

Tilsynsrapport 2017

- Tilsyn med leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice i Aalborg Kommune.

Indhold

Indledning.....	3
Formålet med tilsynet hos borgerne og ude ved leverandørerne samt tilsynsmetoden	3
Tilsyn ude hos borgerne	3
Tilsynsmetoden	3
Repræsentativt.....	4
Antal leverandører og ændringer i leverandørkredsen	5
Tilsyn ude hos leverandørerne	5
Resultaterne fra tilsynene	6
Modtager borgerne det de er visiteret til, og levering af hjælpen	6
Madservice	6
Praktisk hjælp	6
Personlig pleje	7
Hvad får borgerne til at skifte leverandør?	8
Særligt i 2017.....	9
Tilsyn ude hos leverandørerne	9
Konklusion	10
Hvad bruges resultaterne af tilsynene til	12
Tilsyn fremover	12

Indledning

Aalborg Kommune har i henhold til Lov om Social Service (SEL) § 151 pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver jf. SEL §§ 83 og 83 a løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser, og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Ældre –og Handicapforvaltningen har siden 2010 ført systematisk tilsyn med alle leverandører af hjemmepleje, der leverer personlig pleje, praktisk hjælp og mad. Tilsynene er tilrettelagt og gennemført jf. Aalborg Kommunes tilsynspolitik for hjemmepleje.

Det foregår som stikprøvekontrol ude hos borgerne, og ved tilsyn ude hos leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp.

Ved klager eller henvendelser om uregelmæssigheder i den leverede hjælp, følges der op på sagen over for leverandøren.

Ved madleverandører føres der ikke tilsyn hos leverandørerne, idet fødevarestyrelsen her har tilsynsforpligtelsen.

Formålet med tilsynet hos borgerne og ude ved leverandørerne samt tilsynsmetoden

Tilsyn ude hos borgerne

Formålet med tilsynet ude hos borgerne 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. kvalitetsstandarden for hjælp i hjemmet.

Fokus i tilsynet er ikke på den enkelte medarbejder, men på leverandøren og de ydelser som borgerne modtager.

Tilsynsmetoden

Tilsynet er baseret på besøg i udvalgte borgeres hjem (stikprøvekontrol), hvor en medarbejder fra Kvalitets- og Innovationsenheden gennemfører interview med borgeren. Samtalen tager udgangspunkt i en spørgeguide, og kombineres med observationer af kvaliteten af den udførte hjælp. Spørgeguiden er udarbejdet med udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandard, og borgeren er bl.a. blevet spurgt om:

- Hvad borgeren modtager hjælp til. Svaret sammenholdes med afgørelsen for den visiterede hjælp.
- Hvornår hjælpen leveres –overholdelse af leveringstidspunktet.

- Hvor tilfreds borgeren er med måden hjælpen leveres på, herunder om det er faste medarbejdere, der kommer i hjemmet eller om der kommer mange forskellige medarbejdere
- Om der gives erstatningshjælp f.eks. rengøring i forbindelse med helligdage
- Mulighed for fleksibel hjælp (bytteydelse)

Borgeren kontaktes telefonisk 1-2 dage forinden interviewet, for at sikre, at borgeren ønsker at deltage i tilsynet. Interviewet gennemføres i forbindelse med et besøg i borgerens hjem. Dette giver mulighed for ved selvsyn at konstatere om det umiddelbart ser ud til, at borgeren modtager den visiterede hjælp.

Enkelte borgere er dog interviewet telefonisk, hvis de ikke har mulighed for at modtage et tilsynsbesøg. De telefoniske interviews er ikke optimale i forhold til ved selvsyn at konstatere, om borgeren ser ud til at modtage den bevilgede hjælp. De telefoniske interviews er inkluderet i undersøgelsen, da borgerens svar er vurderet til at være valide, idet borgeren umiddelbart ingen interesse har i at fortælle hvor tilfredse de er med hjælpen, hvis det ikke forholder sig således.

Hvis et tilsyn ved borgeren giver anledning til afklaring eller opfølgning ved leverandøren, er borgeren efterfølgende kontaktet telefonisk af Tilsynet for en orientering om hvad der er sket i sagen, og for at sikre at evt. aftaler med leverandøren er overholdt.

