



# Tilsynspolitik

2024

## Indhold

1. Indledning.....	3
2 Hjemmehjælp og madservice omfattet af frit leverandørvalg.....	3
2.1 Servicelovens § 151 c.....	3
2.2 Leverandører omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91:.....	3
2.3 Procedure og metoder for tilsynet.....	4
3 Hjælp omfattet af- og uden frit leverandørvalg samt vedligeholdelsestræning og genoptræning uden sygehusindlæggelse.....	8
3.1. Servicelovens §151.....	8
3.2 Leverandører efter §151 stk.1, af ydelser uden frit valg af leverandører.....	8
3.3 Procedurer og metode for tilsynet.....	8
4 Hjælp efter serviceloven til borgere, der bor på plejehjem.....	9
4.1 Servicelovens §151, stk. 2.....	9
4.2 Leverandører omfattet af lovgivningen med uanmeldte tilsyn.....	9
4.3 Procedure og metode for tilsynet.....	9
5. Beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud samt støtte- og kontaktpersonordning.....	10
5.1 Servicelovens § 148 a.....	10
5.2 Leverandører i Aabenraa Kommune omfattet af §148 a.....	10
5.3 Procedure og metode for tilsynet.....	10
6. Vederlagsfri ridefysioterapi.....	11

# 1. Indledning

Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91 jf. nedenstående.

I Aabenraa Kommune har Social- og Seniorudvalget besluttet, at tilsynsområdet er en integreret del af Social & Sundheds kvalitetsarbejde. I tilsynspolitikken beskrives således alle de kommunale tilsynsopgaver, der er lovpligtige, ikke kun de, der skal beskrives i en tilsynspolitik. Dette for at fremme og synliggøre kvalitetsarbejdet med alle de kommunale tilsynsopgaver i Social & Sundhed.

Tilsynspolitikken er bygget op i afsnit efter hvilke tilbud, der føres tilsyn med, dvs.

- Afsnit 2: Hjemmehjælp og madservice omfattet af frit leverandørvalg.
- Afsnit 3: Hjælp omfattet af- og uden frit leverandørvalg samt vedligeholdelsestræning og genoptræning uden sygehusindlæggelse til borgere i eget hjem.
- Afsnit 4: Hjælp uden frit valg af leverandører til borgere på plejehjem.
- Afsnit 5: Beskyttet beskæftigelse og aktivitets- og samværstilbud til borgere med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
- Afsnit 6: Vederlagsfri ridefysioterapi efter sundhedsloven.

I hvert afsnit beskrives lovgrundlaget for at føre tilsyn med den pågældende type tilbud, det oplyses, hvilke leverandører, der føres tilsyn med og procedurer/metoder for tilsynet beskrives. Endelig oplyses hvilke kvalitetsstandarder, vejledende serviceniveauer, strategier mv., som de tilsynsførende vurderer kvaliteten af indsatserne ud fra.

Aabenraa Kommune udvælger årligt 15 enheder til tilsyn. Heri indgår både de lovpligtige uanmeldte tilsyn samt anmeldte tilsyn. Tilsynsførende aflægger tilsyn hos:

- de 3 private leverandører af hjemmehjælp til personlig pleje årligt, ét anmeldt tilsyn.
- de 10 plejehjem, inklusiv de private, årligt ét uanmeldt tilsyn (lovpligtigt).
- hjemmepælejen 1 anmeldt tilsyn, udvælges af tilsynsførende ud fra hvornår de senest har haft tilsyn.
- 1 tilsyn udvælges årligt af myndighedschefen. Kan vedrøre alle enheder, der leverer hjælp jf. tilsynspolitikken.

## 2 Hjemmehjælp og madservice omfattet af frit leverandørvalg

### 2.1 Servicelovens § 151 c:

Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91.

#### 1. Stk. 2.

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

## 2. Stk. 3.

Kommunalbestyrelsen skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for tilbud efter [§ 83](#) og om udarbejdelse af kvalitetsstandarder efter [§ 139](#) mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer.

## 2.2 Leverandører omfattet af reglerne om frit valg af leverandør efter § 91:

- Den kommunale hjemmepleje
- De private leverandører af praktisk hjælp og/eller personlig pleje
- De private samt kommune leverandører af madservice

Der tages udgangspunkt i relevante kvalitetsstandarder og vejledende serviceniveau for de omtalte lovgivninger samt for de private enheder også de kontrakter, der er indgået med myndigheden.

