

**Forslag
Center for Sundhed og Ældre
2017**



Tilsynspolitik

Lov om social service § 151 C

Tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83 og § 83 a til borgere i eget hjem i Slagelse Kommune.

Kommunalbestyrelsen er i henhold til § 151 c forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83.

Slagelse Kommune har besluttet, at tilsynspolitikken også omfatter tilbud om tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb efter § 83 a.

Tilsynspolitikken danner således rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning af alle tilbud efter servicelovens § 83 – personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, - samt rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83 a til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken formål og målgruppe:

- At sikre at de kommunale opgaver hos borgerne løses i overensstemmelse med lovgivningen og efter det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har vedtaget.

Mål / fokus:

I forhold til tilbud efter servicelovens § 83,

- At sikre at hjælpen udføres efter retningslinjerne i den gældende kvalitetsstandard
- At sikre overensstemmelse mellem de visiterede indsatser og den hjælp der faktisk udføres
- At sikre at de visiterede indsatser leveres indenfor den aftalte tid
- At sikre opfølgning når hjælpen ændrer sig
- At styrke den ledelsesmæssige opfølgning i hjemmeplejen

I forhold til tilbud efter servicelovens § 83 a,

- At sikre borgerens medinddragelse i eget rehabiliteringsforløb
- At sikre et målrettet arbejde ud fra borgers mål
- At fokusere på at der samarbejdes tværfagligt om en helhedsorienteret borgerrettet indsats

Målgruppe:

- Ældre og handicappede borgere, som er bevilget og modtager støtte i tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb i henhold til § 83 a i serviceloven og/eller er bevilget og modtager hjælp i henhold til § 83 i serviceloven, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91 i serviceloven

Fleksibilitet:

- Udførelsen af de visiterede indsatser skal ske i god dialog og ved at medinddrage borgeren i hjælpen.
- At sikre borgerens ret til at bytte indsatser indenfor den afsatte tid.

Valgmuligheder:

- At sikre borgerens ret til valg mellem privat og kommunal leverandør eller til selv at udpege en person til at udføre opgaven.

Tilsyn og opfølgning i Slagelse Kommune:

Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på de fastsatte mål for kvaliteten. Myndighedsafdelingen fører løbende tilsyn (kvalitetssikring) af personlig pleje og praktisk hjælp samt rehabiliteringsforløb.

I kvalitetssikringen indgår følgende kvalitetsbegreber:

- Kvalitetssikring af den leverede hjælp og de visiterede forløb

Kvalitetssikring af den leverede hjælp har til formål at sikre, at den leverede hjælp stemmer overens med de tildelte indsatser og de fastsatte mål samt leveres i overensstemmelse med Slagelse Kommunes serviceniveau (kvalitetsstandarder) samt afgørelsen.

Kvalitetssikringen af rehabiliteringsforløbene har til formål at sikre, at borgeren er medinddraget i eget rehabiliteringsforløb og at opstart, gennemførelse og afslutning af visiterede rehabiliteringsforløb er gennemført jf. "Borgerens plan."

- Borgertilfredshed

Borgertilfredshed omhandler borgerens individuelle oplevelse af og tilfredshed med de visiterede ydelser og den udførte hjælp. Borgeren bliver inddraget og hørt.

Tilsammen udgør de to kvalitetsbegreber et nuanceret billede af kvaliteten i den visiterede og udførte hjælp, som danner grundlag for Myndighedsafdelingens vurdering af den ydede hjemmehjælp vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp.

Det er Myndighedsafdelingens intention at sikre en god og kontinuerlig dialog med leverandørerne.

Alle leverede ydelser vil uanset leverandør indgå i den kvalitetssikring, som Myndighedsafdelingen foretager.

Tilsyn og opfølgning:

Myndighedsafdelingens tilsyn tager udgangspunkt i:

- Gennemgang af faglig dokumentation for udvalgte borgere
- Kvalitative interviews med udvalgte borgere i de udvalgte borgeres hjem

Myndighedsafdelingens opfølgning sker ved:

- Ved revisitation (opfølgning) udfylder visitator et skema med borgerens oplevede kvalitet af den hjælp, der leveres i hjemmet.
- Anmeldte tilsyn i udvalgte borgeres hjem (antal = stikprøveniveau). Der gennemføres kvalitativt interview for at afdække om den leverede hjælp stemmer overens med de tildelte ydelser og de fastsatte mål samt leveres i overensstemmelse med Slagelse Kommunes serviceniveau (Kvalitetsstandarder).

Til leverandørerne udarbejder myndighedsafdelingen en samlet opgørelse af tilsynene.

Resultatet af årets tilsyn og opfølgning indarbejdes i en Tilsynsrapport, der forelægges Sundheds- og Seniorudvalget i foråret 2018.

Sundheds- og Omsorgsudvalget har på mødet den 6. marts 2013 besluttet, at der skal laves en kvantitativ borgertilfredshedsundersøgelse i hjemmeplejen hvert andet år med start i 2014.