



Tilsynspolitik

- Tilsyn og opfølgning med hjemmeplejen i Aalborg Kommune

Baggrund

Med vedtagelsen af L166 er der sket en ændring af Lov om Social Service (serviceloven) hvor der i § 151 er tilføjet stk. c.

I henhold til § 151c i Serviceloven skal Kommunalbestyrelsen udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører efter § 91. Det vil sige personlig pleje, praktisk hjælp og mad til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning af tilsynet.

Kommunalbestyrelsen skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for tilbud efter § 83 og om udarbejdelse af kvalitetsstandarder efter § 139, mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer.

Ændringen til Loven trådte i kraft 1. juli 2011 og tilsynspolitikken skal første gang være udarbejdet og offentliggjort inden udgangen af 2011.

Tilsynspolitikken skal indeholde klare retningslinier og faste procedurer for hvordan der:

1. føres tilsyn med leverandørerne og med hjælpens udførelse
2. følges op på tilsynsresultaterne
3. følges op på, at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov
4. løbende sker en tilbagemelding fra leverandørerne

Indledning

Ældre- og handicapudvalget i Aalborg Kommune har vedtaget nærværende tilsynspolitik for hjemmeplejeområdet.

Tilsynspolitikken danner rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning for borgere der modtager hjælp i eget hjem. Kommunen 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.

Borgeren skal opleve, at vi "holder hvad vi lover", hvilket er med til at give tryghed for borgeren.

Tilsynsopgaven er forankret i Myndighedsafdelingen, som godkender leverandørerne, og har et tæt og formaliseret samarbejde med leverandørerne, der leverer personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

Formålet med tilsyn og opfølgning

Formålet med tilsyn er at sikre, at de leverede ydelser – personlig pleje, praktisk hjælp og madservice – er i overensstemmelse med de ydelser, som borgeren er visiteret til, og dermed har krav på samt at den leverede hjælp er jf. kvalitetsstandard for hjælp i hjemmet.

Formålet med tilsyn er endvidere at følge op på hvordan den enkelte leverandør efterlever leverandørkravene.

Formålet med opfølgning er at sikre, at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov.

Tilsyn og opfølgning hos borgerne

Tilsyn

Tilsynet er baseret på besøg i udvalgte borgeres hjem (stikprøvekontrol), hvor en medarbejder fra Myndighedsafdelingen gennemfører interview med borgeren. Samtalen tager udgangspunkt i en spørgeguide og kombineres med observationer af kvaliteten af den udførte hjælp. Besøget i borgerens hjem giver samtidig mulighed for at konstatere, om borgeren umiddelbart ser ud til at modtage den hjælp, der er visiteret.

Fokuspunkterne ved tilsyn ved borgere er:

- overholdes det aftalte tidspunkt for levering af hjælpen. Får borgeren besked ved afvigelser fra tidspunktet jf. kvalitetsstandard
- er der afvigelser i forhold til den visiterede tid
- er de leverede ydelser i overensstemmelse med de visiterede ydelser jf. afgørelsen
- hvordan oplever borgeren, den hjælp der leveres
- har borgeren en fast medarbejder – eller kommer der mange forskellige medarbejdere i borgerens hjem

Ved tilsynet tages der udgangspunkt i, at der føres stikprøvekontrol så alle leverandører bliver omfattet af tilsynet, samt at hele kommunen geografisk er repræsenteret. Stikprøvekontrollen foregår hvert år.

Opfølgning

Opfølgning er baseret på revisitering af ydelserne. Der revisiteres jf. kvalitetsstandard min. hvert 2. år, og når der er behov for det som følge af ændringer i borgerens funktionsniveau. Revisitering foregår ved hjemmebesøg, men revisiteringen kan i ukomplicerede sager også foregå telefonisk.

Tilbagemeldinger til visitationen fra leverandørerne er med til at sikre, at den visiterede hjælp afspejler borgerens aktuelle behov. Såvel borgeren som leverandøren er forpligtet til at melde ændringer tilbage til visitator. Det gælder ændringer i funktionsniveauet, som har indflydelse på den visiterede hjælp, både i op- og nedadgående retning.

Henvendelse til visitator om ændringer i borgerens funktionsniveau kan desuden ske fra pårørende, hjemmesygeplejen eller andre samarbejdspartnere.

Godkendelse, opfølgning og samarbejde med leverandørerne

I forbindelse med godkendelse af en leverandør afholdes der en godkendelsessamtale, hvor leverandørkrav og kvalitetsstandarder gennemgås, så der ikke er tvivl om hvad leverandøren skal leve op til.

Der er telefonisk opfølgning ca. 3 måneder efter godkendelsen er trådt i kraft.

Godkendelsen følges op med et årligt opfølgningsskema, som leverandøren skriver under på. Opfølgningsskemaet er en opdatering og en bekræftelse af oplysninger der gives i forbindelse med godkendelsen.

Grundlaget for samarbejdet med leverandørerne er formaliseret og styret gennem leverandørkravene og kvalitetsstandarder for hjælp i hjemmet samt dokumentation og afregning.

Ved afregning følges der op på, om der er overensstemmelse mellem det visiterede og det leverede – herunder dokumentation og tilbagemeldinger vedr. afvigelser i borgerens aktuelle behov for hjælp.

Møder med leverandører

Der afholdes et leverandørmøde min. 1 gang årligt samlet for alle leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp.

Desuden holdes der møde med den enkelte leverandør, når der er behov for det.

For leverandørerne af maden afholdes leverandørmøde min. hvert 2. år og for den enkelte leverandør, når der er behov for det.

Tilsyn og opfølgning ved leverandørerne

Tilsyn

På baggrund af tilsynsbesøgene hos borgerne udarbejdes der én gang årligt en samlet tilsynsrapport, som tilgår leverandørerne, når den har været forelagt Ældre- og Handicapudvalget.

Leverandørerne får derudover 1 gang årligt en konkret tilbagemelding på baggrund af tilsyn ved borgerne, som har valgt den pågældende leverandør. Hvis en borger ved et tilsynsbesøg oplyser om, eller der ved tilsynsbesøget konstateres uregelmæssigheder, som kræver opfølgning, følges der straks op med leverandørerne.

Resultaterne fra tilsynene forelægges leverandørerne og bruges fremadrettet i dialogen med henblik på at udvikle og forbedre hjemmeplejen og skærpe fokus, således at uregelmæssigheder i den leverede hjælp minimeres.

Fokuspunkterne ved tilsynet ved leverandører er:

- om der er sammenhæng mellem antal borgere/visiteret tid og medarbejdernes arbejdstid
- uddannelseskravene – har de ansatte medarbejdere relevant uddannelse jf. leverandørkravene.
- hvad gør leverandøren for at imødegå for mange forskellige medarbejdere ude hos den enkelte borger
- indberetning af afvigelser, dokumentation.
- sikrer leverandøren sine medarbejdere løn - og arbejdsvilkår, så de som minimum svarer til de vilkår, som er gældende efter danske overenskomster på området

Myndighedsafdelingen tager på tilsynsbesøg hos den enkelte leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp. Alle leverandører, der leverer hjælp til min. 10 borgere får et tilsynsbesøg min. hvert 2. år.

Opfølgning

Der sker ligeledes 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.

Revidering af tilsynspolitikken

Tilsynspolitikken revideres en gang om året i forbindelse med revidering af kvalitetsstandarderne. Revideres første gang inden udgangen af 2012.