

TILSYNSFORLØBET FOR TILSYN HOS KOMMUNALE OG PRIVATE LEVERANDØRER I BRØNDBY KOMMUNE

BDO har udarbejdet drejebøger for det anmeldte tilsyn i Brøndby Kommune, som angiver de aftaler der er indgået omkring afviklingen af tilsynene hos hhv. den kommunale og de private leverandører af hjemmepleje. I drejebøgerne er der redegjort for, hvorledes tilsynet forbereder sig til tilsynsbesøget, hvordan gennemførelsen af tilsynsbesøget foregår samt efterbehandling, rapportering og høring.

Drejebogen for tilsyn med de private leverandører af hjemmepleje

Forberedelse af tilsynsbesøget

- Anmeldte tilsyn foretages i dagtimerne og vil omfatte situationer, der optræder i en naturlig sammenhæng på det pågældende tidspunkt for tilsynet. Dato for tilsynet tilsendes konsulent Signe Northeved minimum tre uger inden tilsynets afvikling. Signe Northeved koordinerer med alle leverandører, der skal føres tilsyn hos.
- De tilsynsførende forbereder sig på det anmeldte tilsynsbesøg ved at gennemlæse kvalitetsstandarder og tidligere tilsynsrapporter samt andet relevant materiale om det enkelte sted.

Gennemførelse af tilsynsbesøget

- Ved tilsynets begyndelse tager de tilsynsførende kontakt til afdelingslederen i det pågældende område. Vedkommende orienteres om tilsynet og bedes give de tilsynsførende en liste over borgere, som modtager hjælp.
- De tilsynsførende udvælger et forudbestemt antal borgere, der skal indgå i tilsynet. Afdelingslederen får mulighed for at foreslå ændringer af de udvalgte borgere, hvis særlige hensyn taler for det.
- Det tilstræbes at opnå en vis spredning i omfanget af visiteret hjælp. Udvælgelses-kriterier vil være besluttet mellem BDO og i samråd med ledelsen i Brøndby Kommune.
- Afdelingslederen anmodes om at kontakte de udvalgte borgere for at indhente accept af, at borgerne ønsker at deltage i tilsynet, samt at tilsynet må læse den dokumentation mv., der findes for den enkelte borger. Hvis accept ikke opnås, udvælges en anden borger.
- Afdelingslederen planlægger tilsynsbesøgene, så de afholdes i de tidsrum hvor der er disponeret besøg, og hvor det er muligt at interviewe den eller de medarbejdere, der leverer de pågældende besøg i borgerens hjem. Medarbejderne orienteres om de planlagte/disponerede tilsynsbesøg ved vagtstart. I tilfælde af ændringer i tidspunktet for leveringen af det planlagte/disponerede besøg og tilsynsbesøget, kontakter BDO og medarbejderne hinanden for aftale om nyt tidspunkt for besøget.
- Afdelingslederen er behjælpelig med at udprinte relevant dokumentation i forbindelse med tilsynet.
- Den tilsynsførende gennemgår med udgangspunkt i en spørgeguide dokumentationen om de udvalgte borgere.
- Interviewet med den enkelte borger foretages i dennes hjem. Der deltager ikke medarbejdere i interviewet.
- Med udgangspunkt i interviewguiden foretages interviews med de udvalgte borgere. Tilstedeværende pårørende kan inddrages. Tilsynsmedarbejderne foretager ligeledes observationer hos borgeren og gennemgår relevant dokumentation (samarbejdsbog og aftaler om visiterede ydelser). Alle interviews med borgeren

foretages på dennes præmisser.

- Ved særligt svækkede borgere afløses interviewet med et observationsbesøg, som den medarbejder der varetager plejeopgaven den pågældende dag deltager i, og hvor samværet mellem borger og medarbejder er i fokus. Ligeledes gennemgås relevant dokumentation.
- Med udgangspunkt i interviewguiden foretages individuelle interviews med de udvalgte borgeres kontaktpersoner (eller relevante medarbejdere), der er tilstede i borgerens hjem, i forbindelse med levering af disponerede ydelser/besøg.
- Ved tilsynets afslutning får afdelingslederen en kort orientering om tilsynets forløb, og gøres opmærksom på, hvis der er konstateret mangler eller fejl hos de enkelte borgere under tilsynsbesøget.

Efterbehandling, afrapportering og høring

- Efter hvert tilsyn udarbejdes en tilsynsrapport. Rapporten udarbejdes efter en fast skabelon, som dokumenterer datagrundlaget og giver en samlet vurdering.
- Afdelingslederen modtager elektronisk et udkast til tilsynsrapport efter tilsynsbesøget. Afdelingslederen korrigerer eventuelle faktuelle fejl senest fem hverdage efter modtagelse af udkast til tilsynsrapport og giver elektronisk tilbagemelding til BDO.
- BDO korrigerer tilsynsrapporten for faktuelle fejl, og eventuelle bemærkninger indarbejdes i rapporten.
- Tilsynsrapporten sendes elektronisk til leverandørens leder samt afdelingslederen og konsulent i Ældre & Omsorg Signe Northeved senest fire uger efter tilsynsbesøget.
- Såfremt der findes uacceptable forhold kontaktes afdelingslederen telefonisk eller elektronisk og cc til konsulent Signe Northeved i umiddelbar forlængelse af tilsynet.