Repræsentativt

Ved tilrettelæggelse af tilsynene hos borgerne tages der udgangspunkt i, at der føres stikprøvekontrol så alle leverandører bliver omfattet af tilsynet, samt at hele kommunen geografisk er repræsenteret. Leverandørerne (Attendo og Kommunen), som ind til 1. maj 2018 leverer hjælp i det oprindelige udbudsområdet 9200 og 9230, er også omfattet af tilsynspolitikken, og er derfor også en del af de beskrevne tilsyn.

Som udgangspunkt er borgerne tilfældigt udvalgt blandt modtagere af hjemmepleje. Borgere, som pga. deres sygdom, eksempelvis svær demens eller terminale borgere, er som regel ikke omfattet af tilsyn. Der udvælges altid et antal stikprøver ved borgere, der skifter leverandør, evt. i forbindelse med at en leverandører lukker.

I 2017 er i alt 98 borgere omfattet af tilsynet, og der er foretaget 199 stikprøvekontroller fordelt på 76 pleje-, 87 praktisk- og 36 madstikprøver. Leverandørerne, som både leverer personlig pleje og praktisk hjælp er undersøgt minimum fire gange fordelt på tre forskellige borgere. Madleverandørerne og leverandørerne af praktisk hjælp er undersøgt minimum tre gange.

De leverandører der er undersøgt et færre antal gange er begrundet i, at de leverer hjælp til få borgere og for nogle leverandørers vedkommende, at kontrakten med Aalborg kommune ophørte inden tilsynene blev gennemført.

Nogle leverandører er undersøgt mere end andre. Det skyldes i de fleste tilfælde tilfældigheder, men der er også leverandører der er undersøgt mere, idet konkrete henvendelser vedr. uregelmæssigheder og /eller at de første planlagte tilsynsbesøg har givet anledning til yderligere undersøgelser.

Antal leverandører og ændringer i leverandørkredsen

Leverandører godkendt til at levere:	Antal godkendte leverandører januar 2017 (Kommunal og private)	Antal der blev godkendt	Antal der stoppede som følge af krav om sikkerhedsstillelse pr. 1.september 2017	Antal der har opsagt kontrakten	Antal, der er gået konkurs
Personlig pleje og praktisk hjælp	8	1	1	2 *	0
Praktisk hjælp	6	0	2	0	1
Madservice – hvoraf 1 privat kun leverer mad uden udbringning	7**	0	1	0	0

*1 blev opkøbt af en anden godkendt leverandør, ** 2 leverandører af varm udbragt mad blev godkendt til også at levere kølemad

Tilsyn ude hos leverandørerne

I følge Aalborg Kommunes tilsynspolitik skal leverandører, der leverer praktisk hjælp og/ eller personlig pleje til over 10 borgere have et tilsyn min. hvert 2. år. I 2017 har tilsynet omfattet leverandørerne af personlig pleje. Tilsynene ude ved leverandørerne blev gennemført ultimo 2017.

Leverandørerne er blevet kontaktet ca. en uge før tilsynet.

Formålet med tilsyn ude hos den enkelte leverandør er bl.a. at følge op på:

- Tilrettelæggelsen af arbejdet – er der sammenhæng mellem den visiterede tid til borgerne og medarbejdernes arbejdstid. Er der afsat tid til kørsel mellem besøgene hos borgerne, pauser m.v.
- Leverandørens brug af CARE i forhold til disponering, indberetning af afvigelser m.v
- Medarbejdernes uddannelsesnivea, og løn- og arbejdsvilkår.
- Tilrettelæggelse af hjælp –herunder opstart af hjælp ved ny borger
- Evt. fokuspunkter i forbindelse med tilsyn hos borgere eller håndtering af klager

Resultaterne fra tilsynene

Modtager borgerne det de er visiteret til, og levering af hjælpen

Tilsynsbesøgene ude hos borgerne viser, at leverandørerne som hovedregel leverer den hjælp borgerne er visiteret til.

Ved nogle af tilsynene møder vi medarbejderen, der leverer hjælpen. Det er i alle tilfælde en positiv oplevelse. Hjælpen bliver leveret rehabiliterende med udgangspunkt i borgerens behov, og der er god omgangstone mellem borger og medarbejder.

De samlede resultater fra tilsynene er som beskrevet nedenfor.

