

**Tilsynspolitik**  
**Praktisk hjælp, personlig pleje**  
**og rehabiliteringsforløb**  
**2022**

## Indhold

|  |   |
|--|---|
| Lovgrundlag .....  | 3 |
| Formålet med tilsynet .....                              | 3 |
| Uanmeldte tilsyn .....                                   | 4 |
| Løbende ledelsestilsyn og kontrol med leverandører ..... | 4 |
| Tilsyn med hjælpere, som borgere selv har udpeget.....   | 6 |

## Lovgrundlag

Horsens Kommune er ifølge Servicelovens §151c forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik. Den skal beskrive, hvordan der føres tilsyn med kommunens tilbud til borgere i eget hjem om levering af personlig pleje, praktisk hjælp og/eller madservice (jf. Servicelovens §83). Borgerne vælger selv, om de ønsker Horsens Kommunes egne tilbud, eller de ønsker en godkendt privat leverandør (Servicelovens §91.)

Horsens Kommune skal med tilsynet sikre, at alle borgere får den hjælp, som de er visiteret til – i den kvalitet, som er defineret af kommunens kvalitetsstandarder.

Politikken beskriver retningslinjer og procedurer for, hvordan der føres tilsyn med kommunens leverandører, og hvordan der følges op. Tilsynet foretages, uanset om det er kommunen selv eller en privat leverandør, der leverer ydelserne til borgerne.

Tilsynspolitikken revideres mindst én gang årligt i forbindelse med beslutninger om kommunens serviceniveau og kvalitetsstandarder (jf. Serviceloven §151c).

## Formålet med tilsynet

Horsens Kommune vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen hos såvel de kommunale som de private leverandører. Udgangspunktet på er, at alle tilsynsfunktioner skal baseres på 3 overordnede aspekter:

- **Kontrolaspektet**  
Der skal sikre, at der er sammenhæng mellem de indsatser, som borgeren er visiteret til, og de indsatser som leveres af leverandøren
- **Kvalitetssikringsaspektet**  
Der skal sikre gode standarder i leverandørernes indsatser og opgaveløsning
- **Udviklingsaspektet**  
Der skal bidrage til kvalitetssikring og løbende udvikling af leverandørernes tilrettelæggelse og udførelse af indsatser

Formålet med tilsynet er at sikre:

- At borgerne modtager den personlige pleje, praktiske hjælp eller madservice, som de er visiteret til
- At hjælpen har en kvalitet, som lever op til de kvalitetsstandarder, som er vedtaget af byrådet
- At leverandørerne lever til deres tilbageløbspligt, hvis borgerens behov ændres – hvad enten det øges eller mindskes
- At hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk ansvarligt
- At leverandøren i øvrigt overholdes kontraktens bestemmelser, f.eks. omkring tværfagligt samarbejde, dokumentationsprocedure og leveringssikkerhed

## Uanmeldte tilsyn

Horsens Kommune sikrer, at der foretages uanmeldte tilsyn med leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Dette gælder både Horsens Kommunes egne tilbud og de private leverandører, der er godkendte og har kontrakt med Billund Kommune. For at sikre uafhængighed gennemføres tilsynet af en uafhængig virksomhed med erfaring inden for området.

Tilsynene gennemføres én gang årligt. De udføres som stikprøver, hvor der aflægges besøg hos tilfældigt udvalgte borgere, der har et differentieret behov for hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice. Der indsamles data ud fra flere forskellige datakilder. Foruden observation og interview hos de udvalgte borgere, tjekkes den faglige dokumentation ligesom der foretages interview med en relevant medarbejder. Samlet giver de forskellige metoder en bred viden, så man opnår et grundlag for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Ud fra undersøgelsen udarbejder den uafhængige virksomhed en række tilsynsrapporter, hvor den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag til medarbejderne bliver vurderet i forhold til kommunens kvalitetsstandarder, lovgivningens krav og almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Resultaterne af tilsynene fremlægges politisk i Ældre- og handicapudvalget og gennemgås med de involverede leverandører. Endvidere anvendes de fremadrettet i Horsens Kommunes kvalitetsudvikling, så der skabes fokus på tilsynets anbefalinger i hele kommunen.

Det er et klart mål med tilsynsbesøgene, at de er baseret på dialog og læring. Der arbejdes med anerkendelse og værdier, herunder dialog med alle parter, hvilket giver mulighed for afklaring, indsigt og forståelse, så der herved indsamles og deles viden med henblik på gensidig læring og løsning af udfordringer eller indsatser.

## Løbende ledelsestilsyn og kontrol med leverandører

Horsens Kommune foretager selv løbende kontrol og vurderer kvaliteten af kommunens tilbud til borgere i eget hjem. Rammen herfor er kontrakter med leverandørerne, kvalitetsstandarder, lovgivning og anbefalinger for dokumentation. Endvidere følges løbende op på, at borgerne er visiteret til den rette hjælp.

