



Vesthimmerlands
Kommune

Tilsynspolitik

for Vesthimmerlands Kommune 2024



Indhold

Baggrund	3
Formålet.....	4
Metode for tilsyn.....	4
Bevilling voksen/ældres kvalitetsopfølgning	5
Leverandørens kvalitetsopfølgning	5
Dialog.....	6
Behandling af klager.....	6
Eksternt tilsyn.....	6

Baggrund

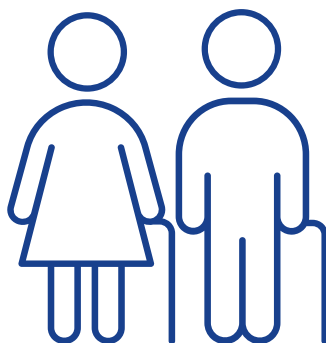
Vesthimmerlands Kommune er ifølge Servicelovens § 151c forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik. Den skal beskrive, hvordan der føres tilsyn med kommunens tilbud til borgere i eget hjem om levering af personlig pleje og praktisk hjælp (jf. Servicelovens § 83).

Tilsynspolitikken skal indeholde oplysninger om, hvordan kommunen fører tilsyn med den måde indsatserne leveres på samt kvaliteten af de leverede indsatser. Der føres tilsyn med henblik på at kontrollere, at der er overensstemmelse mellem de indsatser, som borgeren modtager, og som borgeren er bevilget.

Vesthimmerlands Kommune vil gennem tilsyn med hjemmeplejen medvirke til at sikre, at alle leverandører – kommunale som private – leverer hjælp til borgeren i overensstemmelse med den visiterede hjælp, og have fokus på, at der er kvalitet i hjælpen, der leveres.

Tilsynsopgaven er forankret i Bevilling Voksen/Ældre, som godkender og indgår kontrakter med leverandørerne, og har et tæt og formaliseret samarbejde med leverandørerne, der leverer personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

Tilsynspolitikken revideres og godkendes én gang årligt i forbindelse med beslutninger om kommunens serviceniveau og kvalitetsstandarder jf. Serviceloven § 151c.



Formålet

Formålet med tilsynet er at sikre:

- At borgerne modtager den personlige pleje og praktiske hjælp, som de er visiteret til.
- At hjælpen har en kvalitet, som lever op til de kvalitetsstandarder, som er vedtaget af byrådet.
- At sikre, at indsatsen er tilrettelagt i samarbejde med den enkelte borger og inddrager borgers ønsker til levering af hjælp. Der skal tages udgangspunkt i de forudsætninger og ressourcer, borgeren har for at deltage, og på en måde, så borgeren bevarer sin værdighed og selvrespekt og får mulighed for at opleve bedre livskvalitet.
- At hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk ansvarligt.
- At leverandørerne lever op til deres tilbageløbspligt, hvis borgerens behov ændrer sig hvad enten det øges eller mindskes.
- At sikre at borger i samarbejde med Bevilling voksen/ældre får opstillet overordnede formål for indsatsen, og at leverandør og borger i samarbejde herefter udarbejder mere specifikke mål og en plan for opfyldelsen heraf.
- At sikre borgernes retssikkerhed.
- At leverandørerne i øvrigt overholder kontraktens bestemmelser f.eks. omkring tværfagligt samarbejde, procedurer ift. dokumentation samt leveringssikkerhed.

Metode for tilsyn

Vesthimmerlands Kommune sikrer, at der foretages tilsyn med leverandører af indsatser efter servicelovens § 83.1 om personlig pleje, § 83.2 om praktisk hjælp samt §83a om rehabiliteringsforløb, og at det sker med udgangspunkt i Vesthimmerlands Kommunes kvalitetsstandarder. Dette udføres som følger:

Bevilling voksen/ældres kvalitetsopfølgning

Formålet med tilsynet er at sikre:

- Dialog med borgeren ved opfølgning på visiterede indsatser.
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling.
- Individuelt tilsyn med leverede indsatser.
- Visiteret og leveret tid registreres i omsorgssystem og følges løbende i ledelsesinformation.
- Sikre at borgeren har modtaget bevilling og aftaleskema.

Leverandørens kvalitetsopfølgning

- Dialog med borgerne.
- Tilbage melding til Bevilling voksen/ældre skal medvirke til at sikre, at den visiterede hjælp afspejler borgerens aktuelle behov. Det gælder ændringer i funktionsniveauet, som har indflydelse på den visiterede hjælp, både i op- og nedadgående retning.
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling.
- Sikre at borgeren har modtaget kontaktoplysninger samt relevant materiale fra leverandør.
- Visiteret og leveret tid registreres i omsorgssystem og følges løbende i ledelsesinformation.
- Sikre at borgeren er informeret om, hvilken hjælp de kan forvente at få – og på hvilket tidspunkt.

Dialog

Der gennemføres dialogmøder med alle leverandører såvel kommunale som private om aktuelle temaer vedrørende kvalitet og serviceniveau.

