

Tilsynspolitik 2019

For hjemmehjælp og madservice

Indledning:

Det følger af § 151c i lov om Social Service, at kommunen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for hvordan der føres tilsyn med hjemmehjælp og madservice (Servicelovens § 83).

Tilsynspolitikken danner rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning for borgere, der modtager hjælp i eget hjem. Kommunen vil gennem tilsynene med hjemmehjælpsleverandørerne medvirke til at sikre, at alle kommunale og private hjemmehjælpsleverandører leverer hjælp til borgeren i overensstemmelse med den visiterede hjælp og have fokus på, at der er kvalitet i den hjælp der leveres.

Formålet med tilsyn og opfølgning:

Det følger af serviceloven, at kommunen har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale indsatser svarer til de afgørelser, der er truffet. Tilsynsvirksomheden skal være aktiv, opsøgende og systematisk. Formålet med tilsynet er at sikre, at de leverede indsatser personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og madservice er i overensstemmelse med de indsatser som borgerne er visiteret til, og dermed har krav på.

Tilsynet følger op på, hvordan den enkelte leverandør efterlever kontrakter og leverandørkrav. At sikre overholdelse af kontrakterne mellem Kolding Kommune og fritvalgsleverandørerne – herunder leveringssikkerhed og personaleforhold samt samarbejde og udvikling.

Tilsynene skal medvirke til at forebygge, at mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer, samt skabe grundlag for læring og kvalitetsudvikling af indsatserne.

Krav til leverandørerne:

Leverandørerne forpligter sig i kontrakten med kommunen til at levere indsatserne i henhold til de afgørelser, der er truffet, og efter det formål, der er med hjælpen. Leverandørerne skal desuden overholde de politisk fastsatte kvalitetsstandarder.

Det fremgår af kontrakterne, at leverandørerne skal kontakte kommunens visitation, hvis de oplever, at en borgers hjælpebehov står i misforhold til de bevilgede indsatser i opad- eller nedadgående retning.

Leverandørerne af personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp, skal udarbejde en plan med afsæt i formålet med hjælpen. Inden hjælpen startes op, skal der være talt med borgeren om levering af hjælpen herunder tidspunkt for levering.

Hvis en leverandør gentagne gange undlader at efterleve henstillinger fra kommunen, som følge af tilsyn, vil det være at betragte som misligholdelse af kontrakten, og kommunen vil være berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende ifølge kontrakten.

Opfølgning på indsatserne:

Det er kommunens ansvar at sørge for, at borgeren får den hjælp, der er behov for. Det er derfor nødvendigt løbende at følge op på, om borgerens behov for hjælp svarer til den indsats, der er bevilget.

Der er ikke fastsat regler om, hvor ofte der skal følges op på hjælpen, men hjælpen skal løbende justeres efter borgernes aktuelle behov. Ved ændringer i borgerens behov eller ændringer i det generelle serviceniveau, skal der følges op på hjælpen, som evt. bevirker en revurdering af den bevilgede hjælp.

Ved tildeling af personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp og madservice skal kommunen på grundlag af en konkret individuel vurdering tage stilling til, hvornår hjælpen - set i relation til formålet med hjælpen - skal vurderes igen.

Konkrete tilsynsopgaver:

Tilsyn i hjemmehjælpen

- Der gennemføres mindst et årligt tilsyn hos de private hjemmehjælpsleverandører og 3 – 4 udvalgte kommunale hjemmehjælpsgrupper.
- Der føres tilsyn ud fra de lovmæssige krav, Kolding Kommunes retningslinjer, kvalitetsstandarder og leverandørkontrakter.
- Borgeren interviewes ud fra et spørgeskema, hvor graden af tilfredshed med den bevilligede og leverede personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp og madservice vurderes.
- Tilsynsbesøget har fokus på, hvordan der arbejdes med Selvværd og Sammenhæng i forhold til den enkelte borger.

- Tilsynsbesøget er et tilbud, og det er helt frivilligt for borgeren at deltage. Borgeren kan vælge at have en bisidder med.
- Den enkelte hjemmehjælpsleverandør og Senior- & Sundhedsrådgivningen modtager en samlet tilsynsrapport. Hjemmehjælpsleverandøren udarbejder herefter handleplan, der godkendes af og Senior- & Sundhedsrådgivningen.
- Opsamling på den sidste handleplaner med henblik på udvikling og fokusområder for næste års tilsyn.
- Der laves en samlet årsrapport om resultaterne fra tilsyn i hjemmehjælpen. Rapporten forelægges Seniorudvalget til orientering.

Madservice

Eksterne tilsyn af madservice, herunder resultaterne af egenkontrollerne, varetages af fødevarestyrelsen.

Internt foretager alle madleverandører dagligt egenkontrol i alle køkkener.

Tilsynsførende har fokus på kvaliteten af maden, anretning af maden og levering af maden i forhold de lovmæssige krav, kvalitetsstandarder, Kolding Kommunes retningslinjer og leverandørkontrakter.

Ledelsesmæssigt tilsyn:

Hjemmehjælpslederne i Kolding Kommune og de private leverandører foretager i det daglige arbejde et umiddelbart daglig tilsyn. Det daglige tilsyn medvirker til at sikre, at borgerne får de indsatser, borgeren er visiteret til og har brug for på den bedste og mest effektive måde.

Ledelsestilsynet omfatter også leverandørkontrakter, de lovmæssige krav, kvalitetsstandarder, Kolding Kommunes retningslinjer for opfølgning på, hvordan medarbejderne skal håndtere forskellige situationer, f.eks. ledig tid som følge af at borgeren ikke er hjemme eller indberetning af afvigelser i forhold til kørelisternes tidsangivelser.

Ved det ledelsesmæssige tilsyn følger lederen op på uregelmæssigheder direkte over for medarbejderne. Lederen sørger for at tage emnerne op på teammøder og i dagligdagen, så medarbejderne er klar over, hvilke retningslinjer, der skal arbejdes efter.

Lovgrundlag:

Lov om Social Service

§ 151c. Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for hjemmehjælp og madservice (Servicelovens §83).

Stk. 2. Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning af tilsynet.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for hjemmehjælp og madservice efter § 83 mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer.

Tilsynspolitikken omfatter følgende tilbud til borgere i eget hjem:

- Personlig hjælp og pleje
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet (praktisk hjælp)
- Madservice

Revidering af tilsynspolitikken:

Tilsynspolitikken revideres og godkendes mindst én gang årligt.

Offentliggørelse:

Tilsynspolitikken offentliggøres på Kolding Kommunes hjemmeside.

November 2018