

# Tilsyn med plejeboliger og friplejeboliger

**Jf. § 151 (SEL)**

Koncept 2019

 SocialtilsynMidt

Silkeborg Kommune

## Tilsyn med plejeboliger og friplejeboliger

Socialtilsyn Midt tilbyder tilsyn med plejeboliger og friplejeboliger jf. servicelovens § 151

### 1. Tilsynets formål og fokus

Tilsynet har til formål at sikre, at borgerne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet med offentlige og private tilbud efter lov om social service. Ved anvendelse af erfarne tilsynskonsulenter og med udgangspunkt i Socialstyrelsens kvalitetsmodel udfører Socialtilsyn Midt systematiske, ensartede, uvildige og fagligt kompetente tilsyn.

### 2. Lovgrundlag for gennemførelse af tilsynet

Det driftsorienterede tilsyn fra Socialtilsyn Midt føres, så det overholder servicelovens § 148 a og § 151.

For at kunne gennemføre et tilsyn, har Socialtilsyn Midt behov for adgang til oplysninger om tilbuddet. Socialtilsyn Midt er omfattet af regler om tavshedspligt i Forvaltningsloven § 27 og regler om, at man ikke må skaffe sig andre oplysninger end dem, der er nødvendige for at behandle sagen, jf. forvaltningslovens § 32.

### 3. Praksis og metode

#### **Indgåelse af samarbejdet - Kontrakt**

Bestiller af opgaven indgår indledningsvist en kontrakt med Socialtilsyn Midt. Kontrakten definerer bl.a. opgavens omfang, opgavens indhold, tilsynets form, tidsplan og pris. Tilsynet tilpasses så vidt muligt bestillers ønsker og behov samt de specifikke mål, rammer og politikker, bestiller måtte have.

#### **Før tilsynsbesøget**

Forud for tilsynet afholder Socialtilsyn Midt og bestiller et dialogmøde. På dialogmødet deltager en tilsynskonsulent fra Socialtilsyn Midt og forvaltningen i bestillers organisation. Dialogmødet har til formål at få beskrevet de rammer og vilkår, tilbuddene arbejder under, herunder f.eks. organisationens ældrepolitik, ydelseskatalog, øvrige politikker samt fokuspunkter for året.

Socialtilsyn Midt tilbyder at udføre uvarslede besøg efter aftale med bestiller. Tilsynet tager udgangspunkt i lokale målsætninger, retningslinjer, metodebeskrivelser, indsatsområder, personaleoversigt, oversigt over personalegennemstrømning og sygefravær (for det forgangne år).

Med udgangspunkt i de tilsendte dokumenter og de specifikke aftaler indgået i kontrakten samt på dialogmødet forbereder Socialtilsyn Midt tilsynsbesøget, herunder udarbejdelse af spørgeguide samt tilrettelæggelse af det fysiske besøg.

#### **Under tilsynsbesøget**

Tilsynet gennemføres af to tilsynskonsulenter.

Tilsynets konkrete form og indhold er besluttet i den indledende dialog og de specifikke aftaler indgået i kontrakten. Der er mulighed for justeringer således, at dagsprogrammet bedst muligt tilpasses tilbuddets rytme og struktur.

Nedenstående viser indholdet i et typisk tilsyn.

#### **Åbningsmøde**

Tilsynet indledes med et åbningsmøde, som har til formål at koordinere dagen, således at Socialtilsyn Midt får mulighed for at indsamle data til belysning af kvalitetsmodellens indikatorer og temaer.

## Interviews

### Ledelsen

Formålet med dialogen er at belyse kvalitetsmodellens indikatorer og temaer, herunder rammerne for tilbuddets overordnede drift, eksempelvis tilbuddets værdigrundlag og ledelsens strategiske fokus. Gennem dialogen ønskes endvidere oplysninger om, hvordan ledelsen understøtter, at faglige målsætninger, metoder og retningslinjer er kendte af medarbejderne og anvendes i overensstemmelse med intentionerne. Tilsynskonsulenterne ønsker tillige at få oplysninger om ledelsens omsætning af egne kompetencer og kompetenceudvikling til gavn for organisationens kvalitet.

