

## Tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af frit valg

### Baggrund og lovgrundlag

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

Det følger endvidere af § 151c, at:

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

Stk. 3: 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.

I henhold § 15 og § 16 til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område har Kommunalbestyrelsen ansvar for og beslutter, hvordan kommunen skal planlægge og udføre sin virksomhed på det sociale og sundhedsmæssige område efter den sociale lovgivning, og pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses.

Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Kommunalbestyrelsen har ansvaret for at føre tilsyn med deres tilbud efter servicelovens § 83 og følge op på, at alle borgere, der er visiteret hertil, modtager den rette hjælp. Samtidig er det et kommunalt ledelsesansvar at sikre, at der bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet.

### Formålet med det kommunale tilsyn

Formålene med det kommunale tilsyn er:

At sikre at de kommunale ydelser, tildelt efter § 83, løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunens vedtagne kvalitetsstandarder.

At sikre at borgernes retssikkerhed tilgodeses.

At belyse borgerens oplevelse af kvaliteten.

At anvende tilsynet som grundlag for læring og fremadrettet udvikling.

### Målgruppe for tilsyn

Leverandører af ydelser efter § 83 i lov om social service, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91. Der er således tale om både den kommunale hjemmepleje og de private leverandører.

### Indhold og organisering af tilsynsopgaverne

Det kommunale tilsyn består af følgende dele:

- Tilsynsbesøg hos borgere, der modtager hjælp og støtte (anmeldelse sker på dagen) efter § 83
- Uanmeldt leverandørtilsyn
- Leverandørrapporter med tilsynets bemærkninger, anbefalinger og evt. påbud
- Leverandøren udarbejder opfølgende handleplaner, hvis det er relevant i forhold til resultaterne på tilsynet



- Tilsynsrapporter og evt. handleplaner sendes i høring i Seniorråd og Handicapråd og sendes samtidigt til orientering til Social- og Sundhedsudvalget.
- Forelæggelse på møde i Social- og Sundhedsudvalget
- Forlæggelse på møde i Kommunalbestyrelsen x 1 årligt
- Løbende brugertilfredshedsundersøgelser

I Ballerup Kommune gennemføres det faglige tilsynsbesøg af ekstern tilsynsførende med omfattende kendskab til BUM-modellen samt Ballerup kommunes kvalitetsstandarder, serviceniveau samt igangværende indsatsområder.

Tilsyn hos borgere og leverandørtilsyn sker under samme tilsyn:

### **Tilsyn hos borgere**

Tilsynet skal belyse hjælpen efter § 83 og herunder:

- Kvaliteten i ydelsen
- Sammenhæng mellem de visiterede og leverede ydelser
- Overensstemmelse mellem den visiterede ydelse og borgerens funktionsniveau
- Graden af borgerens medindflydelse og deltagelse i opgaverne
- Borgernes oplevelse af den hjælp de modtager

Der gennemføres tilsynsbesøg hos et antal af borgerne set i forhold til, hvor mange borgere den pågældende leverandør har.

Tilsynsførende laver stikprøvekontroller i et antal borgerjournaler.

Tilsynsførende udfører tilsynene ud fra et tilsynskoncept, som udgør en detaljering og specificering af tilsynspolitikken. Konceptet indeholder fokusområder, procedure for gennemførelse af tilsyn og kriterier til udvælgelse af borgere. De faste fokusområder er personlig pleje, praktisk hjælp, rengøring, madservice, tøjvask, indkøb og rehabilitering efter § 83a. Derudover kan der være yderligere skiftende fokusområder fra år til år.

### **Leverandørtilsyn**

Leverandørtilsyn gennemføres som et uanmeldt besøg, og der er fokus på fx systemer for egenkontrol, registrering af tid, arbejdsgange, dokumentation og relevant sundhedsfaglig uddannelse hos personalet.

### **Tilsynets bemærkninger, anbefalinger og evt. påbud**

Efter indsamlingen af resultaterne fra tilsynsbesøgene og leverandørtilsynene udarbejdes en tilsynsrapport for hver leverandør. Se ovenfor.

### **Brugertilfredshedsundersøgelser**

Der gennemføres løbende brugertilfredshedsundersøgelser. Brugertilfredshedsundersøgelserne har fokus på borgerens tilfredshed med leverandørerne og den støtte, de modtager. Resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelserne forelægges politisk som en selvstændig sag.

### **Revidering af tilsynspolitikken**

Tilsynspolitikken revideres og forelægges politisk én gang årligt samtidig med kvalitetsstandarderne.