



# TILSYNSPOLITIK

---

*Personlig og praktisk hjælp*

# Tilsynspolitik for personlig og praktisk hjælp

---

Kommunalbestyrelsen har på baggrund af Servicelovens § 151c pligt til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle sine tilbud efter Servicelovens § 83. Tilsynspolitikken omfatter personlig og praktisk hjælp til borgere i eget hjem efter reglerne om frit valg af leverandør.

Formålet med tilsynspolitikken er at føre tilsyn med, om opgaverne på ældreområdet løses i overensstemmelse med:

1. Hvidovre Kommunes kvalitetsstandarder og den enkelte borgers afgørelse.
2. At der arbejdes mod, at borgerne bliver så selvhjulpne som muligt.
3. At den hjælp borgeren er visiteret til, også er den hjælp, som borgeren modtager, og at hjælpen har den rette kvalitet.
4. At de økonomiske rammer overholdes.
5. At eventuelle fejl og mangler indgår i en fremadrettet kvalitetssikring, læring og udvikling.

Tilsynet skal således være med til at sikre kvalitet, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed hos såvel den kommunale som de private leverandører. Arbejdet er dialogbaseret, så indsigt og forståelse sikres fra alle parter. Herved indsamles og deles viden med henblik på gensidig læring og løsning af udfordringer og indsatser.

## 1. Elementer i tilsynet

Hvidovre Kommunes tilsyn af personlig og praktisk hjælp består af tre elementer:

### 1.1. Kvalitetssikring af kommunens visitationer til borgerne

Visitationen gennemgår efter en fastlagt plan en række visitationer, for at sikre, at de er i overensstemmelse med loven, de gældende kvalitetsstandarder og, at de ydelser borgeren er tildelt, tilsvarende deres funktionsniveau. Hjemmets samlede ressourcer indgår også i denne vurdering. Gennemgangen sker med fokus på, at borgeren er i centrum.

Derudover drøftes afgørelser fra Ankestyrelsen og klager fra borgerne løbende. Drøftelserne er med til at sikre en kontinuerlig læring, at visitationerne har den rette kvalitet og, at den leverede service til borgerne tilrettelægges så hensigtsmæssigt som muligt.

### 1.2. Kvalitetssikring af den leverede hjælp

Tilsynet udføres én gang årligt, og foretages uanmeldt hos en række udvalgte borgere, der modtager hjælp efter Servicelovens § 83. Tilsynene skal undersøge sammenhængen mellem den visiterede hjælp og den leverede hjælp, borgernes tilfredshed med kvaliteten af den leverede hjælp, om leverandørerne opfylder kravene til den "fysiske" levering af hjælp, leverandørernes tilrettelæggelse af hjælpen samt kvaliteten af leverandørernes dokumentation af personlig pleje og praktisk hjælp i journalen. Hvis der findes forhold, som er utilfredsstillende, skal der formuleres løsningsforslag i form af indsatsområder, som leverandøren vil arbejde med. Det er leverandørerne, der formulerer løsningsforslagene.

### 1.3. Kvalitetssikring af visitationsøkonomien

Der foretages hver måned et økonomisk tilsyn med leverandørernes afregning af de visiterede og leverede ydelser. Tilsynet sikrer, at kommunen kun betaler for de visiterede ydelser. Ved gentagende uoverensstemmelser med ydelsesniveauet udføres der et skærpet tilsyn ved den pågældende leverandør. Ved både det almindelige og det skærpede tilsyn aftales der en opfølgning med leverandøren for at sikre, at de overholder de aftaler, der er i kontrakten mellem kommunen og leverandøren.

## 2. Metode

For at sikre kvaliteten i den leverede hjælp, gennemføres der ét årligt tilsyn med den kommunale leverandør af personlig og praktisk hjælp. Endvidere gennemføres der ét årligt tilsyn med de private leverandører, der har mere end 30 borgere med personlig og praktisk hjælp. Private leverandører med færre end 30 borgere modtager tilsyn hvert tredje år.