### Medarbejdere

Formålet med dialogen er at belyse, hvordan arbejdet tilrettelægges og efterprøve, hvorvidt tilbuddets værdier, faglige målsætninger, metoder og retningslinjer er kendte for medarbejderne. Samtidig skal det sikres, at de praktiseres i hverdagen på en måde, som er respektfuld og kommer borgerne til gavn. Tilsynskonsulenterne ønsker endvidere at indhente oplysninger om medarbejdernes kompetencer og muligheder for kompetenceudvikling.

### Beboerne

Formålet med dialogen er at belyse borgernes oplevelser og indtryk af det tilbud, som de modtager. Tilsynskonsulenterne ønsker tillige at høre om borgerens trivsel, dagligdagens indhold og aktiviteter samt hvorvidt borgerne oplever, at de modtager den hjælp og støtte, som de har behov for. Der vil blandt andet være fokus på, hvordan tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse i eget liv og hverdagen i tilbuddet.

### Pårørende

Formålet med dialogen er at indhente viden om, hvordan tilbuddets værdier, faglige målsætninger, metoder og retningslinjer afspejles og opleves af de pårørende i samarbejdet med tilbuddet. I de tilfælde, hvor borgere har svære kognitive eller kommunikative funktionsnedsættelser, vil pårørende i et vist omfang kunne repræsentere brugerperspektivet i tilsynet. Tilsynskonsulenterne søger at få oplysninger om pårørendes oplevelse af, hvorvidt tilbuddets indsats er med til at skabe en reel og positiv forskel for borgeren.

### Besigtigelse af de fysiske rammer

Formålet med besigtigelsen er at belyse, hvorvidt tilbuddets fysiske rammer dvs. tilbuddets omgivelser, udformning, indretning og faciliteter er velegnede samt hensigtsmæssige i forhold til tilbuddets målgruppe, understøtter indsatsens formål og indhold og afspejler, at det er borgernes hjem.

### Opsamling på dagen med tilbuddets ledelse

Tilsynsbesøget afrundes ved, at tilbuddets ledelse kort bliver orienteret om de umiddelbare observationer gjort under tilsynet.

I forbindelse med tilsynet vil Socialtilsyn Midt afholde interviews med hhv. ledelse, medarbejdere, borgerne og pårørende, hvor det er muligt. Socialtilsyn Midt vil udføre individuelle interviews, fokusgruppeinterviews, og foretage observationer. Formålet med at inddrage de forskellige perspektiver og anvende de forskellige metoder er, at tilsynet

giver et bredt og retvisende billede af den pædagogfaglige kvalitet i tilbuddet – herunder kvaliteten set ud fra brugernes perspektiv.

#### **Efter tilsynsbesøget**

Efter tilsynsbesøget bearbejdes og analyseres det datamateriale, som er indsamlet gennem bl.a. interviews og observationer. Hvor der er behov herfor, indhentes yderligere oplysninger hos tilbuddet. Endeligt udarbejdes en tilsynsrapport, som beskriver Socialtilsyn Midts iagttagelser og sammenfatter vurderingen af tilbuddets kvalitet.

Fire uger efter udført tilsynsbesøg sendes tilsynsrapporten i høring hos tilbuddets ledelse. Høringsperioden er på to uger, hvorefter den færdige rapport sendes til bestiller af opgaven.

#### **4. Kvalitetsmodel**

Med udgangspunkt i Socialstyrelsens kvalitetsmodel har Socialtilsyn Midt udviklet en kvalitetsmodel til brug ved tilsyn med plejeboliger. Kvalitetsmodellen er et dialogredskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for Socialtilsyn Midts samlede, faglige vurdering af tilbuddet. Kvalitetsmodellen består af 7 temaer, som tilsammen rummer væsentlige aspekter af kvalitet i plejeboliger. For hvert tema er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i temaet, forekommer i praksis.

Anvendelse af kvalitetsmodellen sikrer et enslydende grundlag for kvalitetsbedømmelsen på tværs af alle tilbud.

Nedenfor er kvalitetsmodellen skitseret på tema- og indikatorniveau.

