

# Tilsynspolitik for tilbud om personlig pleje, praktisk hjælp og madservice

2024



**Morsø Kommune**

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors  
Telefon 9970 7000 • [www.mors.dk](http://www.mors.dk)

## **Lovgrundlag**

Ifølge serviceloven § 151c er kommunalbestyrelsen forpligtet til mindst én gang årligt at revidere og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

Tilbud efter § 83 omfatter personlig pleje, praktisk hjælp og madservice.

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

## **Formål**

Tilsynspolitikens formål er overordnet at danne rammen for den kommunale myndigheds indsats med tilsyn og opfølgning af den leverede personlige pleje og praktiske hjælp til borgere i eget hjem, herunder:

- **Leverancesikkerhed**  
Borgere modtager de ydelser, de er berettiget til jf. kvalitetsstandarden og den individuelle visitering af ydelser.
- **Kvalitetssikring**  
Kvaliteten af de ydelser borgeren modtager, leveres professionelt og ud fra godkendte kvalitetsstandarder samt Senior- og Værdighedspolitikken.
- **Tilbagemeldingspligt og målrettet indsats**  
Leverandørerne observerer og vurderer kontinuerligt borgerens helhedssituation, og melder tilbage til visitationen ved ændringer i borgerens behov med henblik på tilpasning og justeringer.
- **Dokumentationspligt**  
Leverandørerne følger de gældende krav og aftaler vedrørende dokumentation.
- **Kontraktoverholdelse**  
Privatleverandørerne overholder kontrakternes bestemmelser. Kommunal leverandør overholder, de af kommunalbestyrelsen, godkendte rammer.

## **Tilsyn**

Morsø Kommune sikrer, at der én gang årligt foretages uanmeldt kommunalt tilsyn af leverandører af personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Det gælder både Morsø Kommunes egne tilbud og de private leverandører, der er godkendte og har kontrakt med Morsø Kommune.

Morsø Kommune har aftale med en uafhængig tilsynsvirksomhed til at udføre disse uanmeldte kommunale tilsyn, netop for at sikre et objektivt og uafhængigt tilsyn. Særlige fokusområder, udover det fastsatte indhold i tilsynene, aftales et år af gangen.

Tilsynene foretages uanmeldt og ved at der aflægges besøg hos tilfældigt udvalgte borgere, der har et differentieret behov for hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp. Tilsynene er baseret på dialog og læring.

Foruden observation og interview hos borgere gennemgås den faglige dokumentation, ligesom der foretages interview med medarbejderne, der er på arbejde på tilsynstidspunktet, samt den daglige leder.

Efter tilsynet udarbejder den uafhængige tilsynsvirksomhed en tilsynsrapport, hvoraf de samlede vurderinger fremgår, sammenholdt med kommunens kvalitetsstandarder og lovgivningens krav.

Resultaterne fra tilsynene sendes til gennemgang og kommentering ved leverandørerne, der fremsender deres opfølgende handleplaner med fokus på udvikling og tilpasning. Rapporterne og handleplanerne sendes til høring i henholdsvis bruger-/pårørenderåd og Seniorråd, hvorefter det samlet fremlægges for Udvalget for Social, Sundhed og Beskæftigelse i Morsø Kommune.

## **Løbende tilsyn og kontrol med leverandører**

Udover det årlige uanmeldte kommunale tilsyn foretages der løbende forskellige andre kontroller og vurderinger af kvaliteten og leverancerne:

- **Leverandørmøde**

Mindst én gang årligt for alle leverandører, hvor indholdet i kontrakten som minimum drøftes.

- **Klagehåndtering**

Ved eventuelle borgerklager inddrages relevante leverandører.

- **Tværorientatorisk og tværfagligt samarbejde**

Visitatorerne har tæt tilknytning til de kommunale hjemmeplejeteams, hvor de bl.a. deltager i teammøder, hvor forskellige faggrupper er repræsenteret. Dette for at sikre en optimal og målrettet dialog om de leverede ydelser ud fra et borgerfokuseret perspektiv.

### **Leverandørkontrakt**

Der foreligger fast procedure med godkendt udbudsmateriale indeholdende bl.a. krav til organisering, økonomi, personaleforhold, leverancesikkerhed, herunder stikprøvekontroller i forbindelse med betaling af regninger.

- **Dokumentation**

Der udføres løbende stikprøver og kontroller i forhold til om dokumentation er udført efter gældende krav og aftaler.

- **Brugertilfredshedsundersøgelse – madservice**

Der udføres borgertilfredshedsundersøgelse én gang årligt.