

Tilsynspolitik 2020 -2021

Visitation & Hjælpemidler
Skive Kommune

Forord

Skive Kommune er forpligtet til at føre tilsyn med den personlige og praktiske hjælp samt madservice, der ydes til borgere i eget hjem efter Lov om Social Service §§ 83 og 83a. Dette står beskrevet i Lov om Social Service, § 151. Endvidere har Skive Kommune valgt at føre tilsyn med delegerede sygeplejeydelser jf. Sundhedslovens § 138 jf. Skive Kommunes delegerings aftale med private leverandører på personlig pleje.

Kommunen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter Servicelovens § 83 og 83a, som skal danne rammen for tilsyn og opfølgning med godkendte fritvalgsleverandører. Tilsynspolitikken skal beskrive indsatsen på de områder, hvor der er frit leverandørvalg. Derudover har Skive Kommune valgt at udvide tilsynspolitikken i forhold til aftale om delegering af sygepleje med de private leverandører. Tilsynspolitikken vil blive gennemgået og ved behov justeret en gang om året af Visitation og Hjælpe midler, og herefter politisk godkendt.

Samarbejdet med leverandørerne er reguleret af den indgåede kontrakt samt Skive Kommunes kvalitetsstandarder og gældende lovgivning, samt delegeringsaftale på sygepleje.

Formål

Overordnet er formålet med tilsyn og opfølgning at sikre kvaliteten af den hjælp, som Skive Kommunes borgere modtager. Ligeledes er formålet med tilsynet, at det sikres, at borgeren modtager den visiterede hjælp. Dialog, systematik og kvalitet er nøglebegreber, og Skive Kommune organiserer arbejdet med tilsyn og opfølgning ud fra disse.

Herunder at leverandøren selv har ansvar for at sikre borger den rette og bevilgede hjælp, samt at afregningen er i overensstemmelse hermed.

Udgangspunktet er til enhver tid den værdibaserede tankegang, hvor Skive Kommunes værdier udvikling, trivsel og ordentlighed er styrende. Der er fokus på læring og faglighed, og det tilstræbes, at samarbejdet mellem borger, leverandører og Visitation & Hjælpe midler er positivt og målrettet.

Hvad gør vi?

Dialog:

Leverandørmøder:

Visitation og Hjælpe midler indkalder til leverandørmøder, som er årlige møder mellem ledelsen af leverandører og Visitation & Hjælpe midler med information og dialog om relevante emner. Herunder fx synliggørelse af kommunens serviceniveau. Hver anden gang sker det i form af et fælles møde for alle leverandører, og hver anden gang er det individuelle møder med hver enkelt leverandør.

Samarbejds møder:

Kvartalsvise møder mellem visitator og hver enkelt leverandør (fx et hjemmeplejeområde) med tilbagemeldinger fra leverandøren og drøftelse af konkrete spørgsmål i relation til den bevilgede hjælp og leveringen af denne. De såkaldte IFO møder.

Det daglige samarbejde mellem borger, leverandør og Visitation & Hjælpe midler:

I den daglige dialog mellem Visitation & Hjælpe midler, borger og leverandør arbejdes der løbende med at styrke kvaliteten af hjælpen. Eventuelle problemer klares så vidt muligt på stedet, så borgeren oplever imødekomme. Både samtalen og den elektroniske dokumentation er vigtige redskaber. Borger og leverandør er forpligtede til løbende at oplyse visitator om ændringer i borgerens behov for hjælp, og visitator skal efterfølgende genvurdere behovet.

Brugertilfredshedsskema: er undersøgelse af kvaliteten.

Systematik og kvalitet:

Løbende tilsyn:

I Visitation og Hjælpebidler føres kontrol med alle borgerne som modtager hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp, 2 gange om året.

Kontrollen samt de løbende tilbagemeldinger fra leverandørerne, danner grundlaget for samarbejdet og dialogen, med henblik på optimering af faglighed og at borger sikres den rette indsats.

Ved fejl i mere end 33% af de gennemgåede sager, vil tilsynet blive skærpet afhængig af fejlkilden. Hvis fortsat problemer indkaldes leverandøren til samtale og i yderste konsekvens kan fejl have indflydelse på, om man som leverandør lever op til den indgåede kontrakt.

Ved tilsynet er der fokus på om leverandør leverer de bevilgede ydelser, medarbejdernes faglighed/kompetenceniveau i forhold til opgaverne jf. kontrakten og borgers retssikkerhed.

Opfølgning:

Visitor udfylder systematisk et Brugertilfredshedsskema sammen med borgeren i forbindelse med opfølgningsbesøg, der foretages ved behov eller hvert 2. år.. Skemaet indeholder et antal konkrete spørgsmål om den bevilgede hjælp med mulighed for bemærkninger. Borgeren vælger selv, om han/hun vil være anonym. Oplysningerne kan efterfølgende bruges til dialog og opfølgning med leverandørerne samt statistik mv.

Skemaet sendes til borger sammen med besøgsbrevet, og visitor tager det med retur.

Såfremt borger ønsker at angive utilfredshed med leverandøren – kontaktes leverandøren med henblik på at få løst problemerne.

Afrapportering til det politiske system.

En gang om året afrapporteres til Udvalget for Ældre. Afrapporteringen indeholder en opgørelse over antal udfyldte opfølgningsskemaer samt en gennemgang af de tilbagemeldinger, borgerne har givet i forbindelse med opfølgningen.

Dokumentation af tilsynene:

Tilsynsdokumenterne og oplysninger opbevares i sager i EDH under den enkelte leverandør.

Vil du vide mere?

Kontakt Visitation & Hjælpebidler
mail: visitation-hjaelpemidler@skivekommune.dk eller
tlf. 9915 6660