##### **Tema: Aktivitet og hverdagsliv**

At tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger støtter borgerne til aktivitet og socialt samvær i hverdagen.

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| <i>Indikator 1.a.</i> | <i>Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale og ønsker i forhold til aktivitet og hverdagsliv.</i> |
| <i>Indikator 1.b.</i> | <i>Borgerne har mulighed for at være aktive og deltage i sociale aktiviteter i det daglige.</i>                         |

##### **Tema: Selvstændighed og relationer**

Tilbuddet medvirker til, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov ved, at borgerne sikres mulighed for aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk. Tilbuddet medvirker til, at borgerne bevarer færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgers mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. Denne målsætning skal afspejle sig i aktiviteter i dagligdagen, i personalets adfærd, i de metoder, der anvendes, samt i tilbuddets åbenhed mod og involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| <i>Indikator 2.a.</i> | <i>Tilbuddet støtter borgernes sociale kompetencer og selvstændighed.</i> |
| <i>Indikator 2.b.</i> | <i>Borgerne indgår i sociale aktiviteter.</i>                             |
| <i>Indikator 2.c.</i> |   |

*Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt med deres familie og netværk.*

### Tema: Målgruppe, metoder og resultater

Tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de mål, som i samarbejde med borgerne er sat for de enkelte borgeres udvikling og trivsel. Endvidere arbejder tilbuddet med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Tilbuddet skal respektere og sikre borgernes medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Tilbuddet skal understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed samt forebygge magtanvendelser og overgreb.

#### Faglige tilgange og metoder

*Indikator 3.a. Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe. Der er udarbejdet relevante instrukser og arbejdsgange, der er kendte og anvendes af medarbejderne.*

*Indikator 3.b. Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgerne til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.*

#### Medinddragelse af borgerne

*Indikator 3.c. Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommune har opstillet for borgernes ophold.*

*Indikator 3.d. Borgerne har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.*

### Tema: Sundhed og trivsel

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet, og herunder sikrer borgernes medinddragelse, selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet.

Tilbuddet har i sin indsats fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen.

Tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

<i>Indikator 4.a.</i>	<i>Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.</i>
<i>Indikator 4.b.</i>	<i>Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.</i>
<i>Indikator 5.a.</i>	<i>Borgernes trives i tilbuddet.</i>
<i>Indikator 5.b.</i>	<i>Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.</i>
<i>Indikator 5.c.</i>	<i>Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed, modsvarer borgernes behov.</i>
<i>Indikator 5.d.</i>	<i>Tilbuddets kost og forplejning afspejler tilbuddets målgruppe.</i>
<i>Indikator 6.a.</i>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.</i>
<i>Indikator 6.b.</i>	<i>Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring.</i>
<i>Indikator 7.a.</i>	<i>Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller seksuelle overgreb i tilbuddet.</i>

## Tema: Organisation og ledelse

Tilbuddet har en hensigtsmæssig organisering og en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, og som både sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige drift.

### **Ledelse**

<i>Indikator 8.a.</i>	<i>Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.</i>
<i>Indikator 8.b.</i>	<i>Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.</i>

### **Samarbejde**

<i>Indikator 8.c.</i>	<i>Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse (private tilbud).</i>
<i>Indikator 8.d.</i>	<i>Tilbuddet har et bruger-/ pårørenderåd og har retningslinjer omkring samarbejde med frivillige.</i>

### **Daglig drift**

<i>Indikator 9.a.</i>	<i>Borgerne har, i forhold til deres behov, tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.</i>
<i>Indikator 9.b.</i>	<i>Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<i>Indikator 9.c.</i>	<i>Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.</i>
<i>Indikator 9.d.</i>	<i>Tilbuddet overholder regler om tavshedspligt og personfølsomme oplysninger.</i>

### Tema: Kompetencer

Tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendig i forhold til tilbuddets målsætninger, målgruppe, de metoder tilbuddet anvender samt borgernes aktuelle behov. Tilbuddet skal sikre borgerne en tryk hverdag med nære og stabile relationer. Medarbejderne skal møde borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt have fokus på borgernes retssikkerhed.

