



Tilsynspolitik på ældreområdet – 2023-2024

Baggrund

Roskilde Kommune har pligt til at føre tilsyn med de kommunale opgaver og tilbud på ældreområdet. Dette indbefatter, at der aktivt, opsøgende og systematisk skal føres tilsyn med, at borgerne får den hjælp, som de har krav på, og at hjælpen har den fornødne kvalitet samt er i overensstemmelse med de politisk vedtagne kvalitetsstandarder. I relation hertil skal der blandt andet foretages uanmeldte tilsynsbesøg på plejehjem mv.

Roskilde Kommune skal herudover jf. servicelovens § 151 c udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud om personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i eget hjem, og der skal følges op og foretages de nødvendige justeringer mindst én gang årligt. Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet.

Der er lovgivningsmæssigt kun pligt til at lave en tilsynspolitik for hjemmeplejen, men i Roskilde Kommune gælder tilsynspolitikken både indsatser ved hjemmeplejen og på plejecentrene. Denne tilsynspolitik danner således rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning for borgere, der modtager indsatser ved plejecentrene og hjemmeplejen, og sikrer derved kommunens tilsynsforpligtelser på hele ældreområdet.



Samskabt tilsyn

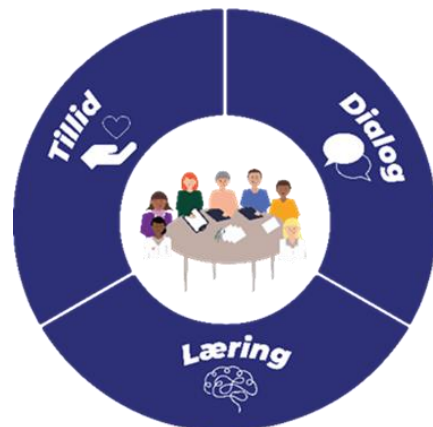
Roskilde Kommunes tilsyn på ældreområdet tager udgangspunkt i tilsynsmodellen *Samskabt Tilsyn*, der er udviklet og afprøvet i Roskilde Kommune i en samskabende proces med relevante aktører på ældreområdet i 2022-2023.

Ved Samskabt Tilsyn er kontrol understøttende for de fagprofessionelle værdier og bidrager konstruktivt til opgaveløsningen, hvilket forstærker både tillid og medarbejdermotivation.

Grundantagelsen for Samskabt Tilsyn er, at der skal være fokus på det, der giver værdi og mening for borgerne.

Dette opnås gennem et aktivt samarbejde mellem borgere, pårørende, fagprofessionelle, Ældrerådet, civilsamfundsaktører og andre relevante parter om tilsynet og kvalitetsarbejdet.

Samskabt Tilsyn indeholder en samarbejdsmetode herfor, der er baseret på *tillid*, *dialog* og *læring* til gavn for borgere og fagprofessionelle.



Ved Samskabt Tilsyn etableres lokale kvalitetsråd på plejecentrene og i hjemmeplejen, hvor borgere, pårørende, fagprofessionelle, Ældrerådet, civilsamfundsaktører og andre relevante parter indgår i et ligeværdigt samarbejde om tilsynet, og om hvordan der skal arbejdes videre med læringen derfra. Ved etablering af kvalitetsrådene uddannes alle medlemmerne i kvalitet og forbedringsarbejde i praksis.

Gennem en samskabende proces i kvalitetsrådene sikres det, at der lokalt er fokus på det, der giver kvalitet, værdi og mening for borgerne.

I forbindelse med udviklingen af Samskabt Tilsyn blev der udviklet et *Kvalitetskompass*, hvori kvaliteten er defineret helhedsorienteret og med tydelige markører for, hvad der betragtes som god kvalitet. Ud fra Kvalitetskompasset drøftes kvaliteten i kvalitetsrådene, og der gennemføres årlige uanmeldte tilsynsbesøg tæt på den daglige praksis.

Samskabt Tilsyn indgår som en del af en sammenhængende kvalitetsmodel for ældreområdet, der sikrer, at læring fra tilsynene kobles til kvalitetssikringen i den generelle drift og udvikling. Dette indebærer, at der indsamles erfaringer fra de lokale kvalitetsråds arbejde med henblik på fælles læring i organisationen.

Samskabt Tilsyn er derved en integreret del af den løbende kvalitetssikring og kvalitetsudvikling på ældreområdet.



Tilsyn med ældreområdet

Roskilde Kommune har ansvaret for, at der føres tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses – både indholdet af tilbuddene og den måde opgaverne udføres på.

