



TILSYNSPOLITIK FOR TILBUD EFTER SERVICELOVENS § 83

Personlig pleje
Praktisk hjælp
Madservice
Tøjvask

Indhold

1. Baggrund	3
2. Formål.....	3
3. Organisering	3
4. Metode	4
4.1 Tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp hos borgere i eget hjem	4
4.2 Tilsyn med madservice	6

1. Baggrund

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

Serviceovens § 151 c:

"Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

Stk. 2 Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelsen af tilsyn med disse tilbud og opfølgning på tilsynet."

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.

Tilsynspolitikken skal godkendes en gang årligt.

2. Formål

Med borgerens retssikkerhed i centrum, er formålet med tilsyn og 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, Ældreomsorgsudvalget har vedtaget.
- Borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83 i Serviceloven, 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.

3. Organisering

I Brønderslev Kommune er det socialfaglige tilsyn forankret hos Visitationen, Ældre og Hjælpemidler.

Visitationen foretager selv løbende kontrol og vurderer kvaliteten af kommunens tilbud til borgere i eget hjem. Rammen herfor er kontrakter med leverandørerne, leverandørkrav, kvalitetsstandarder, lovgivning og anbefalinger for dokumentation. Endvidere følges løbende op på at borgerne er visiteret til den rette hjælp.

Økonomiafdelingen i Brønderslev Kommune gennemfører økonomiske tilsyn med kommunens leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice til borgere i eget hjem.

4. Metode

4.1. Tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp hos borgere i eget hjem

Visitationen, Ældre- og hjælpemidler foretager opfølgning på den enkelte borgers behov for hjælp ved behov. Opfølgningen foretages som revurderingsbesøg, telefonisk revurdering eller på baggrund af oplysninger fra 3. part fx Træningsafdelingen, Hjemmeplejen, Hjemmesygeplejen eller andre.

Visitationen, Ældre og Hjælpemidler har faste regler og aftaler om tilbagemeldinger fra leverandører ved ændringer i den enkelte borgers behov for hjælp. Reglerne er fastsat i kontraktmaterialet.

Alle klager over leverandøren uanset om klagen er modtaget af leverandøren eller Visitationen behandles af Visitationen som beskrevet i "Procedure for sagsbehandling af klager vedr. leverandører".

Planlagte, uanmeldte tilsynsbesøg

På vegne af Visitationen, Ældre og Hjælpemidler foretager BDO hvert år minimum et uanmeldt tilsynsbesøg hos alle Brønderslev Kommunes leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp.

BDO arbejder i tilsynene med et overordnet fokus på det rehabiliterende arbejde. Dette gælder både i dokumentation og udfoldelse af pleje, praktisk støtte og hverdagens aktiviteter. Herunder indgår dialog og interviews samt vurdering af medarbejdernes omsætning af viden om rehabilitering i praksis på området. Hertil indgår observationer af understøttende og rehabiliterende adfærd og aktivitet.

I forbindelse med tilsynsbesøgene:

- Kontrollerer BDO, om kvaliteten af den service, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder på området og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling.
- Kontrollerer BDO, om der udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgernes individuelle behov.
- Kontrollerer og belyser BDO, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse og de indsatser, der leveres til den enkelte borger.
- Identificerer BDO styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne.

- Sikrer og bidrager BDO til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skaber BDO basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud, almen praksis og evt. andre aktører fx pårørende.

Efter hvert planlagte, uanmeldte tilsynsbesøg udarbejder BDO en tilsynsrapport. Udkastet til rapporten sendes i faktuel høring hos leverandøren i 5 hverdage. Herefter rettes rapporten evt. til inden den endelige udgave sendes til Ældreomsorgsudvalget, leverandøren og Visitationen, Ældre- og Hjælpemidler og offentliggøres på Brønderslev Kommunes hjemmeside.

I rapporten vurderes leverandørens arbejde på inden for følgende temaer:

- Dokumentation
- Personlig pleje
- Praktisk støtte
- Kommunikation og adfærd
- Kompetencer og udvikling

Hvert tema bedømmes med en score mellem 1 og 5, hvor 5 er bedst. Samtidig giver BDO i forbindelse med tilsynet – efter behov - en række anbefalinger til, hvordan leverandørens arbejde kan forbedres.

Hvis en leverandør scorer 1 eller 2 i et eller flere af temaerne, skal leverandøren udarbejde en handleplan for, hvordan arbejdet forbedres og præsentere den for sundheds- og velfærdsdirektøren, visitationschefen, sundheds- og ældrechefen (kun hvis det er en kommunal leverandør) og lederen af Visitationen, Ældre og hjælpemidler. På baggrund af denne gennemgang aftales det videre forløb.