**Det borgerrettede tilsyn** afvikles som en kontinuerlig proces over hele året med en kadence på 20 tilsynsbesøg i gennemsnit hver måned. Borgerne udvælges tilfældigt ud af alle hjemmehjælpsmodtagere,

De planlagte tilsynsbesøg udføres så vidt muligt hos alle de udvalgte borgere. Hvis en borger lider af svær demenssygdom eller har brug for tolk eller støtteperson under besøget, planlægges tilsynet, så der er pårørende tilstede, der kan støtte borgeren og eventuelt kompensere for borgerens manglende funktioner. Hvis dette ikke er muligt, udføres tilsynet ikke hos denne borger. I stedet besøges en anden udvalgt borger, så det månedlige antal tilsyn ikke kommer under 20 i gennemsnit.

Det er visitatorer i Handicap- og Ældrerådgivningen, der forestår det borgerrettede tilsyn, og tilsynene planlægges til at finde sted umiddelbart efter, at borgeren har haft besøg af leverandøren, så den leverede indsats er i frisk erindring.

Tilsynsbesøgene tager udgangspunkt i to elementer:

- 1) En struktureret samtale med borgeren samt
- 2) Observationer af praktiske forhold i hjemmet.

### *Samtale med borgeren*

Der gennemføres en personlig samtale med borgeren omhandlende borgerens egne oplevelser af hjælpen. Denne samtale tager udgangspunkt i et udarbejdet spørgeskema (se bilag 2). Spørgeskemaet indeholder standardspørgsmål, men kan suppleres med yderligere spørgsmål, der tager udgangspunkt i afdækkede udviklingsområder. Den tilsynsførende visitator indtaster borgerens svar sammen med borgeren, og den aktive udfyldelsesform giver mulighed for at stille uddybende og afklarende spørgsmål.

En gang i hver Byrådsperiode foretages endvidere en samlet brugertilfredshedsundersøgelse som supplement til denne successive afdækning.

### *Observationer af praktiske forhold*

Udover samtalen består det borgerrettede tilsyn også af visitators observationer og vurderinger af den hjælp, der er udført. Vurderingen tager udgangspunkt i et standardiseret observationskema (se bilag 2).

Efter tilsynet udarbejder visitator en samlet vurdering af, om den leverede hjælp er i overensstemmelse med visiteringen og kommunens kvalitetskrav, og om borgerens aktuelle behov for hjælp er i overensstemmelse med den hjælp, som borgeren er visiteret til.

**Det leverandørrettede tilsyn** udføres ved at indhente dokumentation fra leverandørerne med henblik på at tjekke, om leverandørerne lever op til deres kontraktlige forpligtelser. Dokumentationen kan være procedurebeskrivelser, oversigter over personalets uddannelsesmæssige baggrund, statistik, referater fra samarbejds møder og lignende.

Det leverandørrettede tilsyn består overordnet set af to dele;

- 1) Leverandørernes egenkontrol
- 2) Myndighedens kontrol. Tilsynet varetages af en ekstern konsulent.

### *Egenkontrol*

Leverandørerne skal beskrive, hvordan de sikrer:

- At de leverede indsatser lever op til Horsens Kommunes mindset samt kommunens kvalitetsstandarder og -mål.
- At borgeren får den hjælp/mad, borgeren har behov for.

- At indsatsen svarer til borgerens aktuelle behov. Det skal fremgå, hvordan det sikres, at der sker en registrering og opfølgning, hvis den visiterede hjælp ikke er i overensstemmelse med borgerens behov.
- At der er en løbende dialog med Handicap- og Ældrerådgivningen.
- At de gældende dokumentationskrav efterleves (jævnfør kontrakten).

Leverandørerne af praktisk hjælp og/eller pleje og madservice er selv ansvarlige for, at egenkontrollen fungerer. En gang om året afleverer leverandøren resultat af egenkontrol.

### *Myndighedskontrol*

Der følges systematisk op på de kontraktlige forpligtelser 1 gang i kvartalet, herunder at leverandørerne lever op til kvalitetskravene.

En gang årligt foretages tilsynsbesøg hos de enkelte leverandører med henblik på at vurdere, om der er sammenhæng mellem procedurebeskrivelse og praksis. Denne vurdering tager afsæt i leverandørens procedure for egenkontrol samt årlige, indsendte afrapporteringer.

Der laves ligeledes en stikprøvekontrol af leverandørernes fakturering sammenholdt med de visiterede indsatser. Dette håndteres af økonomicontrollere. Resultatet af stikprøvekontrollen indgår som del af dokumentationen.

Desuden laves en årlig status på indberetninger af magtanvendelser.

### **Tilsyn med hjælpere, som borgere selv har udpeget**

Serviceovens §94 giver en borger mulighed for selv at udpege en person til at udføre de opgaver, som borgerne er visiteret til. Den udpegede person skal godkendes af Horsens Kommune og skal opfylde kommunens krav, f.eks. i forhold til uddannelsesniveau. Herefter ansættes den pågældende af kommunen, og der indgås kontrakt om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, og om betaling mv. Horsens Kommune gennemfører selv tilsynet med ordningen.