



Tilsyn i hjemmehjælpen Tilsyn efter servicelovens § 151 c

Retningslinje, godkendt af Social- og Seniorudvalget den 13.06.2019

Baggrund

Kommunalbestyrelsen skal efter servicelovens § 151 c udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle sine tilbud om personlig og praktisk hjælp og madservice efter servicelovens § 83, der leveres til borgere i eget hjem efter reglerne om frit valg af leverandør.

Tilsynspolitikken skal indeholde en beskrivelse af, hvordan kommunalbestyrelsen udfylder de gældende lovmæssige rammer for tilsyn og opfølgning. Tilsynspolitikken skal, jf. servicelovens § 151 c, stk. 2, omfatte kommunens egne retningslinjer og procedurer for, hvordan der føres tilsyn med leverandørernes udførelse af hjælpen, og hvordan der følges op på tilsynsresultaterne. Endvidere skal det indgå i tilsynspolitikken, hvordan kommunalbestyrelsen følger op på, at hjælpen til borgerne svarer til borgerens aktuelle behov, og hvordan den løbende tilbagemelding fra leverandører herom skal foregå.

Tilsynspolitikken skal medvirke til at sikre, at borgeren får den nødvendige hjælp, og til at hjælpen stemmer overens med borgerens aktuelle behov ved at medvirke til systematiserede tilsynsprocedurer og en systematiseret opfølgningsproces.

Sønderborg Kommunes Retningslinje for tilsyn i hjemmeplejen er udarbejdet i overensstemmelse med servicelovens § 151 c.

Formål

Med borgerens retssikkerhed i centrum er formålet med tilsyn opfølgning at sikre en løbende vurdering, kontrol og kvalitetssikring med henblik på læring og udvikling.

Tilsyn og opfølgning skal påse, at:

- De kommunale opgaver løses i overensstemmelse med lovgivningen og med de beslutninger, Byrådet har vedtaget.
- Borgere, der er visiteret til hjælp efter servicelovens § 83, modtager den rette hjælp.
- Der bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet.
- Eventuelle fejl og mangler indgår i en fremadrettet kvalitetssikring, kvalitetsudvikling, læring og udvikling.

Organisering

I Sønderborg Kommune indgår såvel myndighedsafdelingen som den kommunale hjemmepleje og de private leverandører i tilsyns- og opfølgingsarbejdet.

Tilsyn og kvalitetsopfølgning

Der foretages kontrol med, at den leverede hjælp er i overensstemmelse med den visiterede hjælp til borgeren.

Tilsyn og opfølgning gennemføres med udgangspunkt i:

- Dialog
- Systematik
- Kvalitet.

Den systematiske dokumentation og dialogen mellem henholdsvis leverandør og borger, myndighed og borger samt myndighed og leverandører skal understøtte kvaliteten i hjemmeplejen.



Metode for tilsyn og kvalitetsopfølgning

Ledelsestilsyn

Den kommunale og de private leverandører af hjemmepleje gennemfører årlige ledelsestilsyn i form af stikprøvekontrol. Ledelsestilsynene følger kalenderåret.

Hver leverandør gennemfører ledelsestilsyn hos 20 % af leverandørens borgere.

Ledelsestilsynets formål er, at den ansvarlige driftsledelse sikrer, at:

- Borgerne får den visiterede hjælp.
- Hjælpen gives på det faglige niveau, der kvalitetsmæssigt svarer til kvalitetsstandarderne.
- Lederne gennem ledelsestilsyn lærer medarbejdernes kompetencer og faglige niveau at kende.
- Lederne gennem tilsynene får mulighed for at tilrettelægge undervisning og sikre kontinuerlig læring i forhold til medarbejderne.

Der er udarbejdet procedure for ledelsestilsynet.

Borgerrettet opfølgning og koordinering

Formålet med opfølgning og koordinering er at sikre, at hjælpen løbende bliver tilpasset borgerens aktuelle behov.

Opfølgning:

Leverandørerne er forpligtede til at tilrettelægge og levere den bevilgede hjælp ud fra borgerens behov og at orientere myndigheden, hvis borgeren har behov for at få hjælpen revurderet. Revurdering kan ske som følge af ændret funktionsniveau, ændrede behov eller ændringer i borgerens øvrige forhold.

Visitatorerne er forpligtede til at revurdere borgerens hjælp ved de på forhånd planlagte genvurderinger og ved ændringer i borgerens samlede situation.

Koordinering:

Ud over den løbende opfølgning bliver der gennemført faste koordineringer mellem den enkelte leverandør og det visitorteam, som er tilknyttet borgeren. Koordineringen kan enten foregå i form af møde eller ved telefonisk kontakt. Hyppigheden af disse koordinerende møder/kontakter afhænger af antallet af borgere tilknyttet den enkelte leverandør.

I koordineringen gennemgås konkrete udvalgte borgere, der er tilknyttet leverandøren.

Myndighedens opfølgning med leverandører

Myndigheden afholder et årligt statusmøde med hjemmeplejeleverandørerne CaRas pleje og omsorg og Danske Diakonhjem Fritvalg og med fritvalgsleverandørerne af ydelsen betalt vareudbringning. Hjemmeplejeførelsen afholder ligeledes et årligt statusmøde med den kommunale leverandør af madservice.

Myndigheden afholder efter behov desuden temadage eller temamøder med deltagelse af de kommunale og private leverandører samt visitatorerne. Arrangementerne skal medvirke til at sikre aktørernes (sam-) arbejde omkring blandt andet procedurer og arbejdsgange samt sikre deres kendskab til blandt andet kvalitetsstandarder, indsatskatalog og lovgivning.

Der afholdes opfølgningsmøder med leverandørerne ved behov.

Supplerende opfølgning

Myndighedsafdelingen kan på eget initiativ supplere de beskrevne tilsyns- og kvalitetsopfølgningemetoder, hvis myndigheden vurderer, at der er grundlag for at følge op på, om leverandørerne lever op til kontraktgrundlaget.

Denne opfølgning foregår som udgangspunkt ved, at myndighedsafdelingen efter en konkret vurdering:

- Anmoder leverandøren om at fremsende supplerende oplysninger

vedrørende et eller flere konkrete forhold.

- Indkalder leverandøren til møde vedrørende dette/disse forhold.
- Gennemfører anmeldte eller uanmeldte tilsyn hos leverandøren for at følge op på konkrete forhold.

I den sammenhæng kan myndigheden bede en ekstern tilsynsmyndighed om at udføre tilsynene.

I disse tilfælde vil leverandøren modtage myndighedens skriftlige vurdering og konklusion på de konkrete forhold.

Information

Retningslinjen for tilsyn i hjemmeplejen kan ses på kommunens hjemmeside **www.sonderborgkommune.dk**

Du kan få udleveret retningslinjen ved at kontakte Job og Velfærd.



Sønderborg Kommune
Job og Velfærd
Myndighedsafdelingen
Ellegårdvej 25 A
6400 Sønderborg
T: 88 72 45 23
E: velfaerd@sonderborg.dk
W: sonderborgkommune.dk