## 2.3 Procedure og metoder for tilsynet

Indholdet i de kommunale tilsyn afspejler de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats. Tilsynene belyser følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Spørgsmålene konkretiseres i spørgerammer og observationsskemaer, der udarbejdes for de forskellige tilsynsområder, via 4 målemetoder:

1. Interview af ledelsen, hvor der blandt andet følges op på sidste tilsyn og spørges ind til fokusområder i enhedens kvalitetsarbejde og hvordan det kan understøttes.
2. Observationsstudier, hvor den tilsynsførende følges med en medarbejder eller observerer bestemte situationer fx måltider, aktiviteter der foregår på tilsynsdagen eller morgenrutiner.
3. Besøg hos borger/borgerinterview, hvor den tilsynsførende foretager en faglig vurdering af den hjælp, som borgeren modtager. Derudover interviewes borgeren og eventuelle pårørende med henblik på at klargøre borgerens vurdering af og forventninger til hjælpen.
4. Medarbejderinterview, hvor medarbejdernes faglige refleksioner, dokumentation samt den tilsynsførendes observationer drøftes.

4-6 uger før tilsynet sendes et spørgeskema til lederen i den enhed, der skal modtage tilsyn, med spørgsmål, der berører faktuelle oplysninger om stedet og deres kvalitetsarbejde. Skemaet vil fremgå som bilag til tilsynsrapporterne.

## Indhold i tilsynet

Tilsynet gennemføres ved et anmeldt eller uanmeldt besøg, hvor der gennem systematisk tilvejebringelse af information og dokumentation foretages en stikprøvekontrol og vurdering af leverandørernes praksis og kvalitet. Forud for besøg hos leverandøren er der screenet et vist antal borgere, afhængigt af leverandørens antal af tilknyttede borgere. Der anvendes screeningsredskab ud fra emner, der er relevante for den tildelte hjælp ift. gældende kvalitetsstandarder og vejledende serviceniveau for området.

Tilsynsførende kontakter borgeren forud for et besøg. Der kan ligeledes foretages telefoniske tilsyn med borgeren, hvor det er muligt.

Tilsynet kan foregå ved flere besøg og observationsmetoder, som dækker forskellige vagtlag. På baggrund af besøgene, vurderes kvaliteten af den leverede indsats, hvor der eventuelt identificeres udviklings- og kvalitetsforbedrende initiativer, som noteres i anbefalinger og/eller anmærkninger i tilsynsrapporten.

Tilsynene afvikles i dialog med leverandørerne ved interviews og samtaler med leder og medarbejdere. Derudover samtaler tilsynsførende med borgere og eventuelt pårørende samt noterer observationer og stikprøvekontrol af dokumentationen i fagsystemet.

Der anvendes i dialogen med leder, medarbejder og borgere/pårørende, spørgeskemaer/guide, der er relevante for den hjælp, der leveres indenfor gældende kvalitetsstandarder og vejledende serviceniveau.

Tilsyn med madservice:

På de kommunale tilsyn spørger tilsynsførende borgerne om tilfredsheden med madservice i de tilfælde, borgeren modtager denne ydelse.

Der fastsættes politisk en årlig takst for prisen på madservice efter gældende regler. Derudover foretager Visitation & Understøttelse en del borgerrettede undersøgelser. F.eks. om borgeren har indflydelse på hvilken mad de får tilbudt, om maden dækker deres behov, og hvad det betyder for dem, at de får leveret maden. Resultaterne fremlægges politisk.

## Rapportering efter et kommunalt tilsyn

Hvert tilsyn følges op af en hørings- og rapporteringsfase, der indeholder følgende elementer:

- Tilsynsrapporten udarbejdes og udkastet sendes elektronisk i faktuel høring for fejl og opklarende informationer hos leverandørens leder. Der er 14 dages høringsfrist.
- Eventuelle fejl og opklarende informationer rettes i tilsynsrapporten af tilsynsførende.

Den endelige tilsynsrapport sendes til leverandørens leder, hvorefter den offentliggøres på kommunens hjemmeside, under afsnittet om [Tilsyn](#).

Der anbefales, at fokuspunkter, angivet som anbefalinger og anmærkninger i de enkelte tilsynsrapporter, synliggøres i institutionsaftalen efterfølgende, afhængigt af læringsperspektivet på tværs i det enkelte center.

Leder og kvalitetsnøglepersoner for den enkelte enhed, formidler anbefalinger og/eller anmærkninger til den øvrige medarbejdergruppe, og understøtter vidensdeling med fælles læring og kvalitetsudvikling lokalt.

