

## Tilsynspolitik for Rødovre Kommunes Hjemmepleje (Lov om Social Service § 83)

Som følge af servicelovens § 151c udarbejder og offentliggør Kommunalbestyrelsen kommunens tilsynspolitik for tilbud om personlig og praktisk hjælp samt madservice til borgere i eget hjem efter reglerne om frit valg af leverandør (tilbud efter Lov om social service § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91).

Tilsynspolitikken indeholder kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet.

### Formål med tilsyn

Tilsynet skal medvirke til at

- borgere, der modtager indsatser efter Servicelovens § 83, modtager den rette hjælp.
- tilbuddene svarer til de kvalitetsstandarder, der er besluttet af Kommunalbestyrelsen.
- understøtte den løbende dialog og vidensdeling, så området fortsat udvikles.
- der følges op på eventuelle afvigelser fra de kvalitetsstandarder, der er besluttet af Kommunalbestyrelsen.

### Procedure for tilsyn og opfølgning

#### 1. Kvalitetssikring

For at sikre at visiterede ydelser lever op til det omfang og den faglige kvalitet, der er fastlagt i kommunens kvalitetsstandard, følger Visitationen løbende op på de enkelte borgers ydelser. Dette sker systematisk i forbindelse med revurderinger af borgers ydelser samt ved tilbagemeldinger fra leverandør om ændringer i den enkelte borgers behov.

Kvalitetssikring foretages af Visitationen.

#### 2. Uanmeldte tilsyn

En gang om året udføres uanmeldt tilsyn i hjemmeplejen hos både borgere, ledelse og ansatte. Det er frivilligt for borgerne at deltage i tilsynet.

For at sikre en ensartethed i tilsynene, foretages de ud fra et spørgeskema.

Tilsynene afholdes af konsulenter ansat i Social- og Sundhedsforvaltningen.

På baggrund af tilsynet udarbejdes en samlet rapport, der forelægges Social- og Sundhedsudvalget til opfølgning. Rapporten kommer til høring i kommunens Senior- Handicap- og Integrationsråd.

#### 3. Øvrig dialog med borgere

Ud over de formelle tilsyn er der i kommunen forskellige tiltag, der har som formål at optimere kommunens service og ydelser. I Social- og Sundhedsforvaltningen undersøger vi, hvordan kommunen kan gøre det bedre på forskellige områder. Vi kalder tiltaget 'Sammen med Borgeren'. Det handler om at se og forstå kommunen gennem borgernes oplevelser og få øje på de steder, hvor vi kan skabe mere sammenhæng for borgeren.

#### 4. Løbende dialog med leverandør

Der er løbende dialog med både den kommunale og private leverandør for at sikre og forankre udvikling og læring i organisationen. Dette sker dels på faste møder, herunder et fast årligt dialogmøde med privat leverandør, dels i forbindelse med formelt indgivne klager eller Utilsigtede Hændelser, der tages op og

håndteres i henhold til gældende lovgivning og efterfølgende drøftes blandt ledelse og medarbejdere for at sikre kvalitet og vidensdeling.

### **Procedure for godkendelse af tilsynspolitikken**

Kommunalbestyrelsen følger mindst én gang årligt op på tilsynspolitikken og foretager de nødvendige justeringer.

Fremadrettet revideres og godkendes tilsynspolitikken i forbindelse med den årlige godkendelse af kvalitetsstandarder.

Tilsynspolitikken er offentlig tilgængelig.