Madservice

Borgerne, med undtagelse af to, er meget tilfredse med maden. Det er uanset om der er tale om varm mad, kølemad eller frosne færdigretter, og om maden leveres hos borgerne eller om den serveres på en godkendt cafe (mad uden udbringning). Maden er veltillavet, varieret og smager godt. Borgerne, som ikke er tilfredse med maden, synes der mangler variation i grønsagerne, og maden ikke smager som hjemmelavet. Begge stopper med at få leveret mad.

Tidspunktet for levering er vigtigt for borgerne, især for modtagerne af varm udbragt mad. Maden leveres til den aftalte tid, og enkelte borgere får maden leveret, mens vi er på tilsyn. Alle borgere får maden leveret i de fastsatte tidsrum jf. kvalitetsstandard.

Chaufførerne, der leverer maden, er flinke og hjælpsomme. De er behjælpelige med, at udfylde menu sedlen og sætte maden i køleskab eller fryser, hvis der er behov for det.

To borgere oplyser, at det er svært at gennemskue opkrævningen for betaling af maden. Kontakt til leverandøren for om borger kan få en mere udspecificeret opgørelse.

Praktisk hjælp

Borgerne er generelt meget tilfredse/tilfredse med levering af den praktiske hjælp. Borgerne modtager den hjælp, de er visiteret til. Borgerne har en fast medarbejder til rengøring, hvilket de er meget tilfredse med. Borgerne fremhæver i den sammenhæng, at der bliver mere tid til rengøringen, da medarbejderen ved hvad der skal laves. Medarbejderne, der kommer i borgernes hjem, opleves som dygtige og hjælpsomme, og beskrives i flere tilfælde som ” guld værd”.

Leverandørerne overholder det aftalte tidspunkt for levering af hjælpen, ligesom de bliver hos borgerne den tid, der er visiteret.

Som hovedregel giver leverandørerne besked ved forsinkelser. Jf. kvalitetsstandard stilles der krav om besked ved mere end en halv times afvigelse. Flere borgere oplever, at de får besked selv

ved langt mindre forsinkelser. Dette har stor betydning for borgerne, at de ikke venter forgæves. Flere af borgerne oplever, at leverandøren også giver besked, hvis den faste medarbejder eksempelvis har ferie. Det giver tryghed for borgerne, at de ved, når der kommer en anden end sædvanlig.

Borgerne tilbydes erstatningshjælp hvis den faste rengøringsdag falder på en helligdag. Erstatningshjælpen aftales med borgeren god tid i forvejen, og borgerne oplever, at der så vidt muligt tages hensyn til deres ønsker om leveringstidspunkt.

Borgerne har kendskab til muligheden for fleksibel hjælp jf. Servicelovens bestemmelser. Men flere oplyser, at de ikke gør brug af fleksibel hjælp i så høj grad som tidligere. Det skyldes, at tiden til rengøring er blevet reduceret og der nu kun er tid til det allermest nødvendige. Hvis der er tid til overs, spørger medarbejderen altid om der er andet, de kan hjælpe borgeren med.

Ved opstart af hjælp har borgere oplevet, at der kom forskellige medarbejdere. Tre borgere oplyste, at afløserne ikke var ”klædt på” til opgaven, og en enkelt havde private problemer, som hun involverede borgeren i. Tiden blev her ikke brugt på rengøring. Der blev taget kontakt til leverandøren, som straks tog hånd om sagen.

Personlig pleje

I de fleste tilfælde leveres hjælpen upåklageligt, og borgerne er meget tilfredse. Borgerne har en fast medarbejder og faste afløsere, når medarbejderen har fri. Det har stor betydning for borgerne, at der kommer så få som muligt, og at de oplyses om, når der kommer en afløser. Borgerne oplever, at medarbejderne er dygtige, venlige og omsorgsfulde, og de ved hvad der skal laves, når de kommer i hjemmet. Det giver tryghed. Medarbejderne kommer til den aftalte tid, og giver besked ved forsinkelser eller ændringer i leveringstidspunktet.

Ved borgere, som modtager hjælp flere gange i døgnet, og alle ugens dage kan det naturligvis ikke undgås, at der kommer forskellige medarbejdere i hjemmet. Flere borgere oplever dog, at der kommer unødigt mange forskellige medarbejdere ved personlig pleje. Det gælder også for borgere, som kun modtager hjælp i begrænset omfang eksempelvis til bad 2 gange om ugen. Flere borgere giver udtryk for, at det er grænseoverskridende at få hjælp til personlig pleje af én, som de ikke har mødt før. Det får enkelte til at takke nej til hjælpen, når der kommer en afløser.

