

## **Tilsynspolitik for tilbud efter § 83 på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område**

---

Ifølge servicelovens har kommunen pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter servicelovens § 83 (personlig og praktisk hjælp samt madservice) og servicelovens § 86 (genoptræning) løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder. Kommunalbestyrelsen skal endvidere udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter servicelovens § 83, dvs. personlig og praktisk hjælp og madservice. Nærværende tilsynspolitik beskriver Sundheds- og Omsorgsudvalgets udmøntning af tilsynsforpligtelsen med tilbud efter servicelovens § 83.

### **1. Uanmeldte tilsyn**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører uanmeldte tilsyn med kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp. Sundheds- og Omsorgsudvalget har valgt at sikre uafhængighed af Københavns Kommune gennem udbud af udførelsen af tilsynet. Tilsynene udføres derfor af en privat leverandør.

#### *Metode:*

Der gennemføres et årligt uanmeldt tilsyn med alle kommunale og private leverandører af personlig og praktisk hjælp. De uanmeldte tilsyn på plejeboliger og hjemmeplejen er bygget op om at give svar på tre overordnede spørgsmål:

- Får borgerne den visiterede hjælp i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som borgerne har retskrav på?
- Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for dels faglig dokumentation og dels det daglige arbejde?
- Inddrages borgerne i opgaveløsningen, i det omfang de har ressourcer til det?

De tre spørgsmål oversættes til en række konkrete målepunkter, som tilsynet afdækker via fire målemetoder; gennemgang af dokumentation, observation i borgernes hjem, interviews med borgere og interviews med medarbejdere. I de tilfælde, hvor tilsynet konstaterer alvorlige fejl og mangler, gennemføres efterfølgende et opfølgende uanmeldt tilsyn.

#### *Rapportering:*

De enkelte tilsyn afsluttes med en tilsynsrapport. Høringssvar fra leverandøren inddrages og kommenteres i den færdige tilsynsrapport forud for offentliggørelse på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Sundheds- og Omsorgsforvaltningen udarbejder en årlig redegørelse om resultaterne af tilsynene. Redegørelsen sendes i høring hos Ældrerådet, og fremlægges derefter for Sundheds- og Omsorgsudvalget.

### **2. Øvrige tilsyn og opfølgninger med hjælp efter § 83**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen foretager opfølgning på den enkelte modtagers behov for hjælp minimum en gang årligt. Opfølgningen foretages som revurderingsbesøg, telefoniske revurderinger eller på baggrund af oplysninger fra 3. part (fx træningscenter, hjemmehjælp eller andre).

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har faste regler og aftaler om tilbagemeldinger fra leverandører til myndighedsfunktionen ved ændringer i den enkelte borgers behov for hjælp.

Tilbagemeldingsprocedurerne fra private leverandører er fastlagt i leverandørkontrakterne. Tilbagemeldingspligt fra kommunale leverandører er fastlagt via ”Retningslinjer for tilbagemeldingspligt i hjemmeplejen”. Der afholdes endvidere årlige dialogmøder med alle private leverandører af hjælp efter servicelovens § 83.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser blandt modtagere af personlig og praktisk hjælp. Resultaterne fra brugerundersøgelserne fremlægges for Sundheds- og Omsorgsudvalget og publiceres på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Derudover gennemfører Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løbende opfølgning på modtagernes behov for hjælp via det daglige ledelsestilsyn, forskellige former for kvalitetskontroller og løbende skriftlige afrapporteringer til Sundheds- og Omsorgsudvalget og forvaltningens ledelse.

### **3. Særligt om tilsyn og opfølgning med madservice:**

Madservice-området indgår i de årlige brugerundersøgelser. Der indgår således borgere, der er visiteret til madservice i brugerundersøgelsen, og der stilles spørgsmål om tilfredshed med madserviceordningen.

Opfølgningen på modtagere af madservice foretages som en del af den almindelige opfølgning på modtagernes behov for hjælp (se ovenfor). Derudover har leverandørerne pligt til at indsende afregningslister til forvaltningen med oplysninger om alle borgere, der har fået leveret madservice.

Tilsyn med hygiejnen hos madleverandørerne varetages af Levnedsmiddelkontrollen (jf. Fødevarestyrelsens kontrolforordning 852/2004)