



Tilsynspolitik for hjemmehjælpsområdet - Servicelovens § 83

Viborg Kommune

Lovgrundlag

Ifølge servicelovens § 151 c er kommunalbestyrelserne pr. 1. juli 2011 forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83, det vil sige for personlig og praktisk hjælp og madservice, til borgere i eget hjem. Tilsynspolitikken skal danne rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning herpå i forhold til personlig og praktisk hjælp samt madservice til borgere i eget hjem.

Formål med tilsynet

Tilsynet og opfølgningen herpå har til formål at sikre:

- At borgerne får den hjælp de har ret til efter loven og i henhold til afgørelserne om hjælp
- At borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- At den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp

Tilsynet og opfølgningen herpå skal være medvirkende til at sikre en hjemmepleje hos såvel kommunale som private leverandører kendetegnet ved:

- Kvalitet
- Faglighed
- Sikkerhed
- Tryghed
- Økonomisk ansvarlighed

Hvem og hvad føres der tilsyn med?

Tilsynene foretages hos leverandører, der leverer praktisk hjælp og personlig pleje og madservice. Det vil sige hos

- Kommunale leverandører
- Godkendte private leverandører

For at undersøge om borgerne modtager den hjælp de har ret til og behov for foretages dels:

- Udvalgte kontroller i det elektroniske omsorgssystem for at undersøge om hjælpen er i overensstemmelse med afgørelsen og om hjælpen leveres ud fra formål og mål
- Interviews med udvalgte borgere, som modtager personlig og praktisk hjælp eller madservice. Interviewene kan enten ske i forbindelse med besøg hos borgerne eller ved telefonisk henvendelse
- Stikprøvekontroller i forbindelse med afregning

Den overordnede ramme for tilsynet udgøres af:

- Viborg Kommunes kvalitetsstandarder
- Kontrakter med private leverandører
- Samarbejdsaftaler
- Vejledninger
- Dokumentation
- Visitationsafgørelser
- Fokusområder, som udpeges af den tilsynsførende

Hvordan udføres tilsynet?

På baggrund af de indsamlede informationer fra såvel det elektroniske omsorgssystem som interviews med borgerne foretages det konkrete tilsyn i form af dialogbaserede anmeldte tilsyn, som sker minimum en gang årligt. Særlige omstændigheder kan desuden medføre, at der udføres yderligere tilsyn end det årlige anmeldte tilsyn.



Gennem dialog, rådgivning og vejledning med leverandørerne skal tilsynet give mulighed for læring, vidensdeling, udvikling og opfølgning hos leverandørerne, således at kvaliteten i de leverende ydelser fastholdes og udvikles. Tilsynene tager udgangspunkt i en anerkendende tilgang, hvilket giver mulighed for afklaring, indsigt og forståelse og endelig gensidig læring til gavn for løsning af eventuelle udfordringer og indsatser.

Opfølgning på tilsynet

På baggrund af de gennemførte tilsyn udarbejdes en sammenfatning, hvor konklusionerne herfra indgår. Dette sker en gang årligt og sammenfatningen og konklusionerne indgår desuden i det løbende samarbejde med leverandørerne og vil derfor indeholde klare og konstruktive tilbagemeldinger som kan indgå i drøftelser på dialogmøderne mellem myndighedsafdelingen og leverandørerne.

Den udarbejdede sammenfatning præsenteres for Ældre – og Sundhedsudvalget og efterfølgende Ældrerådet og Handicaprådet til orientering.