

Tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2017

Serviceoven § 151

Den stedlige kommune har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83 a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder, jf. § 139.

Serviceoven § 151 c

Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

Stk. 2. Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer 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.

Indledning

Kommunalbestyrelsen har i henhold til § 151 ansvaret for at føre tilsyn med kommunens tilbud efter Servicelovens § 83 og 83 a og følge op på, at alle borgere, der er visiteret hertil, modtager den rette hjælp. Samtidig er det et kommunalt ledelsesansvar at sikre, at der bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet og i henhold til godkendte kvalitetsstandarder.

Kommunalbestyrelsen er i henhold til lovens § 151 c 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.

Sorø Kommune har valgt, at tilsynspolitikken også omfatter tilbud om rehabiliteringsforløb efter § 83 a.

Tilsynspolitikken skal danne rammen for kommunens indsats med tilsyn og opfølgning til borgere i eget hjem. Den skal omfatte retningslinjer og procedurer for, hvordan der føres tilsyn med kommunens leverandører, med hjælpens udførelse og hvordan der følges op på tilsynsresultaterne. Endvidere skal det indgå i tilsynspolitikken, hvordan der følges op på, at hjælpen til borgerne svarer til borgerens aktuelle behov, og hvordan den løbende tilbagemelding fra leverandører herom skal foregå. I tilsynet vil der også indgå egenkontrol i forhold til sagsbehandlingen.

Sorø Kommunes værdier danner sammen med ældrepolitikken det værdimæssige grundlag for tilsynet. Tilsyn og opfølgning varetages med udgangspunkt i den anerkendende dialog, med det formål at skabe læring og udvikling hos leverandøren.

Tilsyn og opfølgning

Formål

Formålet med at føre tilsyn med de private og kommunale leverandører er

- at sikre, at borgerne får den hjælp, som de har ret til efter loven og i henhold til de afgørelser om hjælp, der er truffet
- at sikre, at borgerne får hjælp i henhold til kommunens kvalitetsstandarder
- at sikre, at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde
- at forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer

Formålet med opfølgning hos borgeren er

- at sikre, at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov

Procedurer for tilsyn

Social Service er ansvarlig for at udarbejde og ajourføre en manual for de specifikke arbejdsgange og organisering af tilsynet med fokus på dialog, systematik og kvalitet.

Social Service udvælger hvert år et eller flere temaer, der skal fokuseres på. Social Service gennemfører i 2016-2017 en revisitationsproces og på baggrund af de problemstillinger der her afdekkes, vil et eller flere temaer blive udvalgt efterfølgende.

Under tilsynet vil en række borgere blive spurgt om deres oplevelse af hjælpen efter § 83 og 83 a. Der vil blive ført tilsyn i forhold til alle godkendte leverandører. Tilsyn kan omfatte, at leverandørerne vil blive bedt om dokumentation for, at de overholder Sorø Kommunes leverandørkrav.

Da rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt kan tilsynet også involvere andre faggrupper f.eks. hjemmesygeplejen, terapeuter mm.

Tilsynet vil desuden omfatte egenkontrol af sagsbehandling og dokumentation hos myndigheden på ældreområdet i Social Service.

Procedurer for opfølgning

I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a, vurderes borgerens behov for hjælp efter § 83.

Der foretages løbende opfølgning hos borgere der får hjælp efter § 83. Det tilstræbes, at der følges op på hjælpen hos alle borgere med hjælp efter § 83 mindst hvert andet år.

Opfølgningen foregår ved hjemmebesøg, men kan også foregå telefonisk. Hvis henvendelsen kommer fra pårørende, hjemmesygeplejen eller leverandøren, sikres at borgeren er indforstået med en ændring i hjælpen.

Tilbagemeldinger til Social Service fra leverandørerne er med til at sikre, at den visiterede hjælp afspejler borgerens aktuelle behov. Såvel borgeren som leverandøren er forpligtet til at melde ændringer tilbage til Social Service. Det gælder ændringer i funktionsniveauet, som har indflydelse på den visiterede hjælp i både op- og nedadgående retning. Leverandøren skal løbende dokumentere disse ændringer i borgerens journal / indsatsplan.

Social Service vil i 2017 i samarbejde med hjemmeplejen styrke opfølgningen, der hvor borgerens tilstand forværres. Det kan være ved sygdom, fald eller andet.

Desuden vil Social Service følge tæt op på borgerens forløb efter en udskrivelse.

Godkendelse af leverandører

Sagsbehandling

Der stilles krav om en skriftlig ansøgning, der indeholder redegørelse for og dokumentation i forhold til hvordan leverandøren vil leve op til Sorø kommunes kvalitetskrav.

Herefter afholdes der en godkendelsessamtale med repræsentanter fra Social Service og leverandøren.

Leverandørkravene gennemgås, så der ikke er tvivl om hvad Sorø Kommune forventer, at de nye leverandører skal leve op til. Efter opstart aftales behovet for opfølgende møder det første år.

Samarbejde og opfølgning med leverandørerne

Tilbage melding til leverandørerne fra tilsynsbesøgene

Tilbage melding til leverandørerne fra tilsynsbesøgene tager udgangspunkt i en anerkendende dialog, som omfatter såvel positive som korrigerende tilbage meldinger. Det samlede formål er, at understøtte et godt samarbejde og at skabe læring og udvikling hos leverandørerne.

Tilbage meldingen sker som hovedregel ved det årlige møde mellem Sorø Kommune og den individuelle leverandør. Hvis en borger ved et tilsynsbesøg oplyser om, eller der ved tilsynsbesøget konstateres uregelmæssigheder, som kræver opfølgning, følges der dog straks op med leverandørerne.

Der sker ligeledes en opfølgning med leverandørerne ved klager fra borgere over den visiterede hjælp. Ligeledes følges der op i forbindelse med leverandørskifte, hvis begrundelsen er at borgeren ikke har fået leveret den visiterede hjælp.

Møder med leverandørerne

Leverandørerne skal kunne stille sig til rådighed for møde 2 gange årligt mellem Social Service og evt. andre samarbejdspartnere i Sorø Kommune.

Der afholdes fællesmøde samlet for alle leverandørerne, når det drejer sig om generel orientering fra kommunen.

Desuden holdes der et individuelt dialogmøde med den enkelte leverandør en gang om året.

Opfølgning på og revidering af tilsynspolitikken

Tilsynene udføres om efteråret og det efterfølgende forår, forelægges årligt en samlet tilsynsrapport for Social- og Sundhedsudvalget sammen med eventuelle forslag til justering af tilsynspolitikken.

Dette vil finde sted i sammenhæng med den årlige godkendelse af kommunens kvalitetsstandard vedrørende tilbud efter Servicelovens § 83 og 83 a.

Tilsynsrapporten forelægges efterfølgende Ældrerådet, Handicaprådet og leverandørerne til orientering.

Hvis der fremlægges forslag til justering af tilsynspolitikken, sendes den til høring i Ældrerådet og Handicaprådet inden Social- og Sundhedsudvalget træffer den endelige beslutning.



Politisk godkendelse

Kvalitetsstandarden er politisk godkendt i Social- og Sundhedsudvalget 5-12-2016