



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

Ifølge servicelovens § 150 har kommunen pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter servicelovens § 83 (personlig og praktisk hjælp og 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, jf. serviceloven § 151 c.

Nærværende tilsynspolitik beskriver Sundheds- og Omsorgsudvalgets udmøntning af tilsynsforpligtelsen med tilbud efter servicelovens § 83.

### **1. Uanmeldte tilsyn, personlig og praktisk hjælp**

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 tilsyn med alle kommunale leverandører af personlig og praktisk hjælp. Derudover gennemføres et årligt tilsyn med de private leverandører, der har mere end 100 borgere med personlig eller praktisk hjælp. Private leverandører med under 100 borgere modtager tilsyn hvert tredje år.

De uanmeldte tilsyn på plejeboliger og hjemmeplejen er bygget op om at give svar på tre overordnede spørgsmål:

- Får borgerne de visiterede ydelser 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?

24-11-2011

Sagsnr.  
2011-168387

Dokumentnr.  
2011-850070

Sagsbehandler  
Mette Bergholdt

#### **Dokumentationsstaben**

Sjællandsgade 40 H, St  
2200 København N

Telefon  
3530 3178

Mobil  
2243 0612

E-mail  
Z81S@suf.kk.dk

www.kk.dk

De tre spørgsmål oversættes til en række konkrete målepunkter, som tilsynet afdækker via fire målemetoder; dokumentation, observation, interviews med beboere 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 medarbejdere og ledere inddrages og kommenteres i den færdige tilsynsrapport forud for publicering på [www.kk.dk](http://www.kk.dk).

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen udarbejder en årlig redegørelse om resultaterne af de kommunale tilsyn. Redegørelsen sendes i høring hos De Københavnske Ældreråd, og fremlægges derefter for Sundheds- og Omsorgsudvalget.

Sundheds- og Omsorgsudvalget følger kvartalsvist op på tilsynsresultaterne, dvs. hvor mange tilsyn der er godkendte, godkendte med mangler eller ikke godkendte.

#### *Kvalitetskrav:*

Som en del af regeringens kvalitetsreform er kommunerne forpligtede til at udarbejde en kvalitetskontrakt. Kvalitetskontrakten skal indeholde en række mål på de områder, som har særlig politisk prioritet. Målene i Københavns Kommunes kvalitetskontrakt på Sundheds- og Omsorgsudvalgets område handler om de uanmeldte tilsyn. Der indgår flg. mål og kvalitetskrav i kvalitetskontrakten:

**Kvalitetsmål:** Ingen plejeboliger eller hjemmeplejeenheder, der er genstand for uanmeldt kommunale tilsyn, går igennem et kalenderår uden at blive godkendt ved tilsynet.

**Kvalitetskrav:** Mindst 90 pct. af plejeboligerne og de hjemmeplejeleverandører, der er genstand for tilsyn, godkendes ved årets ordinære uanmeldte tilsyn. De enheder, der ikke godkendes ved det ordinære tilsyn, opnår godkendelse ved det efterfølgende tilsyn.

Sundheds- og Omsorgsudvalget følger kvartalsvist op på kvalitetsmålet og kvalitetskravene.

## **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 eller telefoniske revurderinger.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har faste aftaler om tilbagemeldinger fra leverandører til myndighedsfunktionen ved ændringer i den enkelte borgers behov for hjælp. Tilbagemeldingsprocedurerne fra private leverandører er fastlagt i leverandørkontrakterne. Tilbagemel-

dingspligt fra kommunale leverandører er fastlagt i "Håndbog for medarbejdere i den kommunale hjemmepleje".

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).