

SOCIALFORVALTNINGEN
TILSYNSPOLITIK FOR
HJEMMEHJÆLPSOMRÅDET I SOCIALFORVALTNINGEN

(JF. SERVICELOVENS § 83)



Indledning

Ifølge Lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område §§ 15 og 16, har kommunalbestyrelsen ansvaret for og beslutter hvordan kommunen skal planlægge og udføre sin virksomhed på det sociale og sundhedsmæssige område. Kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde opgaverne udføres på.

På baggrund af en ændring af Lov om Social Service, med indsættelse af § 151c stk. 1 – 3 og en uvildig undersøgelse foretaget af revisionsfirmaet KPMG af hjemmeplejen i Københavns Kommune, har Socialudvalget i Københavns Kommune besluttet, at lade udarbejde en tilsynspolitik.

Serviceovens § 151c har følgende ordlyd:

*"Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit leverandørvalg efter § 91 (§92 stk. 2).
Stk. 2. Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedure 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"*

Loven trådte i kraft den 1. juli 2011.

KPMG undersøgelsen skulle tage stilling til følgende spørgsmål:

Er kommunens tilrettelæggelse af kontrol og ledelsestilsyn tilstrækkeligt i forhold til at sikre indholdet og den faglige kvalitet af tilbuddene samt udførelsen af opgaverne – eller er der behov for yderligere tiltag og handlinger?

KPMG konkluderede blandt andet:

- *SOF bør efter vores opfattelse overveje om kontrolmiljøet kan styrkes omkring registrering af medarbejder tid og leverede ydelser, eksempelvis ved implementering af yderligere it-understøttende systemer så som PDA eller dørscannere.*
- *SOF bør efter vores opfattelse overveje uvildig stikprøvevis verifikation af, at oplysninger ifølge kørebog svarer til borgerens oplevelse, eksempelvis via periodevis egenkontrol af kørebøger.*

1. Socialforvaltningens tilsynspolitik

Socialudvalget har besluttet at leve op til lovens krav om tilsyn og KPMGs anbefalinger, ved at lade udarbejde en kommunal tilsynspolitik, der bygger på følgende hovedelementer:

- At der i kontrakter med private leverandører stilles eksakte krav til metodebeskrivelse for egenkontrol til sikring af levering af visiterede hjemmehjælpsydelse. Der stilles samme krav til den kommunale leverandør.
- At Hjemmeplejevisitationen gennemfører en årlig brugerundersøgelse i forbindelse med opfølgning på borgere, der allerede modtager hjemmehjælpsydelse. Undersøgelsen vil være udformet som en spørgeskemaundersøgelse og strække sig over en samlet periode på 3 måneder.
- At Hjemmeplejevisitationen en gang i kvartalet på en udvalgt dato tager telefonisk kontakt med modtagere af hjemmehjælpsydelse, på baggrund af de udarbejdede kørebøger, for der igennem at sikre at borgerne har modtaget de visiterede hjemmehjælpsydelse. De telefoniske kontakter kan suppleres med uanmeldte besøg hos borgeren.
- At der en gang årligt sker en afrapportering til Socialudvalget om resultatet af effekten af den kommunale tilsynspraksis.

2. Kvalitetsstandardens fokusområder

Med udgangspunkt i den vedtagne kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk bistand i henhold til Servicelovens § 83, har Socialudvalget med efterfølgende godkendelse af Borgerrepræsentationen vedtaget følgende 6 fokusområder for levering af hjemmehjælpsydelse:

1. Fast kontaktperson hos leverandøren
2. Fast kontaktperson i Hjemmeplejevisitationen
3. Tilstræbe få medarbejdere i hjemmet
4. Ingen aflysninger af besøg vedrørende personlig pleje
5. Erstatningsbesøg tilbydes indenfor 5 hverdage ved aflysning af praktisk hjælp
6. Ved afvigelser i tidspunktet for levering af hjælp på over 1 time, skal der gives meddelelse til borgeren

Desuden er det besluttet at føre tilsyn med følgende områder:

- Har borgeren fået leveret den visiterede hjælp?
- Har borgeren fået leveret den hjælp, som de selv mener at have behov for?
- Har borgeren løbende fået tilpasset deres hjemmehjælp?
- Har borgeren benyttet sig af fleksibel hjemmehjælp?
- Har borgeren benyttet sig af muligheden for at skifte leverandør?

De 6 fokusområder og de 5 supplerende tilsynsområder vil overordnet set blive afdækket ved telefoninterview med et repræsentativt udsnit af borgere, der

modtager hjemmehjælp, uanmeldte tilsyn hos udvalgte borgere, samt efterfølgende dialog med ledelsen hos den enkelte leverandør. Desuden vil der blive gennemført en årlig borgerundersøgelse i forbindelse med revisitering af hjemmehjælpsydelse.

3. Kontrakter

Af den udarbejdede standard kontrakt for levering af personlig pleje og praktisk bistand fremgår det, at leverandøren er forpligtet til at sikre en egenkontrol vedrørende levering af de visiterede ydelser. Leverandørerne skal overfor Hjemmeplejevisitationen til enhver tid kunne dokumentere omfanget og kvaliteten af de leverede ydelser.

