

Politik for tilsyn med hjemmehjælp

Lovgivning

Efter Lov om Social Service § 151, stk. 1 er kommune har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83 a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder, jf. § 139.

Jf. Lov om Social Service § 151c, stk. 1 skal Kommunalbestyrelsen udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

Formål

Med afsæt i lovgivningen og kommunens vedtagne serviceniveau skal tilsynet årligt påse:

- at de visiterede opgaver ydes i overensstemmelse med visitationsafgørelsen
- at hjælpen leveres med den krævede kvalitet
- at brugerne oplever god dialog og godt samarbejde med leverandørerne.

Dette gøres via et repræsentativt antal stikprøver.

Tilsynsinstans

Pleje & Sundhed Myndighed gennemfører tilsynene og er ansvarlig for opfølgning, årlig afrapportering og udarbejdelse af eventuelle forslag til ændringer.

Metode

Hvert år gennemføres tilsyn med ydelserne hos hjemmeboende modtagere af hjemmehjælp. Tilsynene er fordelt forholdsmæssigt mellem leverandørerne og mellem de forskellige ydelsestyper (praktisk hjælp, personlig hjælp og pleje), således at den største leverandør har flest tilsyn. Mindste antal tilsyn hos en leverandør er 2. Er en leverandør ny-opstartet i kalenderåret afholdes der først tilsyn i det følgende kalenderår.

Tilsynene gennemføres af en visitator ved et besøg i hjemmet i sammenhæng med Pleje & Sundhed Myndigheds revurdering af brugerens hjemmehjælp.

Tilsynet med praktisk hjælp og personlig pleje hos hjemmeboende borgere fokuserer overordnet set på den leverede hjælp herunder på de leverede ydelser sammenholdt med den visiterede hjælp. Tilsynet hviler på såvel brugers synspunkter og vurdering, en dialog med visitator om de aftalte ydelser og kvaliteten af den leverede hjælp samt en samlet vurdering fra visitators side.

Den enkelte brugers synspunkter og vurdering afdækkes gennem et interview, hvor der benyttes en interviewguide. Er brugeren ikke i stand til at medvirke interviewes evt. tilstedeværende pårørende i stedet.

Spørgsmålene tager udgangspunkt i brugerens oplevelser med hjemmehjælpen såsom: Har brugeren en gennemgående fast hjælper, og hvor afgørende er det for brugeren at have en fast hjælper? Er der forskelle på dag, aften og nat når det drejer sig om den personlige hjælp og pleje? Har brugeren kendskab til mulighederne i fleksibel hjemmehjælp og benytter vedkommende tilbuddet? Har brugeren været ude for at leverandøren har aflyst hjælpen, og er der i sådanne tilfælde givet erstatningstilbud m.v.?

Brugeren har også mulighed for generelt at komme med evt. bemærkninger vedrørende hjælpen og leverandøren.

Interviewdelen afsluttes med, at brugeren vurderer sin tilfredshed med den praktiske hjælp, den personlige hjælp og indkøbsordning. Tilfredsheden placeres på en skala "meget tilfreds", "tilfreds" eller "mindre tilfreds".

Efter endt interview taler bruger og visitator sammen om hvilke ydelser, der er visiteret, og visitator vurderer ud fra samtalen, interviewet og egne observationer i hjemmet om det er sandsynligt, at hjælpen leveres med den krævede kvalitet, omfang og hyppighed.

Eventuelle bemærkninger og anbefalinger til hjemmehjælpsleverandøren noteres.

Visitators samlede vurdering af den praktiske hjælp og den personlig hjælp udtrykkes afslutningsvis i "meget tilfreds", "tilfreds" eller "mindre tilfreds".

Opfølgning

Kommunens leverandører får efterfølgende, ved det årlige opfølgningsmøde, som holdes med Pleje & Sundhed Myndighed, udleveret resultaterne af de stikprøver, der er foretaget hos leverandørens brugere, til orientering. I de tilfælde hvor visitator ved tilsynsbesøget finder, at der er forhold, som skal ændres her og nu tages øjeblikkelig kontakt til leverandøren.

Afrapportering

Resultatet af de gennemførte tilsyn afrapporteres én gang årligt til Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget i forbindelse med kvartalsrapporteringen. Tilsynene afrapporteres til Seniorrådet og Handicaprådet i forbindelse med kvartalsrapporteringen drøftes.

Offentliggørelse

Tilsynspolitikken offentliggøres på kommunens hjemmeside, ligesom der også er adgang til at læse årsberetningen i kvartalsrapporten.

Opfølgning på tilsynspolitikken

Opfølgning på tilsynspolitikken sker hvert år sammen med den årlige behandling af kvalitetsstandard for praktisk og personlig hjælp og pleje i hjemmet.

Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 27. maj 2019.