

Politisk tilsynspolitik 2022 -2023

Visitation & Hjælpemidler
Sygeplejen

Pleje & Omsorg
Skive Kommune

Forord

Skive Kommune er forpligtet til at føre tilsyn med den personlige og praktiske hjælp samt madservice, der ydes til borgere i eget hjem efter Lov om Social Service §§ 83 og 83a. Dette står beskrevet i Lov om Social Service, § 151. Endvidere har Skive Kommune valgt at føre tilsyn med delegerede sygeplejeydelser jf. Sundhedslovens § 138 leveret af private og kommunale leverandører.

Tilsynspolitikken vil blive gennemgået og ved behov justeret en gang om året af Visitation og Hjælpepidler, og herefter politisk godkendt (jf. § 151c stk. 3).

Samarbejdet med private leverandører er reguleret af de indgåede kontrakter (Hjemmeplejen, Madservice og Vaskeri) samt Skive Kommunes kvalitetsstandarder og gældende lovgivning, samt delegeringsaftale på sygepleje. Samarbejdet med de kommunale hjemmeplejeleverandører er reguleret i en aftale parallel med kontrakten med private hjemmeplejeleverandører.

Formål

Overordnet er formålet med tilsyn og opfølgning at:

- sikre kvaliteten af den hjælp, som Skive Kommunes borgere modtager
- sikre, at borgeren modtager den visiterede hjælp.
- sikre at borger får den rette indsats (borgers retssikkerhed)

Dialog, systematik og kvalitet er nøglebegreber, og Skive Kommune organiserer arbejdet med tilsyn og opfølgning ud fra disse. Udgangspunktet er til enhver tid den værdibaserede tankegang, hvor Skive Kommunes værdier: udvikling, trivsel og ordentlighed er styrende. Der er fokus på læring og faglighed, og det tilstræbes, at samarbejdet mellem borger, leverandører og Visitation & Hjælpepidler/Sygeplejen er positivt og målrettet.

Leverandørerne har jf. kontrakterne/aftalerne ansvar for at levere den rette og bestilte hjælp til borgere, samt sikre at afregningen er i overensstemmelse med den bestilte og leverede hjælp.

Hvad gør vi?

Dialog:

Leverandørmøder:

Visitation & Hjælpepidler indkalder til leverandørmøder, som er årlige møder mellem ledelsen af leverandører og Visitation & Hjælpepidler med information og dialog om relevante emner. Herunder fx synliggørelse af kommunens serviceniveau. Møderne er som et fælles møde for hver gruppe af leverandører, der leverer samme type opgave. Visitation & Hjælpepidler inddrager Sygeplejen, hvor det er relevant.

Samarbejds møder:

Halvårlige møder mellem visitator og hver enkelt leverandør med tilbagemeldinger fra leverandøren og drøftelse af konkrete spørgsmål i relation til den bevilgede hjælp og leveringen af denne. Visitation & Hjælpepidler inddrager Sygeplejen, hvor det er relevant.

Det daglige samarbejde mellem borger, leverandør og Visitation & Hjælpepidler/Sygeplejen:

I den daglige dialog mellem Visitation & Hjælpepidler/Sygeplejen, borger og leverandør arbejdes der løbende med at styrke kvaliteten af hjælpen. Eventuelle problemer klares så vidt muligt på stedet, så borgeren oplever imødekommenhed. Både samtalen og den elektroniske dokumentation er vigtige redskaber. Borger og leverandør er forpligtede til løbende at oplyse visitator/Sygeplejen om ændringer i borgerens behov for hjælp og pleje, og visitator/Sygeplejen skal efterfølgende genvurdere behovet.

Brugertilfredshedsmåling:

Visitation & Hjælpepidler laver hvert andet år et opfølgningsbesøg hos borger, hvor borger opfordres til at udfylde brugertilfredshedsskema.

Systematik og kvalitet i tilsynet:

Der er systematik og kvalitet i det løbende tilsyn og opfølgning, hvilket er skitseret nedenfor. Ved tilsynet er der fokus på om borger modtager de visiterede ydelser og medarbejderens faglighed/kompetenceniveau i forhold til opgaverne jf. kontrakten og borgers retssikkerhed.

Tilsynsopgaver:

- Alt hjælp til alle borgere med delegeret sygepleje og/eller hjemmepleje bliver gennemgået i kommunens omsorgssystem mindst én gang årligt.
- Opfølgningssamtale: mindst hvert andet år for borgere i hjemmeplejen.
- Brugertilfredshedsskema: mindst hvert andet år for borgere i hjemmeplejen.
- Visitation & Hjælpemidler/Sygeplejen modtager månedligt rapporter fra kommunens omsorgssystem, der kan pege på borgere, hvis visitation det er relevant at undersøge yderligere.
- Dialog med de pågældende leverandører.

Forklaringer:

Opfølgningssamtale: Visitation og Hjælpemidler fører kontrol med den hjælp, som alle visiterede borgere får mindst hvert andet år ved opfølgningssamtalen med borger. Samtalen kan være enten via telefon eller i borgers hjem.

Brugertilfredshedsskema: Visitor udfylder systematisk et Brugertilfredshedsskema sammen med borgeren i forbindelse med opfølgningssamtalen. Skemaet indeholder et antal konkrete spørgsmål om den bevilgede hjælp med mulighed for bemærkninger. Borgeren vælger selv, om han/hun vil være anonym. Oplysningerne kan efterfølgende bruges til dialog og opfølgning med leverandørerne samt statistik mv.

Skemaet sendes til borger sammen med besøgsbrevet, og visitor tager det med retur. Såfremt borger ønsker at angive utilfredshed med leverandøren – kontaktes leverandøren med henblik på at få løst problemerne.

Visitation & Hjælpemidler/Sygeplejen følger op på uregelmæssigheder set i forbindelse med tilsyn med udgangspunkt i kontrakten mellem Skive Kommune og de private leverandører.

Afrapportering til det politiske system.

En gang om året afrapporteres til Udvalget for Ældre. Afrapporteringen indeholder en opgørelse over antal udfyldte brugertilfredshedsskemaer samt en gennemgang af de tilbagemeldinger, borgerne har givet i forbindelse med opfølgningen.

Dokumentation af tilsynene:

Tilsynsdokumenterne og oplysninger opbevares i sager i kommunens journalsystem eller omsorgssystem.

Vil du vide mere?

Kontakt Visitation & Hjælpemidler
Mail: vh@skivekommune.dk eller
Tlf. 9915 6660

Kontakt Sygeplejen, afdelingsleder Susanne Brogaard
Mail: subo@skivekommune.dk
Tlf.: 20343021