Tilsynene har til hensigt at give svar på tre overordnede spørgsmål:

1. Får borgerne den visiterede hjælp i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgeren har retskrav på.
2. Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer og sker der en fyldestgørende faglig dokumentation.
3. Inddrages borgerne i opgaveløsningen, i det omfang de har ressourcer til det.

Tilsynene foretages af Visitationen.

Visitationen besøger uanmeldt leverandørerne. Der udpeges tre tilfældige borgere, der alle har et vist behov for hjælp. Det er disse borgeres sag, der er genstand for tilsynet. Under besøget hos leverandøren interviewes lederen og to medarbejdere efter en spørgeguide. Tilsynet gennemgår den tilgængelige dokumentation i omsorgssystemet, for de ydelser, den pågældende borger modtager. Observationerne dokumenteres.

Derefter gennemføres der besøg hos de tre borgere, der interviewes. En spørgeguide sikrer, at alle spørges om det samme. Borgeren har ret til at takke nej til at deltage, hvis de ikke ønsker det.

Resultaterne af tilsynet formuleres af tilsynsførende, det vil sige Visitationen, i en "tilsynsrapport". Rapporten samler op på de kategorier der er opstillet i spørgeguiden og indeholder tillige eventuelle indsatsområder. Rapporten skal inden for 3 uger drøftes mellem kommunen og leverandøren. På mødet udarbejdes en handle- og tidsplan, der sikrer, at eventuelle indsatsområder bringes i orden. Dialogen mellem kommunen og leverandøren tilrettelægges med fokus på, at tilsynene skal bidrage til læring i organisationen.

I de tilfælde hvor der ved tilsynet konstateres alvorlige fejl og mangler, gennemføres efterfølgende et opfølgende uanmeldt tilsyn.

I særlige situationer, kan der udføres et skærpet tilsyn. Særlige situationer kan være mistanke om, at den enkelte leverandør ikke leverer de visiterede ydelser hos en større andel af deres borgere, manglende overholdelse af leverandørkravene m.v. Indholdet i det skærpede tilsyn tilrettelægges ud fra den givne situation, og det er lederen af Visitationen, der beslutter, hvornår og hvordan tilsynet skal gennemføres.

Det er vigtigt, at der er en løbende og tæt dialog mellem Visitationen og leverandørerne. Denne dialog skal fremme udviklingen og læringen mellem parterne med udgangspunkt i kommunens værdier. Dialogen skal sikre, at der ikke er en uhensigtsmæssig adfærd hos leverandørerne.

Der afholdes leverandørmøde 3 gange årligt, for alle der leverer hjælp efter Servicelovens § 83.

Én gang årligt drøftes de samlede tilsynsresultater med henblik på læring og kvalitetsudvikling.

### **3. Rapportering**

Hvert enkelt tilsyn afsluttes med en tilsynsrapport. På baggrund af tilsynsrapporterne udarbejdes der en årlig redegørelse med resultaterne af tilsynene. Redegørelsen sendes i høring hos Hvidovre Kommunes Ældreråd og Handicapråd og forelægges derefter politisk.

Tilsynspolitikken revideres én gang årligt samtidig med kvalitetsstandarderne.

### **4. Kvalitetskrav**

Visitationen har faste aftaler om, at leverandørerne giver en tilbagemelding til Visitationen, hvis der er ændringer i den enkelte borgers behov for hjælp. Tilbagemeldingsprocedurerne fra de private leverandører er fastlagt i leverandørkontrakterne. Tilbagemeldingspligten gør, at borgernes behov for hjælp til stadighed er opdateret, da der løbende tages stilling til, om der skal ske ændringer i hjælpen.

Visitationen har én gang årligt kontakt med borgerne for at vurdere, om borgerens behov for hjælp stemmer overens med den visiterede hjælp.