Tilsynet skal sikre, at indsatserne løses i overensstemmelse med det visiterede og de politisk vedtagne kvalitetsstandarder. Som led heri skal der hvert år foretages mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejecentrene og i hjemmeplejen.

Dette sikres ved at:

- En gang om året gennemføres uanmeldte tilsynsbesøg på alle plejecentre og ved alle leverandører af hjemmepleje.
Ved tilsynsbesøget tages der udgangspunkt i Kvalitetskompasset, og den tilsynsførende følger den daglige praksis helt tæt på personalet og borgerne, så der opnås indblik i hverdagsrutiner og håndtering af komplekse situationer. Det lokale kvalitetsråd involveres aktivt i tilsynsbesøget ved at udpege fokusområder for besøget inden det finder sted og ved at beslutte, hvordan der skal arbejdes videre med den læring, der kommer fra tilsynet. Den tilsynsførende deltager på et efterfølgende kvalitetsrådsmøde, hvor observationerne fra tilsynet drøftes, og der prioriteres indsatsområder for den videre kvalitetsudvikling. Kvalitetsrådenes bemærkninger og udpegede indsatsområder indarbejdes i den endelige tilsynsrapport. Efter en høringsfase i kvalitetsrådene offentliggøres tilsynsrapporten på Roskildes hjemmeside.
- De lokale kvalitetsråd drøfter løbende kvaliteten på plejecentrene og i hjemmeplejen på 4 årlige møder ud fra Kvalitetskompasset og på baggrund af bl.a. relevante nøgletal, brugertilfredshedsundersøgelser og anden relevant viden om kvaliteten. De lokale kvalitetsråd giver på baggrund heraf input til videreudvikling af kvaliteten.
- Der stilles relevante nøgletal til rådighed for de lokale kvalitetsråd vedrørende den organisatoriske kvalitet som sygefravær, personaleomsætning og andel faglærte medarbejdere.
- De lokale kvalitetsråds beslutningskompetence er dels at udpege fokusområder for den videre kvalitetsudvikling og komme med bemærkninger til indsigterne fra det uanmeldte tilsynsbesøg, som indarbejdes i den endelige tilsynsrapport.



Borgerrettet opfølgning

Roskilde Kommune skal følge op på, hvorvidt borgernes indsats er tilpasset deres aktuelle behov. Den borgerrettede opfølgning skal sikre, at borgerne på baggrund af deres behov får den hjælp, de har krav på. Det er Myndighedsservice, som forvalter borgerens sag, der skal sikre dette, og i praksis sker det i tæt samarbejde med leverandørerne.

Dette sikres ved at:

- Indsatser for borgere, der modtager hjemmepleje, revideres løbende af Myndighedsservice ud fra individuelle behov, og på de tværfaglige koordineringsmøder i hjemmeplejen, hvor Myndighedsservice deltager sammen med både ledere og fagligt personale.
- Indsatser for borgere, der er tildelt en plejehjemsplads, bliver vurderet, fulgt op og justeret indenfor rammerne af tilbuddet.
- Ved ændringer i den enkelte borgers behov for hjælp kan leverandørerne indenfor et lokalt råderum ændre heri uden at tage kontakt til Myndighedsservice. Såfremt der er behov for yderligere, er leverandørerne forpligtet til at tage kontakt.

Generel opfølgning

Der afholdes løbende dialogmøder mellem forvaltningen og de kommunale såvel som private leverandører for at sikre, at alle leverandører lever op til deres kontraktforpligtelser, leverandørkrav samt de politisk besluttede kvalitetsstandarder.

Brugertilfredshedsundersøgelser

Sundheds- og Omsorgsudvalget gennemfører hvert andet år en brugertilfredshedsundersøgelse blandt borgere, der modtager personlig og praktisk hjælp ved plejecentrene eller hjemmeplejen. Næste gang er i første halvår af 2024. Undersøgelsen skal sikre, at der er sammenhæng mellem det politisk fastlagte serviceniveau og borgernes forventninger hertil.

Brugertilfredshedsundersøgelserne understøtter det kontinuerlige arbejde med kvalitetsudvikling af indsatserne på ældreområdet og vil også blive koblet til det løbende kvalitetsarbejde i de lokale kvalitetsråd.

Brugertilfredshedsundersøgelsen følger de standardiserede brugerundersøgelser, der også anvendes på nationalt niveau.

Tilsynspolitikken er vedtaget af Byrådet i Roskilde Kommune den 25.10.2023.