

Tilsynspolitik 2023~~2~~

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



KLAODE

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 til § 15 og § 16 i 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 tilbud efter servicelovens § 83 og følge op på, at alle borgere, der er visiteret hertil, modtager den rette støtte. Samtidig er det et kommunalt ledelsesansvar at sikre, at der bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet.

Denne tilsynspolitik er gældende for perioden 1.1.2023~~2~~ til 31.12.2024.

Formålet med det kommunale tilsyn

Det kommunale tilsyn med tilbud efter § 83, som er omfattet af frit valg, skal føre kontrol med, kvalitetssikre og bidrage til udvikling af indsatserne leveret af leverandørerne på området.

Disse tre aspekter – kontrol, kvalitet og udvikling - er indeholdt i følgende fire konkrete formål med det kommunale tilsyn:

1. At sikre, at de kommunale ydelser/indsatser, tildelt efter § 83, løses i overensstemmelse med de afgørelser, Byrådet har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunens vedtagne kvalitetsstandarder.
2. At sikre at borgernes retssikkerhed tilgodeses.
3. At belyse borgerens oplevelse af kvaliteten.
4. At anvende tilsynet som grundlag for læring og fremadrettet udvikling for både [afdeling for](#) Visitation og Hjælpemidler og leverandører.

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 døgnpleje og de private leverandører.

Indhold og organisering af tilsynsopgaverne

Det kommunale tilsyn består af følgende dele:

- Tilsynsbesøg hos borgere, der modtager hjælp og støtte efter § 83
- Leverandørtilsyn
- Leverandørrapporter med tilsynets bemærkninger, anbefalinger og påbud
- Årlig afrapportering til [Velfærdsudvalget Omsorg og ældre](#)
- Brugertilfredshedsundersøgelser

I Frederikssund Kommune gennemføres tilsynsbesøg hos borgere og leverandørtilsynet af [afdeling for](#) Visitation og Hjælpemidler i Center for Voksenstøtte og Ældre. Hermed sikres, at det er en myndighedsafdeling, som gennemfører tilsynet, og at der er det fornødne kendskab til såvel regler og retningslinjer gældende for området.

Ud fra de indsamlede resultater fra det borgerrettede tilsynsbesøg udarbejdes leverandørrapporter for hver enkelt leverandør. Udarbejdelse af tilsynskoncept, tilsynsskema og afrapportering varetages i et samarbejde mellem staben og [afdeling for](#) Visitation og Hjælpemidler.

Brugertilfredshedsundersøgelser gennemføres af staben i Center for Voksenstøtte og Ældre.

Foruden ovenstående gennemføres løbende kvalitets- og udviklingsmøder med fritvalgsleverandørerne for at sikre opfølgning på tilsyn, drift og udviklingsaftaler.

Tilsyn hos borgere

Der foretages ét årligt borgerrettet tilsyn på hjemmeplejeområdet. Tilsynet kan gennemføres både som anmeldte og uanmeldte tilsynsbesøg. [Tilsyn hos borgerne anmeldes ikke til leverandørerne.](#) Tilsynet skal belyse støtten efter § 83, herunder:

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

De anmeldte tilsynsbesøg gennemføres som integrerede tilsyn. Det betyder, at der ved samme besøg både følges op på, om den leverede støtte er i overensstemmelse med den visiterede støtte til borgerne (tilsyn), og om den visiterede støtte er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for støtte (opfølgning). Hermed sikres en hensigtsmæssig udnyttelse af ressourcer og en mere helhedsorienteret indsats over for borgerne.

De integrerede tilsyn, gennemføres altid som et anmeldt tilsynsbesøg hos borgerne. Hermed sikres det, at borgerne har mulighed for at invitere en bisidder med til tilsynsbesøget. Tilsyn hos borgerne anmeldes ikke til leverandørerne.

afdeling for Visitation og Hjælpe midler har mulighed for at afholde en andel af de borgerrettede tilsyn som uanmeldte tilsyn hos borgerne. De uanmeldte tilsyn kan bidrage til et bedre helhedsbillede af leverandørens udførelse af støtten, herunder den borgeroplevede kvalitet. I de tilfælde, hvor tilsynet er uanmeldt, vil det ikke være muligt at afholde det som integreret tilsyn af hensyn til borgers retssikkerhed.

Tilsynets udfører skal have et godt-relevant juridisk grundlag, en sundhedsfaglig baggrund, være objektiv og ikke have part i driften af leverandørerne eller være byrådsmedlem. Tilsynet skal foregå i en god ånd.

Tilsynet gennemføres primært som en stikprøvekontrol, der giver et øjebliksbillede af, hvordan støtten leveres hos enkelte, specifikke borgere. Tilsynets resultater kan således ikke generaliseres, men kan give et fingerpeg om mulige udfordringer.

Der gennemføres tilsynsbesøg hos fem procent af borgerne hos hver leverandør med over 60 borgere og hos tre borgere hos hver leverandør, der har under 60 borgere. En stor del af borgerne, der modtager § 83 ydelser i eget hjem, har mere end én hjemmehjælpsleverandør. Ved et tilsynsbesøg hos én borger kan der derfor føres tilsyn med flere leverandører.

