



## Aalborg Kommune – tilsynspolitik for hjemmeplejen 2022

### Baggrund

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.

Tilsynspolitikken skal indeholde klare retningslinjer 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

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 trykthed for borgeren.

Tilsynsopgaven er forankret i Myndighedsafdelingen i Ældre- og Handicapforvaltningen, som godkender og indgår kontrakter med 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 tilsynet 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 svarende til kvalitetsstandard for hjælp i hjemmet.

Formålet med tilsyn er desuden at følge op på, hvordan den enkelte leverandør efterlever kontrakterne / 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 Kvalitets- og Innovationsenheden 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.

Borgeren er velkommen til at invitere pårørende med til at deltage i tilsynet

Fokuspunkterne ved tilsyn hos borgere er følgende:

- Overholdes det aftalte tidspunkt for levering af hjælpen? Får borgeren besked ved afvigelser fra tidspunktet, jf. kvalitetsstandarden?
- 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?
- Tilbydes borgeren erstatningshjælp, f.eks. i forbindelse med helligdage?

Ved tilrettelæggelsen af 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 hen over året.

## Opfølgning

Visitationen følger op på de visiterede ydelser til borgerne, når der sker ændringer i borgerens funktionsniveau. Det sker med udgangspunkt i rehabiliteringsforløb, hvor borgerens aktuelle behov for hjælp afklares.

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 visitationen. Det gælder ændringer i funktionsniveauet, som har indflydelse på den visiterede hjælp, både i op- og nedadgående retning.

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

## Kontrakter / godkendelse, opfølgning og samarbejde med leverandørerne

Aalborg Kommune har, efter udbud af ydelserne personlig pleje og praktisk hjælp, indgået kontrakter med leverandører med virkning fra 1. maj 2018. Leverandørerne skal levere både personlig pleje og praktisk hjælp.

For madområdet gælder, at leverandører kan søge om godkendelse til at levere madservice. I forbindelse med godkendelse af madleverandører 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.



Grundlaget for samarbejdet med leverandørerne af pleje og praktisk hjælp er formaliseret og styret gennem de indgåede kontrakter med leverandørerne, gennem kvalitetsstandarderne samt gennem aftaler omkring dokumentation og afregning.

For madleverandørerne er samarbejdet formaliseret og styret gennem leverandørkravene og kvalitetsstandarden for madservice samt afregning.

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

## Møder med leverandører

Der holdes møder med leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp efter behov. Det er dels generelle samarbejds møder med visitationen, dels møder hvor konkrete emner med udgangspunkt i kontrakten tages op. Møderne er for den enkelte leverandør, men der kan også være fælles møder, afhængig af emnerne på dagsordenen.

For madleverandørerne afholdes der et fælles leverandørmøde ca. hvert 2. år, og herudover er der møde med den enkelte leverandør, hvis 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 tilbagemelding på baggrund af alle de afholdte tilsyn ved borgere, 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 kontakt til leverandørerne.

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

Myndighedsafdelingen tager, sammen med den tilsynsførende fra Kvalitets- og Innovationsenheden, på tilsyn hos den enkelte leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp én gang om året og derudover ved behov.

Fokuspunkterne ved tilsynet hos leverandørerne 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 og dokumentation.
- Sikrer leverandøren sine medarbejdere løn - og arbejdsvilkår, så de som minimum svarer til de vilkår, som er gældende efter danske overenskomster på området?

Hvis der i forbindelse med tilsynet, eller der på anden vis, konstateres uregelmæssigheder af væsentlig karakter, kan leverandøren komme under skærpet tilsyn fra Myndighedsafdelingen. Det betyder, at leverandøren i forhold til uregelmæssighederne bliver fulgt tæt.



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

### **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.

*Godkendt af Ældre- og Handicapudvalget den xx.xx.2021*