relevant områdechef og tilsynsførende med henblik på en fælles mundtlig overlevering af tilsynets fund.

I nedenstående beskrives vurderingsskalaen:

SAMLET VURDERING

1. Særdeles tilfredsstillende

Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.

Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

2. Meget tilfredsstillende

Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.

Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3. Tilfredsstillende

Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4. Mindre tilfredsstillende

Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.

Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5. Ikke tilfredsstillende

Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.

Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.

Andre alvorlige forhold, som ligger uden for tilsynets fokus, kan medføre en skærpet bedømmelse efter det tilsynsførende firmas fagligt kvalificerede vurdering. I alle tilfælde skal vurderingen beskrives særskilt, så det fremgår tydeligt, hvad begrundelsen er.

6. Samarbejde omkring tilsyn

6.1 Rapportering internt i forvaltningen til Sundheds- og Omsorgsudvalget og offentliggørelse

Der foregår løbende rapportering om tilsynene på følgende måde:

- Resultaterne rapporteres i administrations- og halvårsrapporter
- Tilsynsrapporterne offentliggøres på Københavns Kommunes hjemmeside og på den enkelte enheds hjemmeside

6.2 Samarbejde med Kvalitetsorganisationen

Tilsynene indgår som et væsentligt element i den monitorering, som Kvalitetsorganisationen foretager. For at sikre fortløbende læring præsenteres tilsynsfund for kvalitetsgrupperne halvårligt.

6.3 Justering og tilpasning

Der kan løbende foretages justeringer i fremgangsmåde mv., hvis det tilsynsførende firma og forvaltningen er enige om det.

Ovenstående beskrivelse af tilsynskonceptet kan således løbende justeres. Aftalte ændringer i spørgerammer og drejebøger dokumenteres med mødereferater.