Tilsynsførende samler gennemgående fokuspunkter fra årets tilsyn og kan anbefale aktiviteter, der understøtter vidensdeling og kvalitetsudvikling på tværs af centre, institutioner og private leverandører. Det kan f.eks. være forslag om udbredelse af faktuel viden eller behov for læringsaktiviteter.

### Vurdering

Vurderingen af det enkelte tilsyn sker ud fra en samlet vurdering, hvor tilsynet vurderes som:

- **Godkendt.** Der er ikke fundet fejl eller mangler, der har givet anledning til anmærkninger. Der kan gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling.
- **Godkendt med anmærkninger.** Der er fundet mindre fejl eller mangler, og der gives anmærkninger på et eller flere målepunkter. Anmærkninger er af mindre karakter, og forventes at kunne være opfyldt inden for en rimelig tidsfrist og med opfølgning herpå. Der kan ud over anmærkningerne gives anbefalinger, som kan bidrage til kvalitetsudvikling. Tilsynsførende vurderer om der skal udarbejdes en handleplan, eller gives en tilbagemelding på mail til tilsynsførende, når mindre fejl eller mangler er rettet af leverandøren.
- **Ikke Godkendt.** Der er fundet fejl eller mangler, som direkte berører borgernes trivsel. Anmærkningerne er af en karakter, som kræver øjeblikkelig handling. Tilsynet vurderer, hvorvidt der er behov for afvikling af et skærpet tilsyn. Hvis det er aktuelt, skal skærpet tilsyn afvikles inden for en nærmere defineret tidsramme. Anmærkninger gives, når der er forhold, som kræver opfølgning og tilretninger for, at tilbuddet kan leve op til målekriterierne. Leverandørerne bliver bedt om at udarbejde en handleplan, der skal være med til at understøtte opfølgning og udvikling på baggrund af anmærkningerne.

Anbefalinger gives når der er forhold, der kan forbedres, og hvor et særligt fokus kan være med til at bidrage til kvalitetsudvikling i tilbuddet. Der stilles ingen krav om udarbejdelse af handleplan.

Det er væsentligt at understrege, at tilsynet afspejler et øjebliksbillede, hvor der foretages en stikprøvekontrol af opgaveløsningen på det enkelte tilbud.

Tilsynet er ikke et udtryk for alt, hvad der foregår på det enkelte tilbud.

### **Afrapportering og opfølgning**

Én gang årligt udarbejdes af tilsynsførende en årsrapport for de aflagte tilsyn. Årsrapporten for de kommunale tilsyn, sendes til orientering i Social- og Seniorudvalget, Seniorrådet og Handicaprådet. Rapporteringen kan have betydning for en revidering af de vedtagne kvalitetsstandarder jf. [servicelovens § 139](#).

Årsrapporten for de kommunale tilsyn sendes endvidere til Chefgruppen med henblik på opfølgning i forhold til tværgående udviklingsinitiativer med fokus på læring og vidensdeling på tværs.

De enkelte tilsyn kan indeholde punkter til udvikling eller opfølgning. De leverandører, der har fået en anmærkning, skal udarbejde en handleplan. Ved behov, kan den tilsynsansvarlige indgå i udarbejdelsen af handleplanen. Den tilsynsansvarlige følger op på handleplanerne.

Tilsynsrapporterne er tilgængelige på [Aabenraa kommunens hjemmeside- tilsyn](#) samt på [Plejehjemsoversigten.dk](#) (gælder kun plejehjem).

### **Politisk godkendelse**

Én gang årligt sendes Tilsynspolitikken til godkendelse i Byrådet, jf. [servicelovens §151 c, stk. 3](#)

### **Opfølgning via dialogmøde med myndigheden og leverandørerne**

Der afholdes endvidere årlige dialogmøder med deltagelse af sagsbehandlere i Visitation & Understøttelse og alle kommunale samt private leverandører af hjælp efter servicelovens § 83 og 83 a.

Social & Sundhed gennemfører løbende spørgeskema undersøgelser ift. borgerens overordnet tilfredshed med indsatsen og eget liv. I forbindelse med de politiske effektmål vælger centrene en række indsatser med tilhørende succeskriterier. Derudover spørges borgerne til deres livskvalitet, fysiske og mentale helbred og ensomhed. Resultaterne fra brugerundersøgelserne fremlægges for Social- og Seniorudvalget.