Et forløb i forlængelse af, at en leverandør har scoret 1 eller 2 i et af tilsynets temaer, afsluttes altid med et supplerende uanmeldt tilsynsbesøg, hvor leverandøren scorer 3 eller derover. Ældreomsorgsudvalget orienteres altid, hvis en leverandør har scoret 1 eller 2, ligesom udvalget også løbende holdes orienteret om arbejdet med at forbedre leverandørens indsatser.

Supplerende uanmeldte tilsynsbesøg

Hvis Visitationen, Ældre og hjælpemidler oplever behov herfor, foretages supplerende uanmeldte tilsyn hos leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. Dette vil i praksis ske som følge af en direkte eller indirekte henvendelse fra leverandøren selv eller andre.

Eksempler her på kan være:

- Omtale i pressen
- Borgerklager
- Opmærksomhedspunkter afledt af regnskabsaflæggelsen eller individuelle økonomiske dispositioner.
- Hvis der ikke indsendes et underskrevet regnskab til godkendelse i kommunen senest 3 måneder efter et regnskabsårs afslutning.

De uanmeldte tilsyn er bygget op om at give svar på tre overordnede spørgsmål:

- Får borgeren den visiterede hjælp i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgerne har et retskrav på?
- Udføres opgaverne i overensstemmelse med Brønderslev Kommunes fastlagte retningslinier for faglig dokumentation og det daglige arbejde?
- Inddrages borgerne i opgaveløsningen i det omfang, de har ressourcer til det?

De tre målepunkter oversættes til en række konkrete målepunkter, som tilsynet afdækker via fire målemetoder: Gennemgang af dokumentation, observation i borgerens hjem, interviews med borgere og medarbejdere. I de tilfælde hvor tilsynet konstaterer alvorlige fejl og mangler gennemføres efterfølgende et opfølgende uanmeldt tilsyn.

Økonomisk tilsyn

Økonomiafdelingen gennemfører økonomisk tilsyn med leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp hos borgere i private hjem. Tilsynene baseres på leverandørernes kvartalsvise budgetopfølgninger, som fremsendes til Brønderslev Kommune i excelformat senest med udgangen af den efterfølgende kalendermåned.

Budgetopfølgningerne indeholder som minimum: Realiserede tal sammenholdt med det budgetterede for kvartalet samt en forklaring på eventuelle afvigelser. Desuden fremsender leverandøren hvert år senest den 1. april et revideret regnskab for det foregående år med tilhørende revisorpåtegning.

4.2. Tilsyn med madservice

Tilsyn med hygiejnen hos leverandørerne af madservice varetages af Levnedsmiddelkontrollen.

Opfølgning på modtagere af madservice foretages som en del af den almindelige opfølgning på modtagernes behov for hjælp.

Alle klager over leverandøren behandles systematisk i Visitationen som beskrevet i "Procedure - Sagsbehandling af klager vedr. leverandører/udfører", uanset om de er indgivet til leverandøren eller til Visitationen.

Kommunen vil løbende kontrollere opgavens udførelse og forbeholder sig ret til at foretage såvel anmeldt som uanmeldt tilsyn for at konstatere, om produktionen af madservice fortages efter de i kontrakten opstillede krav. Tilsynet udføres som stikprøvekontrol.

Leverandøren er forpligtiget til i fornødent omfang at stille sig til rådighed i forbindelse med Brønderslev Kommunes tilsyn med de opgaver leverandøren varetager. Kommunen kan inddrage Fødevarerregionens vurdering i forbindelse med kommunens leverandørtilsyn.

4.3. Tilsyn med tøjvask uden for hjemmet

Hjælp til tøjvask hos borgere, som er visiteret til dette hyppigere end hver 14. dag - fx pga. inkontinens - gennemføres sammen med tilsynet af andre former for praktisk hjælp jf. ovenfor.

Tilsyn med hjælp til tøjvask for borgere, som er visiteret til dette hver 14. dag, foretages dels løbende i forbindelse med henvendelser fra borgerne, men også som et driftsrettet tilsyn, der sikrer at borgerne får leveret de ydelser, de efter afgørelsen har krav på. Denne kontrol sker dels via fakturakontrol, men også i forbindelse med årlige samarbejds møder mellem Visitationen, Ældre og hjælpemidler og leverandøren. I forbindelse med samarbejds møderne gøres som en del af Visitationens mødeforberedelse status over samarbejdet med leverandøren og tilbagemeldingerne fra borgerne.