Der vil således kunne afkræves leverandørerne en egentilsynsrapport, samt dokumentation for leverede ydelser.

Af standardkontrakten afsnit 9 fremgår følgende:

- *Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Socialforvaltningen fastsætter. Herunder ved behandlingen af klagesager at medvirke til sagens oplysning bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for Socialforvaltningens sagsbehandling.*
- *Leverandøren bedes angive, hvordan den interne kvalitet hos leverandøren sikres. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med:*
 - *Leverede ydelser*
 - *Leveret tid*
 - *Ændringer i leveringer*
- *Socialforvaltningen har forpligtelsen til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og Socialforvaltningens kvalitetsstandarder.*
- *Visitationen foretager altid kontrol af ydelsesleveringen ved re-visitation eller borgerhenvendelser. Derudover kan Visitationen foretage stikprøvekontrol. Visitationen har desuden til enhver tid ret til på eget initiativ, at kontrollere ydelsesleveringen til borgerne i Socialforvaltningen, eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.*
- *Socialforvaltningen undersøger brugernes tilfredshed med leverandører af praktisk hjælp ved undersøgelser af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede ydelser.*

4. Brugerundersøgelsen

En gang årligt, i en sammenhængende periode på 3 mdr., vil alle borgere, der revisiteres til hjemmehjælp, blive tilbudt at deltage i en anonym brugerundersøgelse ud fra et vedtaget spørgeskemakoncept. Det er besluttet, for at sikre et repræsentativt udsnit af borgerne, at der som minimum skal indgå 250

borgere i brugerundersøgelsen. Dette vil kunne medføre, at undersøgelsesperioden på 3 mdr. udvides indtil det ønskede antal medvirkende borgere er nået. I brugerundersøgelsen deltager alle visitatorer tilknyttet Hjemmeplejevisitationen. Resultatet af brugerundersøgelsen vil blive formidlet i forbindelse med regnskabsaflægningen, samt indgå i den samlede tilsynsrapport, der vil tilgå Socialudvalget en gang årligt.

5. Uanmeldte tilsyn

De uanmeldte tilsyn foretages af visitatorerne i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. De samme visitatorer der allerede i dag varetager den årlige brugerundersøgelse. I Socialforvaltningen leveres der hjemmehjælp i fem geografiske distrikter.

Tilsynskonceptet på hjemmehjælpsområdet indebærer, at der 4 gange årligt foretages uanmeldte tilsyn omfattende alle leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje i Socialforvaltningen i Københavns Kommune. Tilsynene vil primært blive foretaget ved telefoninterview. Borgere der skønnes ikke at ville kunne deltage i et telefoninterview vil få aflagt et uanmeldt tilsynsbesøg.

Borgere vil blive udtaget til tilsyn via den planlægning (disponering), som den enkelte leverandør foretager før et besøg. Planlægningen udformes hyppigst som en kørebog, der forud for dagens arbejde udleveres til den enkelte hjemmehjælper. De ændringer der vil opstå i dagens program, vil efterfølgende blive lagt ind i disponeringen. Det vil således være muligt at få et indblik i, om den visiterede hjælp er blevet leveret og af hvem.

Opfølgende uanmeldt tilsyn kan foretages, hvis der er modtaget flere klager vedrørende en leverandør. Det opfølgende uanmeldte tilsyn kan eksempelvis foregå ved et tilsynsbesøg hos en borger umiddelbart efter et hjemmehjælpsbesøg. Dette med henblik på at vurdere kvaliteten af den netop leverede hjælp.

På baggrund af telefoninterviewene og de uanmeldte besøg hos udvalgte borgere, vil der en gang årligt blive udarbejdet en samlet tilsynsrapport

De uanmeldte tilsyn vil blive gennemført på baggrund af en udarbejdet spørgeguide således, at det er muligt, at foretage en statistisk bearbejdning af de indkomne svar.

6. Afrapportering

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation vil en gang årligt udarbejde en samlet tilsynsrapport, der indeholder:

- Resultatet af opfyldelsesgraden af de kontraktlige forpligtelser for den enkelte leverandør

- Resultatet af brugerundersøgelsen
- Resultatet af de uanmeldte tilsyn

Forud for den samlede tilsynsrapports forelæggelse for Socialudvalget, vil der blive afholdt et dialogmøde med samtlige leverandører af hjemmehjælpsydelse. Resultatet af dialogmødet vil blive tilføjet tilsynsrapporten.

I forbindelse med udarbejdelsen af tilsynsrapporten, vil der for de 6 fokusområder og de fem supplerende tilsynsområder blive udarbejdet resultatkrav. Den enkelte leverandør vil herefter blive vurderet i forhold til de opstillede resultatkrav.

7. Bilag

- Kontrakt om levering af personlig pleje og praktisk hjælp
- Leverandørkrav for personlig pleje
- Leverandørkrav for praktisk hjælp
- Spørgeskema, brugerundersøgelse
- Interviewguide, uanmeldt tilsyn
- Socialforvaltningens tilsynsrapport