



Tilsynspolitik i Roskilde Kommune for hjemmeboende borgere, der modtager personlig pleje og praktisk hjælp – 2019

Ifølge servicelovens § 151 c er kommunalbestyrelsen forpligtet til mindst én gang årligt at revidere og offentliggøre en tilsynspolitik for alle tilbud efter servicelovens § 83. § 83 omhandler personlig pleje og praktisk hjælp til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal danne rammen for den kommunale myndigheds indsats med tilsyn og opfølgning af den leverede personlige pleje og praktiske hjælp til borgere i eget hjem.

Løbende tilsyn med den enkelte leverandørs opgaver hos borgeren

- Det direkte tilsyn med kvaliteten af den udførte hjemmehjælp og borgernes tilfredshed med den udførte hjemmehjælp bliver løbende vurderet af sagsbehandlerne fra Myndighedsservice. Ydelserne revideres efter individuelle behov, dog minimum hvert andet år.
Sagsbehandlerne har en tæt tilknytning til de kommunale hjemmeplejedistrikter, hvor de blandt andet deltager i gruppernes teammøder, hvor både ledere, sygeplejersker, ergoterapeuter og hjælpere er repræsenteret. Dette sker for at sikre en optimeret dialog om de leverede ydelser til borgeren.
- Der vil hvert år blive gennemført mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg hos samtlige leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp. Roskilde Kommune har som myndighed ansvaret for gennemførelsen af tilsynsbesøget. Tilsynsbesøget har til hensigt at sikre, at ydelser bevilges i henhold til de politisk besluttede kvalitetsstandarder og dermed serviceniveau. Tilsynsbesøget kan også have fokus på specifikke temaer, som fx kontinuitet i hjemmeplejen. Hensigten med tilsynsbesøget er således også at have en konstruktiv og god dialog med leverandørerne om udvikling kvaliteten i leveringen af ydelserne i hjemmeplejen.
- Både kommunale og private leverandører, har pligt til øjeblikkeligt at kontakte borgerens sagsbehandler, når der er en ændring i borgerens tilstand, som betyder, at hjælpen skal justeres.
- Private leverandører skal, for at opnå leverandørkontrakt med Roskilde Kommune, godkendes af Roskilde Kommune. Der foreligger en fast procedure for dette, hvor der bl.a. stilles krav til organisering, økonomi, personaleforhold, mv. Der stilles samme betingelser til den kommunale leverandør, hvilket skaber yderligere fokus på kvalitet og god opfølgning

- Der vil løbende blive afholdt borgerrelaterede dialogmøder mellem forvaltningen og såvel private leverandører som den kommunale leverandør for at sikre, at alle leverandører lever op til deres kontraktforpligtelser, leverandørkrav samt de politisk besluttede kvalitetsstandarder.

Brugertilfredshedsundersøgelser

- En tilbagevendende kvantitativ brugertilfredshedsundersøgelse udgør et centralt redskab i relation til at arbejde kontinuerligt med kvalitetsforbedringer i serviceydelserne på hjemmeplejens område. Hensigten med undersøgelsen er tillige at sikre, at der er sammenhæng mellem det politisk fastlagte serviceniveau og borgernes forventninger hertil.
- Roskilde Kommune gennemfører en brugertilfredshedsundersøgelse som minimum en gang i hver byrådsperiode. Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres blandt modtagere af personlig og praktisk hjælp og madservice fordelt på de kommunale hjemmeplejeenheder samt kommunal og private leverandører.
- Brugertilfredshedsundersøgelsen følger de standardiserede brugerundersøgelser der også anvendes på nationalt niveau.