Der er borgere, som ikke har et fast tidspunkt for levering af hjælpen eller venter for længe på den personlige pleje, selvom de fra leverandøren har fået oplyst et leveringstidspunkt. Enkelte oplyser, at hjælpen leveres i løbet af formiddagen, hvilket vil sige at de kan vente hjælp mellem kl. 8- 11.30. Borgerne siger, ”de kommer som vinden blæser”. Dels er det længe at borger skal vente på hjælpen, og dels kan det besværliggøre eksempelvis påsætning af støttestrømper, da benene er begyndt at hæve. To borgere, der får hjælp flere gange i døgnet bl.a. til medicin på faste tidspunkter, oplyser at hjælpen ikke kommer som aftalt. Borgerne tager kontakt til leverandøren via nødkald. Men det varer længe inden hjælpen kommer.

Flere borgere giver udtryk for, at medarbejderne virker fortravlede, når de kommer ind ad døren. Endvidere involverer de borgerne i, hvor travlt de har og fortæller af og til, at det skyldes dårlig planlægning fra kontoret. Borgerne synes det er synd for medarbejderne, at de skal løbe så stærkt. I enkelte tilfælde tager medarbejderne ikke fodtøj og overtøj af, inden hjælpen leveres.

I de konkrete sager, blev der taget kontakt til leverandørerne, som straks fulgte op på sagen.

Medarbejderne er ikke altid ”klædt på” til hvilke opgaver, de kommer for at hjælpe med.

Enkelte borgere oplever, at medarbejderne ikke bærer uniform eller synlige legitimationskort. Det giver utryghed ved borgerne.

Borgerne har kendskab til fleksibel hjælp, men benytter det sjældent i forbindelse med personlig pleje. Borgerne oplyser, at de får hjælp til bad også når den faste badedag falder på en helligdag. Hvis borgerne ikke ønsker bad i helligdagene, flyttes aftalen i nær tilknytning hertil.

Borgerne er generelt meget glade for medarbejderne, som de oplever som dygtige, venlige og omsorgsfulde.

Tilsynet har ved selvsyn konstateret, at borgerne ser ud til at modtage den hjælp de er visiteret til.

[Hvad får borgerne til at skifte leverandør?](#)

Manglende overholdelse af leveringstidspunktet gentagne gange, manglende besked ved ændringer, for mange forskellige eller fortravlede medarbejdere, er irritationsmomenter for borgerne, og de væsentligste årsager til at borgerne skifter leverandør. Borgerne har gjort sig mange overvejelser, inden de skifter leverandør, idet de ofte er glade for medarbejderne og reelt gerne vil beholde dem.

Ovenstående irritationsmomenter begrænser sig til kun at omfatte få leverandører.

I begyndelsen af 2017 bliver Myndighedsafdelingen kontaktet af leverandør A, som oplyser, at der er en del borgere, som systematisk skifter over til leverandør B. Borgerne har indtil december 2016 modtaget hjælp fra leverandør C, der er gået konkurs. Ifølge oplysningerne opsøger medarbejdere, der tidligere var ansat ved leverandør C, borgerne og fortæller, at de igen kan komme i hjemmet, hvis de skifter til leverandør B.

Sagen er grundigt undersøgt ved leverandøren og ved tilsyn hos borgerne. Sagen er findes ubegrundet. Borgerne oplyser, at de reelt gav leverandøren A en chance, for at få styr på planlægningen. Men da leveringen af hjælpen efter 1 1/2 – 2 måneder fortsat er meget ustabil, valgte de at skifte til leverandør B. Begrundelserne for skiftet er de ovenfor anførte irritationsmomenter.

Særligt i 2017

På baggrund af et stigende antal konkurser, heraf flere i 2016, beslutter Ældre- og Handicapudvalget at indføre økonomisk sikkerhedsstillelse for alle leverandører med virkning fra september 2017. Samtidig bliver det besluttet, at gennemføre et udbud på pleje og praktisk hjælp, hvor der foruden den kommunale leverandør fremover kun skal være 2-4 private leverandører, der både skal levere pleje og praktisk hjælp. Kontrakterne træder i kraft pr. 1. maj 2018.

