

Tilsynspolitik for den kommunale hjemmepleje, Serviceloven § 83

Indledning

Tilsynspolitikken tager afsæt i Samsø Kommunes værdier, som er ordentlighed, anerkendelse, tillid og tydelighed. Udover at tilsynsvirksomheden er en myndighedsopgave, er den et vigtigt element i Forvaltningen for Social, Sundhed og Beskæftigelses arbejde ift. løbende at have fokus på kvalitetssikring og udvikling af kommunens tilbud til borgerne.

Formål

Formålet med tilsynspolitikken er at sikre, at der føres tilsyn med, at de kommunale opgaver efter SEL § 83 leveres med høj grad af kvalitet i henhold til de af kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder. Herunder om borgerne får den hjælp de har ret til og om hjælpen tilrettelægges og udføres på en faglig forsvarlig måde og i henhold til Samsø Kommunes værdier.

Lovgrundlag

Samsø Kommunes tilsynspolitik bygger på Servicelovens bestemmelser vedrørende tilsynspolitik:

- SEL § 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 udførelse af tilsyn med disse tilbud og opfølgning på tilsynet.
 - Stk. 3: Kommunalbestyrelsen skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for tilbud efter § 3 og om udarbejdelse af kvalitetsstandarder efter § 139 mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer.

Det betyder, at politikken skal beskrive kommunens procedurer for tilsyn med personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice, samt for opfølgning på tilsynet.

Konkrete indsatser

Forvaltningen for Social, Sundhed og Beskæftigelse sikrer, at ovenstående lovgrundlag efterleves ved i tilsynsøjemed at udføre følgende indsatser:

- Egenkontrol:
 - Myndighed (Visitationen) revurderer den tildelte hjælp ved ændringer i funktionsniveau og/eller ændringer i behov, eller som minimum hvert andet år.
 - Leverandørerne (Hjemmeplejen) registrerer:
 - Afvigelser i det omfang at leverede ydelser eller vurderet behov for leverede ydelser ligger ud over den aftalte bagatelgrænse mellem myndighed og leverandør.
Registrering af afvigelser rapporteres til den kommunale myndighed (Visitationen)

straks i enkelt sager ved akut behov for ændret bevilling, ellers samlet en gang pr. måned.

- Myndighed (Visitationen) foretager stikprøver på antal dage fra henvendelse om hjælp til afgørelse ved bestilling.
- Myndighed (Visitationen) foretager stikprøver på antal dage fra bevilling af hjælp til hjælpen bliver i værksat.
- Opfølgning på klager og bekymringshenvendelser enten ved besøg eller telefonisk opkald til borger og/eller pårørende.
- Brugerundersøgelse:
 - Udføres ved at der udvælges minimum 5 % af de visiterede borgere til alle tilbud under §83. Disse skal være geografisk fordelt i Samsø Kommune.
 - Består af dataindsamling, der omfatter gennemgang af relevant dokumentation, observation i borgers hjem og interviews med borger og eventuelt pårørende. Med baggrund heri evalueres bl.a. på borgernes tilfredshed og kvaliteten af den leverede ydelse.
 - I forbindelse med besøget hos borgerne er der dialog med borger og evt. pårørende om tilsynets formål samt rammerne for tilsynet, herunder at afrapportering foregår anonymt. For borgere, der ikke har mulighed for at deltage aktivt i tilsynsbesøget, gennemføres tilsynet alene som observationsbesøg med gennemgang af det foreliggende materiale i form af visitationsafgørelser, indsatsplaner og anden skriftlig dokumentation.
 - Ved tilsynsbesøget udleveres et brev til borger, hvor formål med besøget er beskrevet. Af brevet fremgår det, hvem der har været på tilsynsbesøg inkl. kontaktoplysninger.
 - Hvis der under tilsynet gøres observationer, som kræver handling med det samme, kontaktes leder for hjemmeplejen i forlængelse af besøget. Et opfølgende uanmeldt tilsyn kan da komme på tale.
 - Efter besøget afholdes en opfølgende samtale med pågældende medarbejder.
 - Brugerundersøgelsen afsluttes med en tilsynsrapport.
- Dialogmøde
 - Der afholdes min. 4 gange årligt dialogmøde mellem myndighed og leverandør mhp. opfølgning, optimering af samarbejde m.m.

- Der afholdes 1 gang årligt dialogmøde med Seniorrådet og Handicaprådet vedr. status på kommunens levering af ydelser.

Offentliggørelse

Tilsynspolitikken offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Opfølgning

Kommunalbestyrelsens opfølgning på tilsynspolitikken og de konkrete indsatser sker én gang årligt ved drøftelse i Social- og Kulturudvalget.

I forlængelse af drøftelsen har Kommunalbestyrelsen ansvaret for, at der tages stilling til nødvendige justeringer i tilsynspolitikken.