

## Bilag: Tilsynspolitik for ydelser leveret efter § 83

### Lovgrundlag

Vallensbæk Kommune er ifølge Lov om Social Service § 151c forpligtet til at udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik. Den skal beskrive, hvordan der føres tilsyn med kommunens tilbud til borgere i eget hjem om levering af personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice (jf. Servicelovens § 83).

Borgerne vælger selv, om de ønsker Vallensbæk Kommunes egne tilbud, eller de ønsker en godkendt privat leverandør (Lov om Social Service § 91). Vallensbæk Kommune skal med tilsynet sikre, at alle borgere får den hjælp, som de er visiteret til - i den kvalitet, som er defineret af kommunens kvalitetsstandarder.

Politikken beskriver retningslinjer og procedurer for, hvordan der føres tilsyn med kommunens leverandører, og hvordan der følges op. Tilsynet foretages, uanset om det er kommunen selv eller en privat leverandør, der leverer ydelserne til borgerne.

Tilsynspolitikken revideres og godkendes mindst én gang årligt i forbindelse med beslutninger om kommunes serviceniveau og kvalitetsstandarder (jf. Lov om Social Service § 151c).

### Formålet med tilsynet

Vallensbæk Kommune vil gennem tilsyn medvirke til at sikre kvalitet, faglighed, sikkerhed, tryghed og økonomisk ansvarlighed i hjemmeplejen hos såvel de kommunale som private leverandører.

Formålet med tilsynet er at sikre:

- At borgerne modtager den personlige pleje, praktiske hjælp eller madservice, som de er visiteret til
- At hjælpen har en kvalitet, som lever op til de kvalitetsstandarder, som er vedtaget af kommunalbestyrelsen
- At leverandørerne lever op til deres tilbageløbspligt, hvis borgerens behov ændrer sig - hvad enten det øges eller mindskes
- At hjælpen tilrettelægges og udføres fagligt og økonomisk ansvarligt
- At leverandørerne i øvrigt overholder kontraktens bestemmelser, f.eks. omkring tværfagligt samarbejde, dokumentationsprocedure og leveringssikkerhed

### Uanmeldte tilsyn

Vallensbæk Kommune sikrer, at der foretages uanmeldte tilsyn med leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Dette gælder både Vallensbæk Kommunes egne tilbud og de private leverandører, der er godkendte og har kontrakt med Vallensbæk Kommune.

Tilsynene gennemføres én gang årligt. De udføres som stikprøver hos ca. 5% af borgerne, hvor der aflægges besøg hos tilfældigt udvalgte borgere, der har et differentieret behov for hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice.

Tilsynene gennemføres af kommunens visitatorer.

Hvis forvaltningen vurderer, at der opstår ekstraordinært behov for tilsyn kan dette iværksættes ud over det årligt tilbagevendende tilsyn.

Der indsamles data ud fra flere forskellige datakilder. Foruden observation og interview hos de udvalgte borgere, tjekkes den faglige dokumentation. Samlet giver de forskellige metoder en bred viden, så man opnår et grundlag for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgeren modtager.

Ud fra undersøgelserne udarbejder forvaltningen en tilsynsrapport, hvor den leverede hjælp bliver vurderet i forhold til kommunens kvalitetsstandarder, lovgivningens krav og almene omsorgs- og sundhedsfaglige standarder.

Resultaterne gennemgås med de involverede leverandører og fremlægges politisk i Social- og Sundhedsudvalget og Ældrerådet. Endvidere anvendes de fremadrettet i Vallensbæk Kommunes kvalitetsudvikling, så der skabes fokus på tilsynets anbefalinger i hele kommunen.

Det er et klart mål med tilsynsbesøgene, at de er baseret på dialog og læring. Der arbejdes med anerkendelse og værdier, herunder dialog med alle parter, hvilket giver mulighed for afklaring, indsigt og forståelse, så der herved indsamles og deles viden med henblik på gensidig læring og løsning af udfordringer eller indsatser.

### **Tilfredshedsundersøgelse**

Vallensbæk Kommune gennemfører hvert andet år en tilfredshedsundersøgelse blandt borgere, der modtager praktisk bistand og/eller personlig pleje. Undersøgelsen blev sidst gennemført i 2020. Undersøgelsens resultat sendes til de relevante udvalg til orientering, herunder også Vallensbæk Ældreråd og Handicaprådet.