For at sikre rammerne for de borgerrettede tilsyn hos leverandørerne af ydelser efter § 83 er der udarbejdet 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 for tilsynet er personlig pleje, praktisk hjælp, rengøring, madservice, tøjvask, indkøb og rehabilitering efter § 83a. Derudover kan der være yderligere skiftende fokusområder fra år til år. Der udarbejdes ~~desuden~~ et standardiseret tilsynsskema, som rammesætter en struktureret dataindsamling for tilsynet.

Leverandørtilsyn

Afdeling for Visitation og Hjælpe midler gennemfører leverandørtilsyn hos udvalgte leverandører hvert år. Leverandørtilsyn kan gennemføres som et anmeldt eller uanmeldt besøg alt efter tilsynets fokus, fx systemer for egenkontrol og registrering af tid, opbevaring af nøgler, arbejdsskadeforsikring, arbejdsgange og relevant sundhedsfaglig uddannelse hos personalet. Nye leverandører gennemgår et tilsyn senest seks måneder efter deres godkendelse.

Tilsynets bemærkninger, anbefalinger og påbud

Efter indsamlingen af resultaterne fra tilsynsbesøgene og leverandørtilsynene udarbejdes en leverandørrapport for hver leverandør. Administrationen vurderer de indsamlede resultater ud fra tilsynets formål, de opstillede fokusområder og ud fra den gældende *"rammeaftale om levering af fritvalgsydelse inden for praktisk hjælp til rengøring og/eller personlig pleje"*.

Såfremt resultaterne viser, at der er forhold hos leverandørerne, hvor der er udviklingspotentiale, hvor der er formål, som ikke er indfriet, eller hvor der er tale om misligholdelse i henhold til rammeaftalen, vil disse fremgå af leverandørrapporten. Der vil i leverandørrapporterne blive sondret mellem bemærkninger, anbefalinger og påbud.

Bemærkninger

Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling, eller som leverandøren skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.

Anbefalinger

Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres, og som leverandøren derfor bør arbejde med. Leverandøren forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Anbefalinger er udtalelser, der opfordrer til at ændre på områder. Anbefalinger skal ses i et lærings- og udviklingsperspektiv.

Påbud

Påbud gives, når tilsynet konstaterer forhold af så alvorlig karakter, at der skal ske forandringer inden for en nærmere fastsat periode. Et påbud vil ofte fordrer hurtig handling. Det kan fx dreje sig om den pleje- og omsorgsmæssige praksis, personalemæssige forhold, organisatoriske forhold eller misligholdelse af rammeaftalen.

I tilfælde af, at der gives påbud, vil næste skridt fremgå af leverandørrapporten. Det kan være en tidsfrist, inden for hvilken leverandøren skal udarbejde en handleplan, eller det kan være en frist for, hvornår et konkret forhold skal være afhjulpet. Der vil være fokus på, både hvad leverandøren kan gøre for at afhjælpe det forhold, og hvordan det kan sikres, at tilsvarende forhold ikke indtræffer i fremtiden. Endvidere har administrationen mulighed for at gennemføre opfølgende tilsyn med leverandørerne, såfremt det vurderes relevant. Proces og sanktioner afhænger af forholdenes karakter og omfang.

Brugertilfredshedsundersøgelser

Der gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser hvert andet år. Brugertilfredshedsundersøgelserne har fokus på borgerens tilfredshed med leverandørerne, og den service de modtager. Resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelserne forelægges politisk som en selvstændig sag. Såfremt brugertilfredshedsundersøgelserne tydeliggør områder, hvor der er behov for nærmere analyse eller en opfølgende indsats, iværksættes dette.

Årlig afrapportering

Administrationen udarbejder årligt én samlet tilsynsrapport, som forelægges [Velfærdsudvalget Omsorg og ældre](#). Tilsynsrapporten indeholder resultaterne fra [de anmeldte tilsynsbesøgene](#) hos borgerne og leverandørtilsynene, herunder hvor mange anbefalinger, bemærkninger og påbud der er givet. Der lægges vægt på både de kvantitative data fra tilsynsbesøgene og det kvalitative materiale fra dialogen med leverandørerne. Forelæggelsen af tilsynene for udvalget skal følge kalenderåret.

[I den årlige afrapportering fremgår også en vurdering af det samlede tilsynsresultat i forhold til, om det vurderes at være tilfredsstillende eller utilfredsstillende.](#)

[Bedømmelsen tilfredsstillende gives ud fra en helhedsvurdering i de tilfælde, hvor tilsynet ikke har givet anledning til bemærkninger og anbefalinger, eller hvor bemærkninger og anbefalinger omfangs- og indholdsmæssigt vurderes at være udviklingsområder, som leverandørerne arbejder med.](#)

[Bedømmelsen utilfredsstillende gives ud fra en helhedsvurdering, og hvor der som minimum er givet ét påbud. Dog kan der også ud fra en helhedsvurdering være tale om utilfredsstillende, hvis tilsynet vurderer, at bemærkninger og anbefalinger omfangs- og indholdsmæssigt er af en sådan karakter, at rammeaftalen ikke kan siges at være overholdt af en eller flere leverandører.](#)

Revidering af tilsynspolitikken

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

