

# Tilsynspolitik for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice i hjemmeplejen

I tilsynspolitikken kan du læse om Fredericia kommunes politik og retningslinjer for tilsyn med kommunens tilbud efter Serviceloven §§ 83 og 83a - uanset om indsatserne leveres af den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør.

Tilsynspolitikken indeholder kommunens procedurer for udførelse af og opfølgning på tilsyn.

## Udførelse af tilsyn

### Uanmeldt tilsyn

Hvert andet år gennemføres tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp

Formålet med tilsynet er bl.a. at sikre, at de leverede indsatser er i overensstemmelse med de indsatser, som borgeren er visiteret til og dermed har krav på, og at sikre at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov.

Derudover sættes der ved tilsynene fokus på forskellige temaer, som udvælges med udgangspunkt i Fredericia kommunes, Vision, Sundhedspolitik og Strategi for Senior og Sundhed.

De uanmeldte tilsyn udføres som stikprøver, hvor tilsynsmedarbejderen kontakter et antal tilfældigt udvalgte borgere. Borgerne bliver spurgt, om de ønsker at deltage og får besked, hvis de får tilsynsbesøg. Borgerne kan vælge at have en bisidder med.

Fra 2024 udføres de uanmeldte tilsyn af et eksternt firma, som afrapporterer til myndighedsområdet (Visitation Senior). Der udpeges et fokusområde for tilsynet.

### Opfølgning på tilsyn

Efter tilsyn modtager distriktslederen en skriftlig dokumentation med tilsynsresultaterne. Hvis der konstateres alvorlige fejl og mangler, vil der blive iværksat den nødvendige opfølgning herpå, og der vil desuden kunne iværksættes supplerende uanmeldt tilsyn.

Seniorrådet og det politiske udvalg orienteres én gang årligt om tilsynene hvorefter tilsynsrapporterne lægges på kommunens hjemmeside.

### Personrettet opfølgning

Visitation Senior foretager løbende opfølgning på den enkelte modtagers behov for hjælp. Opfølgningen foretages i tæt samarbejde med hjemmeplejeleverandøren.

Hjemmeplejeleverandøren forpligter sig i kontrakten med kommunen til at levere indsatserne i henhold til de afgørelser, der er truffet, og efter det formål der med hjælpen. Leverandøren skal desuden overholde de politisk fastsatte kvalitetsstandarder. Det fremgår af kontrakterne at leverandøren skal henvende sig til kommunens visitation, hvis de oplever, at en borgers hjælpebehov står i misforhold til de bevilgede indsatser i opad eller nedadgående retning.

Hvis en hjemmeplejeleverandør gentagne gange undlader at efterleve henstillinger fra kommunen, som følge af tilsyn, vil det være at betragte som misligholdelse af kontrakten, og kommunen vil være berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende ifølge kontrakten.

### Opfølgning på madservice

- Eksterne tilsyn af madservice, herunder resultaterne af egenkontrollerne, varetages af fødevarestyrelsen
- Madleverandørerne foretager internt daglig kontrol i alle køkkener
- Tilsynsførende har fokus på kvaliteten af maden, anretning af maden og levering af maden i forhold til de lovmæssige krav, kvalitetsstandarder, Fredericia kommunes retningslinjer og leverandørkontrakter.

### Øvrig opfølgning

Derudover følges løbende op på magtanvendelse, utilsigtede hændelser og eventuelle klager og bekymringshenvendelser.

Kvalitetskonsulent i Visitation Senior gennemfører desuden en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år. Et antal tilfældigt udvalgte borgere, der modtager hjælp fra hjemmeplejen eller privat leverandør, vil blive spurgt om de ønsker at deltage i spørgeundersøgelsen. Seniorrådet og det politiske udvalg orienteres én gang årligt hvorefter tilfredshedsundersøgelsen lægges på kommunens hjemmeside.

Visitation Senior

Kvalitetskonsulent Maria Randrup

Udarbejdet 13.10.2023