

# Politik for tilsyn med hjemmehjælp efter Lov om Social Service § 83 - 2020

## Lovgivning

Efter Lov om Social Service § 151, stk. 1 har kommune 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, kommunens vedtagne serviceniveau og kravspecifikationen ved udbud af hjemmehjælp skal tilsynet årligt påse:

- at de visiterede indsatser ydes i overensstemmelse med visitationsafgørelsen
- at hjælpen leveres med den krævede kvalitet
- at borgeren oplever god dialog og godt samarbejde med leverandørerne
- at leverandøren i forhold til levering af hjælpen lever op til de krav, som er beskrevet i kravspecifikationen ved udbud af hjemmehjælp.

Dette gøres via et repræsentativt antal stikprøver svarende til 5 % af borgerne hos hver leverandør.

## 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 indsatser hos hjemmeboende modtagere af hjemmehjælp. Tilsynene er fordelt forholdsmæssigt mellem leverandørerne, således at den største leverandør har flest tilsyn. Er en leverandør ny-opstartet i kalenderåret afholdes først tilsyn i det følgende kalenderår.

Tilsynene gennemføres af en visitator ved et besøg i hjemmet f.eks. i sammenhæng med Pleje & Sundhed Myndigheds revurdering af borgerens hjælp. I forbindelse med tilsynet gennemgås også leverandørens dokumentation i forhold til borgeren.

Tilsynet med praktisk og personlig hjælp hos hjemmeboende borgere fokuserer overordnet på den leverede hjælp herunder på de leverede indsatser sammenholdt med den visiterede hjælp. Tilsynet tager udgangspunkt på borgerens oplevelser, kvaliteten af den leverede hjælp, dokumentationen samt en samlet vurdering fra visitator.

Den enkelte borgers oplevelser afdækkes gennem et interview, hvor der benyttes en interviewguide. Er borgeren ikke i stand til at medvirke interviewes evt. tilstedeværende pårørende i stedet.

Spørgsmålene tager udgangspunkt i borgerens oplevelser med hjemmehjælpen såsom: Har borgeren en gennemgående fast hjælper, og hvor afgørende er det for borgeren at have en fast hjælper? Har borgeren kendskab til mulighederne i fleksibel hjemmehjælp og benytter vedkommende tilbuddet? Har borgeren modtaget erstatningshjælp, hvis leverandøren har aflyst hjælpen

Borgeren har også mulighed for at komme med evt. generelle bemærkninger vedrørende hjælpen og leverandøren.

Efter endt interview taler borger og visitator sammen om, hvilke indsatser, der er visiteret, og visitator vurderer ud fra leverandørens dokumentation, 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 leverandøren noteres.

#### 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 borgere, 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 afrapporteringen i kvartalsrapporten.

#### Opfølgning på tilsynspolitikken

Tilsynspolitikken behandles en gang om året i Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget, Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen sammen med den årlige godkendelse af kvalitetstandarden for Pleje- og sundhedsområdet.

Vedtaget i Kommunalbestyrelsen 31. august 2020