I 2017 er flere borgere nødsaget til at skifte leverandør idet deres leverandør stopper som følge af kravet om sikkerhedsstillelse. Det er kontrollerede nedlukninger, hvor borgerne adviseres i god tid om at skifte leverandør.

Endvidere igangsættes udbudsprocessen og ultimo 2017 bliver der indgået kontrakter med de 4 vindende leverandører.

Tilsyn ude hos leverandørerne

I 2017 er Kvalitets- og Innovationsenheden sammen med Myndighedsafdelingen på tilsyn ved leverandørerne, der leverer personlig pleje. Alle leverandører af personlig pleje leverer også praktisk hjælp. Inden tilsynet ved leverandøren tages der bl.a. kontakt til visitationen for at afklare om der er punkter, eks. indberetning af afvigelser, dokumentation m.v. der er vigtige at få drøftet med leverandøren. Der kan også være særlige fokuspunkter.

De samlede resultater fra tilsynene er som beskrevet nedenfor.

Indberetninger i omsorgssystemet CARE

Leverandørerne benytter kommunens omsorgssystem CARE, til disponering, indberetning af afvigelser, dokumentation og afregning, som de skal jf. leverandørkravene. Alle leverandører benytter kørelister, dog ikke nødvendigvis kørelisterne fra CARE, hvilket der heller ikke er krav om. Baggrunden for at flere af leverandørerne har udarbejdet deres egne kørelister i stedet for at benytte kørelisterne fra CARE er, at de har private, dvs ikke-visiterede kunder, som også lægges ind på kørelisterne, og de private kunder kan naturligvis ikke registreres i kommunens CARE system.

Arbejdstilrettelæggelse -kørelister:

Der gennemføres 3 stikprøver ved hver leverandør, for at se om der umiddelbart er sammenhæng mellem medarbejdernes arbejdstid, og de ydelser der skal leveres til borgerne. Endvidere påses om der er afsat øvrig tid til eksempelvis transport mellem besøgene hos borgerne.

Ifølge de fremviste kørelister er der ved én leverandør ikke afsat øvrig tid på kørelisterne til køretid mellem borgerbesøgene Ved en anden leverandør er der enkelte kørelister, hvor der ikke i alle tilfælde er indlagt køretid mellem borgerbesøgene, men den samlede tid er umiddelbart til rådighed

på planen. Ved en tredje leverandør, virker kørelisterne uoverskuelige, men ved nærmere gennemgang har leder og medarbejder styr på det.

Leverandøren følger op på kørelisterne, og ved efterfølgende stikprøver er der rettet op på kørelisterne.

Kørelisterne ved de øvrige leverandører giver ikke anledning til bemærkninger.

Løn- og arbejdsvilkår

Flere af leverandørerne har overenskomst med FOA /KA pleje. Der er to leverandører, som ikke har overenskomst. Den ene leverandør har i flere år haft en lønaftale med FOA, men den er udløbet, og der arbejdes på en ny aftale med FOA. Den anden leverandør oplyser, at de tager udgangspunkt i fritvalgsoverenskomsten for området. Det er ikke skrevet ind i medarbejdernes ansættelseskontrakter, og en gennemgang af ansættelseskontrakterne giver anledning til afklarende spørgsmål. Resultatet af gennemgangen af ansættelseskontrakterne forelægges myndighedschefen. Efterfølgende har leverandøren meddelt, at de har indgået overenskomst.

Løn og arbejdsvilkår er dokumenteret ved stikprøver af min. 3 medarbejders ansættelseskontrakter.

Medarbejdernes uddannelsesniveau

Leverandørerne dokumenterer min. 4 medarbejdernes uddannelsesniveau ved fremvisning af medarbejdernes uddannelsesbeviser. Der er tjekket uddannelsesbeviser for social- og sundhedsassistenter, plejehjemsassistenter, social- og sundhedshjælpere og AMU beviser eller serviceassistentbeviser for rengøringsmedarbejdere.

Ved én leverandør er der to rengøringsmedarbejdere, der ikke har de fornødne kurser. De er efterfølgende meldt på rengøringskurser på AMU.

Herudover er der ingen stikprøver, der giver anledning til bemærkninger.

Opstart af ny borger

Når en leverandør modtager en ny borger, tager de kontakt til borgeren for bl.a. at aftale tidspunkt for levering af hjælpen. Ved behov besøger de borgeren inden opstart af hjælpen. Det er oftest ved borgere, der modtager pleje flere gange i døgnet. I kontakten med borgere afdækker leverandøren samtidig hvilke kompetencer, der er behov for, så de kan finde den rette medarbejder til at levere hjælpen.