Tilsynsrapporter og årlig statistik vedrørende klager til Ankestyrelsen forelægges Sundhedsudvalget og Ældrerådet.

Behandling af klager

Der sker en opfølgning med leverandørerne ved klager fra borgere over den visiterede hjælp, samt hvis borgere i forbindelse med leverandørskifte giver som begrundelse, at de ikke får leveret den visiterede hjælp.

Klager vedrørende afgørelser behandles som foreskrevet lovgivningsmæssigt.

Eksternt tilsyn

Det socialfaglige tilsyn jf. Servicelovens kapitel 26 gennemføres som anmeldte tilsyn hos hjemmeplejeleverandører én gang om året. Der udføres tilsyn med udgangspunkt i følgende faste temaer:

- Dokumentation
- Personlig pleje
- Praktisk hjælp og støtte
- Rehabiliteringsforløb
- Medarbejderkompetencer

Det eksterne tilsyn tager udgangspunkt i en spørgeguide og i et besøg i borgerens hjem, som giver mulighed for at konstatere, om borgeren umiddelbart ser ud til at modtage den hjælp, der er visiteret. Borgeren er velkommen til at invitere pårørende med til at deltage i tilsynet.

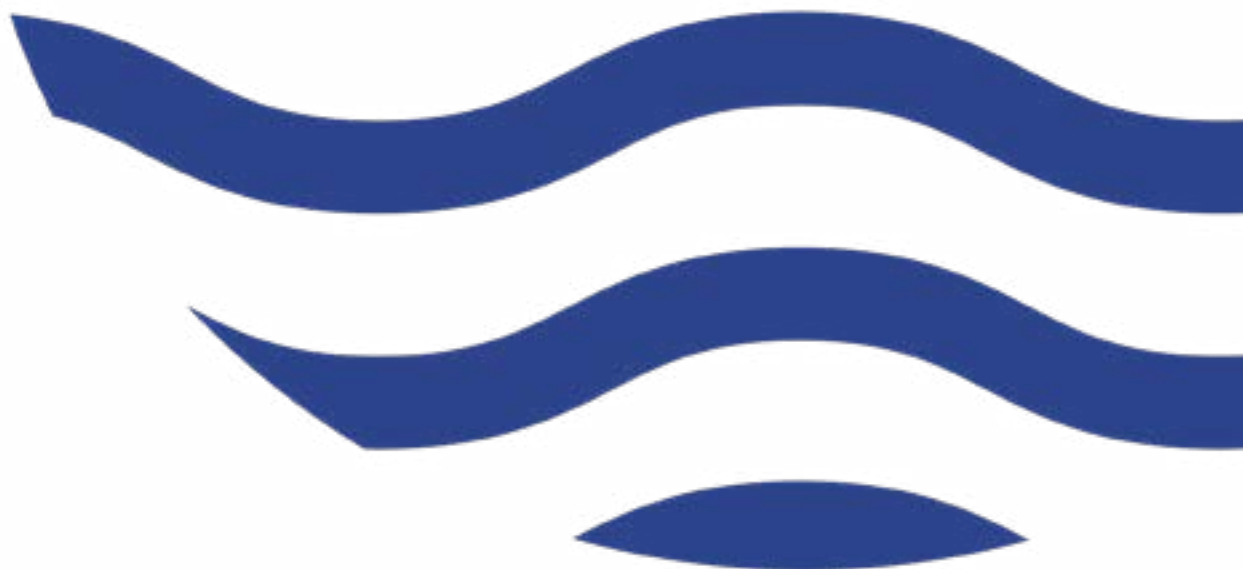
Fokuspunkterne ved tilsyn hos borgere er følgende:

- Overholdes det aftalte tidspunkt for levering af hjælpen?
- Får borgeren besked ved afvigelser fra tidspunktet, jf. kvalitetsstandarden?
- Hvordan oplever borgeren den hjælp, der leveres?
- At afdække i hvilken grad borgeren har medindflydelse på den hjælp, der leveres?
- Oplever borgeren at få den hjælp/træning/hjælpemidler, der skal til for at han/hun kan leve et så selvstændigt liv som muligt?
- Tilbydes borgeren erstatningshjælp f.eks. i forbindelse med helligdage?
- Har borgeren en fast medarbejder – eller kommer der mange forskellige medarbejdere i borgerens hjem?

Tilsynet har endvidere et overordnet fokus på det rehabiliterende arbejde med borgerne samt et fokus på det tværfaglige samarbejde blandt de involverede aktører i den samlede indsats for borgeren.

Tilsynene udføres med en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling.

Tilsynspolitikken er godkendt i Sundhedsudvalget januar 2024



**Vesthimmerlands
Kommune**

Vesthimmerlands Kommune
Vestre Boulevard 7
9600 Aars
CVR: 29 18 94 71

Tlf.: 9966 7000
E-mail: post@vesthimmerland.dk

www.vesthimmerland.dk