

# Tilsynspolitik



*Personlig pleje, praktisk hjælp og madservice*

## Baggrund

Ifølge servicelovens § 151c skal kommunerne udarbejde og offentliggøre en politik for tilsyn med pleje og omsorg og praktisk hjælp (hjemmehjælp). 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, om der er overensstemmelse mellem de indsatser, som borgeren modtager, og med de indsatser, som borgeren er bevilget.

Det skal også fremgå af politikken, hvordan der følges op på, om den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for denne hjælp.

Tilsynspolitikken skal revideres og politisk godkendes mindst én gang årligt. Formålet hermed er, at der tages aktiv politisk stilling til tilsynets resultater, og hvordan der føres tilsyn i hjemmeplejen og følges op på hjælpen til borgerne efter servicelovens §83 (hjemmepleje) og §83a (rehabiliteringsforløb).



## Formål

Formålet med at føre tilsyn er:

- At påse at alle borgere får de indsatser, de er visiteret til, og at indsatserne har den kvalitet, der fremgår af gældende kvalitetsstandarder
- At påse at indsatsen tilrettelægges og udføres på en faglig og økonomisk forsvarlig måde
- 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 sikre at borger i samarbejde med Myndighed 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



## Metode for tilsyn

Gennemførelse af tilsyn med indsatser efter servicelovens §83. 1 om personlig pleje, §83. 2 om praktisk hjælp samt §83a om rehabiliteringsforløb sker med udgangspunkt i Hjørring Kommunes kvalitetsstandarder på følgende måde:

### **Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning**

- 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 samt oplysning om klagemulighed

### **Leverandørens kvalitetsopfølgning**

- Dialog med brugerne
- 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

### **Det tværfaglige teams kvalitetsopfølgning**

- Løbende justering af mål og indsats



## Dialog

Der gennemføres dialogmøder med alle leverandører, såvel offentlige som private, om aktuelle temaer omkring kvalitet og serviceniveau. Tilsynsrapporter og årlig statistik vedrørende klager til Ankestyrelsen forelægges Ældrerådet og SÆH-udvalg.

## Behandling af klager

Alle klager vedrørende levering af ydelser indsendes til Myndighedsafdelingen, og der foretages løbende opfølgning. Klager vedrørende afgørelser behandles som foreskrevet lovgivningsmæssigt.



## **Eksternt tilsyn**

Det socialfaglige tilsyn jf. Servicelovens kapitel 26 gennemføres som uanmeldte tilsyn hos hjemmeplejeleverandører og vedrører personlig pleje og praktisk hjælp. Der udføres tilsyn med udgangspunkt i følgende faste temaer:

- Dokumentation
- Personlig pleje
- Praktisk støtte
- Tværfaglige rehabiliteringsforløb
- Medarbejderkompetencer

Hjørring Kommune udvælger endvidere hvert år et særligt fokusområde for tilsynene med hjemmeplejeleverandørerne for at sikre den fortsatte kvalitetsudvikling.

Tilsynet har endvidere et overordnet fokus på det rehabiliterende arbejde med borgerne samt et fokus på det tværfaglige samarbejde blandt de involverede aktører i borgerens hjemmepleje.

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

Det eksterne tilsyn gennemføres aktuelt af BDO.

### **Særligt vedrørende tilsyn for madservice**

Tilsyn vedrørende madservice udføres som et internt tilsyn ved en tilsynsførende fra Myndighed SÆH. Der føres tilsyn med, at madservice leveres i overensstemmelse med de afgørelser, Myndighed har truffet og i henhold til Byrådets vedtagne kvalitetsstandarder.

Tilsynspolitikken er godkendt i SÆH-udvalget den 13. december 2022



Hjørring Kommune

Hjørring Kommune  
Springvandspladsen 5  
9800 Hjørring  
72 33 33 33  
hjoerring@hjoerring.dk  
www.hjoerring.dk

*Februar 2023  
Foto: Colourbox*