<i>Indikator 10.a.</i>	<i>Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.</i>
<i>Indikator 10.b.</i>	<i>Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.</i>

### Tema: Fysiske rammer

Tilbuddets fysiske rammer dvs. tilbuddets omgivelser, udformning, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen. De fysiske rammer tilgodeser borgernes trivsel og tryghed samt ret til privatliv.

<i>Indikator 14.a.</i>	<i>Borgerne trives i de fysiske rammer.</i>
<i>Indikator 14.b.</i>	<i>Tilbuddet sikrer, at de fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.</i>
<i>Indikator 14.c.</i>	<i>De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.</i>

Fokus i den konkrete tilsynsopgave kan aftales og konkretiseres i samarbejde med bestiller af opgaven. Socialtilsyn Midt kan inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante inden for rammerne af de udvalgte temaer.

## 5. Rapport

En vurdering af tilbuddets kvalitet sker ud fra en samlet faglig vurdering inden for rammerne af temaerne i kvalitetsmodellen under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe.

Vurderingen af tilbuddet beskrives kvalitativt i en rapport. Af rapporten fremgår, hvorvidt de enkelte kvalitetsindikatorer er opfyldt i henholdsvis meget høj grad, høj grad, middel grad, lav grad eller meget lav grad samt en gennemsnitlig bedømmelse på temaniveau. Det ligger Socialtilsyn Midt meget på sinde, at rapporten kan anvendes i et udviklingsperspektiv for det pågældende tilbud. Derfor vil rapporten bl.a. indeholde udviklingspunkter, bemærkninger og anbefalinger. Eftersom Socialtilsyn Midt ikke har tilsynsmyndigheden i forhold til det pågældende tilbud (se evt. afsnit 6.), vil rapporten ikke omfatte afgørelser, såsom krav om skærpet tilsyn. Hvor det vurderes relevant, kan opfølgning på tilsynet tilkøbes hos Socialtilsyn Midt (se evt. afsnit 8).

Fire uger efter udført tilsynsbesøg sendes tilsynsrapporten i høring til tilbuddets ledelse. Høringsperioden er på to uger, hvorefter den færdige rapport sendes til bestiller af opgaven.

## 6. Hvad er Socialtilsynets rolle

I henhold til tilsynsopgaven er Socialtilsyn Midt den tilsynsførende part, mens tilsynsmyndigheden tilfalder bestiller af opgaven. Socialtilsyn Midt kan kun give anbefalinger til eventuel opfølgning på et gennemført tilsyn. Socialtilsyn Midt overlader således intensiveret tilsyn samt eventuelle sanktioner foranlediget af tilsynsrapporten til bestiller, herunder eksempelvis påbud eller skærpet tilsyn.

Socialtilsyn Midt varetager ikke opgaver relateret til tilbuddet på Tilbudsportalen.

Tilsynet omfatter ikke, at Socialtilsyn Midt udgør en faglig konsulentfunktion for tilbud og bestiller.

## 7. Evaluering

Efter endt tilsyn inviteres bestiller af opgaven til at deltage i en skriftlig evaluering af tilsynets kvalitet og afvikling til løbende brug for Socialtilsyn Midts læring og forbedring af tilsynsindsatsen.

## 8. Tilkøb

Tilsynet omfatter ikke tilsyn med øvrige forhold som f.eks. brandforhold. Tilsyn med økonomi kan tilkøbes.

Socialtilsyn Midt tilbyder tilkøb af opfølgende tilsyn.

## 9. Pris

Der beregnes en individuel takst, som fastlægges ud fra opgavens omfang og karakter. Som udgangspunkt baseres den samlede takst på følgende tre elementer:

- Grundtakst pr. kommune
- Takst pr. tilbud (tilsynsrapport)
- Takst pr. enhed (tilsynsbesøg)

Et tilsyn kan omfatte:

- Alle tilbud (fuldt tilsyn)
- Udvalgte tilbud (udvalgt tilsyn)
- Tilfældigt udvalgte tilbud (stikprøvetilsyn)

Taksten dækker tilsynets udgifter til tilsyn ekskl. transport (høj takst).

Kontakt os for nærmere information.