

Tilsynspolitik for tilbud om personlig pleje, praktisk hjælp og madservice

Oktober 2021



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Lovgrundlag

Ifølge Servicelovens § 151 c er kommunalbestyrelsen forpligtet til mindst en gang årligt at revidere og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

Tilbud efter § 83 omfatter personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice.

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

Formålet

Tilsynspolitikens formål er overordnet at danne rammen for den kommunale myndigheds indsats med tilsyn og opfølgning af den leverede personlige pleje og praktiske hjælp til borgere i eget hjem, herunder:

- Leverancesikkerhed
Borgere modtager de ydelser, de er berettiget til jf. kvalitetsstandard og den individuelle visitering af ydelser
- Kvalitetssikring
Kvaliteten af de ydelser borgeren modtager, leveres professionelt og ud fra godkendte kvalitetsstandarder samt Senior- og Værdighedspolitikken
- Tilbagemeldingspligt og målrettet indsats
Leverandørerne observerer og vurderer kontinuerligt borgerens helhedssituation, og melder tilbage til Visitationen ved ændringer i borgerens behov med henblik på tilpasning og justeringer
- Dokumentationspligt
Leverandørerne følger de gældende krav og aftaler vedrørende dokumentation
- Kontraktoverholdelse
Privatleverandørerne overholder kontrakternes bestemmelser. Kommunal leverandør overholder, de af kommunalbestyrelsen, godkendte rammer

Tilsyn

Morsø Kommune sikrer, at der en gang årligt foretages uanmeldt kommunalt tilsyn af leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice. Det gælder både Morsø Kommunes egne tilbud og de private leverandører, der er godkendte og har kontrakt med Morsø Kommune.

Morsø Kommune har aftale med en uafhængig tilsynsvirksomhed til at udføre disse uanmeldte kommunale tilsyn, netop for at sikre et objektivt og uafhængigt tilsyn. Særlige fokusområder, udover det fastsatte indhold i tilsynene, aftales et år af gangen.

Tilsynene foretages uanmeldt og ved, at der aflægges besøg hos tilfældigt udvalgte borgere, der har et differentieret behov for hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp. Tilsynene er baseret på dialog og læring.

Foruden observation og interview hos borgere gennemgås den faglige dokumentation, ligesom der foretages interview med medarbejderne, der er på arbejde på tilsynstidspunktet, samt den daglige leder.

Efter tilsynet udarbejder den uafhængige tilsynsvirksomhed tilsynsrapporter, hvoraf de samlede vurderinger fremgår, sammenholdt med kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningens krav.

Resultaterne fra tilsynene sendes til gennemgang og kommentering ved leverandørerne, der fremsender deres opfølgende handleplaner med fokus på udvikling og tilpasning. Rapporterne og handleplanerne sendes til høring i henholdsvis bruger-/pårørenderåd og Seniorråd, hvorefter det samlet fremlægges for Det Sociale Udvalg i kommunen.

Løbende tilsyn og kontrol med leverandører

Udover det årlige uanmeldte kommunale tilsyn foretages der løbende forskellige andre kontroller og vurderinger af kvaliteten og leverancerne:

- Leverandørmøde
Mindst en gang årligt for alle leverandører, hvor indholdet i kontrakten som minimum drøftes
- Klagehåndtering
Ved eventuelle borgerklager inddrages relevante leverandører
- Tværorganisatorisk og tværfagligt samarbejde
Visitatorerne har tæt tilknytning til de kommunale hjemmeplejeteams, hvor de bl.a. deltager i teammøder, hvor forskellige faggrupper er repræsenteret. Dette for at sikre en optimal og målrettet dialog om de leverede ydelser ud fra et borgerfokuseret perspektiv
- Leverandørkontrakt
Der foreligger fast procedure med godkendt udbudsmateriale indeholdende bl.a. krav til organisering, økonomi, personaleforhold,

leverancesikkerhed, herunder stikprøvekontroller i forbindelse med betaling af regninger

- Dokumentation

Der udføres løbende stikprøver og kontroller i forhold til om dokumentation er udført efter gældende krav og aftaler

- Brugertilfredshedsundersøgelse – madservice

Der udføres borgertilfredshedsundersøgelse en gang årligt.