Konklusion

Tilsyn ved borgerne

Borgerne modtager generelt den hjælp de er visiteret til, uanset om det er madservice, praktisk hjælp eller personlig pleje. Hovedparten af borgerne oplever at tiden overholdes, hvilket vil sige at medarbejderne kommer til aftalt tid, og bliver tiden ud hos borgerne, og at der gives besked ved ændringer i leveringstidspunktet. Borgerne oplever, at hjælpen leveres af dygtige, venlige og omsorgsfulde medarbejdere, der ved hvad der skal laves. Det giver tryghed.

Borgere der modtager madservice og praktisk hjælp er meget tilfredse / tilfredse med hjælpen og måden den leveres på. Kun i ganske få tilfælde forholder det sig andersledes.

Ved borgere, der modtager personlig pleje, leveres hjælpen upåklageligt i de fleste tilfælde. Men der er borgere, som er utilfredse med levering af hjælpen. De utilfredshedspunkter der er fremkommet er, manglende overholdelse af leveringstidspunktet gentagne gange, manglende besked ved forsinkelser eller ændringer af tidspunktet, for mange forskellige eller fortravlede medarbejdere. Borgerne oplyser, at det betyder meget for dem, at den personlige pleje leveres af få medarbejdere. Flere borgere giver udtryk for, at det er grænseoverskridende at få hjælp til personlig pleje af én som de ikke har mødt før. Det får enkelte til at takke nej til hjælpen, når der kommer en afløser.

Flere borgere giver udtryk for, at medarbejderne ikke kommer til den aftalte tid og virker fortravlede, når de kommer ind ad døren. Borgerne siger, ” de kommer som vinden blæser”.

Ved tilsynet bliver det konstateret, at borgerne ser ud til at modtage den hjælp, de er visiteret til.

Nogle leverandører har fået flere bemærkninger end andre. 2/3 af leverandørerne er gået helt fri af kritikpunkter fra borgerne. Det er flere end i 2016, hvor niveauet var godt halvdelen af leverandørerne.

Tilsyn ved leverandørerne af personlig pleje

Tilsynene ude ved leverandørerne viser, at der overordnet er styr på tingene og at leverandørkravene stort set efterleves. Ved et par leverandører er der opfølgning mht. kørelisterne, og ved en enkelt leverandør opfølgning i forhold til ansættelseskontrakterne og uddannelsesbeviser. Der blev efterfølgende fulgt op på kørelisterne, og medarbejderne der manglede den fornødne uddannelse i rengøring, blev tilmeldt AMU kurset. Oplyst om at ansættelseskontrakterne er bragt i orden i forbindelse med at leverandøren har indgået overenskomst.

Der ses umiddelbart en sammenhæng mellem de oplevelser, som borgerne har af tidspunktet for levering af hjælpen og det der fremgår af kørelisterne. Ligeledes ses det, at hvor der ikke er indlagt køretid konkret mellem borgerne, ofte er der hvor borgerne oplever afvigelser i leveringstidspunkterne og ikke altid ved hvornår hjælpen leveres.

Hvad bruges resultaterne af tilsynene til

Erfaringerne med tilsyn er, at det er en god og udbytterig måde at få indblik i, hvordan den enkelte leverandør efterlever kvalitetsstandarderne og leverandørkravene. Der kan hurtigt følges op over for leverandørerne, hvis tilsynene giver anledning hertil. Leverandørerne får konkrete tilbagemeldinger vedr. punkter fra tilsynene som har omhandlet dem.

Resultaterne bruges fremadrettet i dialogen, med henblik på at udvikle og forbedre hjemmeplejen og skærpe fokus, således at uregelmæssigheder i den leverede hjælp minimeres, samt at sikre at kvalitetsstandarderne og leverandørkravene efterleves.

Tilsyn fremover

Der vil også fremover blive ført tilsyn med, om de godkendte leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og mad leverer de ydelser som borgerne er visiteret til, og om det er i overensstemmelse med Aalborg Kommunes kvalitetsstandarder og leverandørkrav. Tilsynene føres jf. Aalborg Kommunes tilsynspolitik godkendt af Ældre- og Handicapudvalget.