

# **Tilsynspolitik**

## **Fritvalgsområdet**

**Fanø Kommune**  
**Velfærdsforvaltningen**



**Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget den 25.02.2020**

Sag.nr. 2020-223

Dok.nr. 563-2020-7575

## Indhold

Baggrund .....	2
Tilsyn og opfølgning .....	2
Formål .....	2
Mål .....	2
Organisering .....	3
Indhold og metode .....	3
Tilsynsbesøgets gennemførelse .....	3
Afrapportering og opfølgning .....	4

## Baggrund

Tilsynspolitikken danner rammen for Fanø Kommunes indsats med tilsyn og opfølgning hos borgere i eget hjem, der modtager hjemmepleje og madservice.

Kommunalbestyrelsen er forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter Servicelovens § 83. Det vil sige for personlig og praktisk hjælp samt madservice, til borgere i eget hjem efter reglerne om frit valg af leverandør.

Lovgrundlag:

- Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område §§ 15 og 16
- Lov om Social Service § 151 og § 151c

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedure for tilsyn og opfølgning for leverandører af hjemmepleje og madservice.

Der følges op på tilsynspolitikken én gang årligt i forbindelse med godkendelse af kvalitetsstandarderne for henholdsvis personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

## Tilsyn og opfølgning

### Formål

Tilsynet skal afdække, hvordan sammenhængen er mellem praksis og de beskrevne og vedtagne rammer.

Tilsynet skal medvirke til at

- sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen hos såvel kommunal som privat leverandør
- udvikle og forbedre hjemmeplejen
- skærpe fokus på at uregelmæssigheder i den leverede hjælp minimeres

### Mål

Målet med tilsynet er at afdække om

- de leverede ydelser er i overensstemmelse med de ydelser, som borgeren er visiteret til
- hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov
- hjælpen leveres ifølge Fanø Kommunes kvalitetsstandarder
- der arbejdes ud fra Fanø Kommunes værdier
- der er kendskab til klagegangen, hvis borgeren giver udtryk for eller ønske om at klage
- hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde

## Organisering

Velfærdsforvaltningen, Sundhed & Administration sikrer, at uanmeldt tilsyn gennemføres én gang årligt.

Overlades opgaven til private, er disse omfattet af reglerne i forvaltningsloven i forhold til den opgave, der udføres, jf. retssikkerhedslovens kapitel 3a og § 43.

Tilsynet kan vælge at sætte fokus på et særligt indsatsområde.

## Indhold og metode

Tilsynene er baseret på dialog og læring idet der lægges vægt på at:

- tilsynene foregår i en dialog med alle parter
- resultatet af tilsynet bidrager til udvikling

Der udvælges minimum 3 % af de visiterede borgere fra fritvalgsområdet. Disse skal være geografisk fordelt i Fanø Kommune. Både de private leverandører og kommunal leverandør skal være repræsenteret.

Ligeledes tilstræbes det at følgende indsatser er repræsenteret:

### Borgere der modtager:

personlig pleje

praktisk hjælp

madservice

### Bemærkninger:

besøgene planlægges så tilsynet falder i forlængelse af leverandørens hjælp til personlig pleje

ved hjælp til praktiske opgaver forsøges tilsynet gennemført 1-2 dage efter at hjælpen er ydet

madservice kontrolleres via dialog med borgeren/medarbejder

Hvis tilsynsbesøg hos en borger vurderes at kunne skabe unødvendig uro eller utryghed for borgeren, vælges en anden borger.

## Tilsynsbesøgets gennemførelse

Dataindsamling:

- gennemgang af dokumentation
- observation
- interviews med borgerne samt evt. pårørende
- interviews med medarbejderne
- interview med teamleder

Der er i forbindelse med besøget dialog med borger og evt. pårørende om tilsynets formål samt rammerne for tilsynet, herunder at afrapportering foregår anonymt. For borgere, der er for ressourcetsvage til at deltage aktivt i tilsynsbesøget, gennemføres tilsynet alene som observationsbesøg med gennemgang af det foreliggende materiale i form af visitationsafgørelser, indsatsplaner og anden skriftlig dokumentation samt tilsynets egne observationer om borgeren og dennes forhold.

Tilsynet kan i disse situationer vælge at tage kontakt til borgerens pårørende og/eller værge.

Ved tilsynsbesøget udleveres et brev til borger, hvor formålet med besøget er beskrevet. Af brevet fremgår det, hvem der har været på tilsynsbesøg, inkl. kontaktoplysninger.

Der anvendes samme fremgangsmåde ved alle besøg. De indsamlede data indgår i en systematisk dataopsamling og bearbejdning.  
Det noteres i journal i omsorgssystemet, at der har været tilsynsbesøg.

Hvis der under tilsynet gøres observationer, som kræver handling med det samme, kontaktes leverandøren i umiddelbar forlængelse af besøget. Et opfølgende uanmeldt tilsyn kan da komme på tale.

Tilsynet vurderer

- det skriftlige grundlag jf. lovgivning og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder
- om borgerne får den hjælp, de er visiteret til jf. lovgivning og Fanø Kommunes kvalitetsstandarder
- omgangsformen
- tilfredshed hos borgerne

Tilsynet udfylder tilsynsskema for hvert enkelt besøg. Udfyldte skemaer gemmes indtil endelig godkendelse af rapporten i Social- og Sundhedsudvalget, hvorefter de kasseres.

### **Afrapportering og opfølgning**

Konklusionerne på de indsamlede oplysninger samles i en rapport.

Såfremt der ved det enkelte tilsyn konstateres fejl/mangler i den leverede indsats, vil leverandøren straks få besked om at rette op på dette.

Rapporten fremsendes til den kommunale leverandør til kommentering for at sikre, at der ikke er misforståelser eller egentlige fejl i rapporten.

Rapportens resultater anvendes fremadrettet til dialog og læring.

Rapporten godkendes i Social- og Sundhedsudvalget og sendes til høring i Seniorrådet.  
Rapporten offentliggøres på Fanø Kommunes hjemmeside.