Social & Sundhed gennemfører endvidere løbende opfølgning på modtagernes behov for hjælp via det daglige ledelsestilsyn, forskellige former for kvalitetskontroller og løbende skriftlige afrapporteringer til Social- og Seniorudvalget og forvaltningens ledere gennem deres lokale institutionsaftaler.

### **3 Hjælp omfattet af- og uden frit leverandørvalg samt vedligeholdelsestræning og genoptræning uden sygehusindlæggelse.**

#### 3.1. Servicelovens §151

**3.1** Den stedlige kommune har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter [§§ 83, 83 a](#) og [86](#) løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder, jf. [§ 139](#).

Leverandører omfattet af frit leverandørvalg – se [afsnit 2.2](#).

#### 3.2 Leverandører efter §151 stk.1, af ydelser uden frit valg af leverandører

- Selvudpeget hjælper efter § 94
- Kontant tilskud til hjemmehjælp efter § 95
- BPA ordning efter § 96
- Rehabiliterings- og korttidscenter
- Vedligeholdende træning efter §86.2
- Genoptræning uden sygehusindlæggelse efter § 86.1

#### 3.3 Procedurer og metode for tilsynet

Det borgerrettede tilsyn med selvudpegede hjælpere gennemføres af sagsbehandler i Visitation & Understøttelse på lige fod med revurderinger af øvrig § 83 hjælp med henblik på udmåling af behov for hjælp efter §83.

I den kommunale hjemmepleje, er udpeget en leder, der ansætter en selvudpeget hjælper efter §94. Kontrakt, ansættelse, aftaler samt opfølgning heraf med den selvudpegede hjælper, varetages under hjemmeplejens ansvarsområde.

##### Kontant tilskud til hjemmehjælp:

Både når der ydes kontant tilskud til hjemmehjælp, som borgeren selv antager og når hjemmehjælpen ydes via en Borgerstyret Personlig Assistance-ordning (PBA) er det sagsbehandlere i Visitation & Understøttelse, der fører tilsyn med hjælp efter bevillinger af denne type og som har pligt til at rapportere eventuelle mangler opdaget ved tilsyn til myndighedschefen.

##### Vedligeholdende træning:

Vedligeholdende træning efter §86.2 er en del af den normerede pleje på plejehjem, men søges særskilt gennem Visitation & Understøttelse i eget hjem. Tilsynsførende spørger borgere, der modtager denne ydelse på tilsyn efter gældende servicevejledning.

##### Genoptræning uden sygehusindlæggelse:

Genoptræning uden sygehusindlæggelse efter §86.1 ansøges af borger gennem Visitation & Understøttelse. På tilsynet følges op på om leverandørerne benytter denne servicevejledning, hvis ydelsen er relevant for de borgere, der udvælges på tilsynet.



Rehabiliterings- og korttidscenter :

Tilsyn foretages af tilsynsførende som beskrevet under punkt **2.3**.

Der er løbende opfølgning af borgerne mhp at deres mål for forløbet samt dialogmøder med stedet fra sagsbehandler i Visitation og Understøttelse.

## **4 Hjælp efter serviceloven til borgere, der bor på plejehjem.**

### 4.1 Servicelovens §151, stk. 2

Som led i tilsynsforpligtelsen efter [stk. 1](#) skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på plejehjem m.v., jf. [§ 192](#), i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og i andre, tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet omfatter indsatsen over for de beboere og lejere, der modtager kommunale serviceydelser. Tilsynet må ikke varetages af leverandører eller personer, der udfører opgaver på området.

#### 1. Stk. 3.

Kommunalbestyrelsens forpligtelse efter [stk. 1](#) og [2](#) gælder ikke tilbud, som er omfattet af socialtilsynet, jf. [§ 4 i lov om socialtilsyn](#).

### 4.2 Leverandører omfattet af lovgivningen med uanmeldte tilsyn

- Kommunale og selvejende plejehjem samt friplejehjem, der har overenskomst med kommunen.

### 4.3 Procedure og metode for tilsynet

Der er krav i lovgivningen om minimum ét årligt uanmeldt tilsyn. Det er de to tilsynsførende konsulenter, der deles om tilsynsopgaverne. Fordelingen af tilsynene på plejehjemmene foregår på den måde, at tilsynsførende besøger det enkelte plejehjem på skift hvert år. Det giver mulighed for, at tilsynet bliver så nuanceret som muligt. Vedligeholdende træning efter §86.2 er en del af den normerede pleje på plejehjem og der spørges ind til disse tilbud på tilsynet.

Genoptræning uden sygehusindlæggelse efter §86.1 ansøges af borger gennem Visitation & Understøttelse. På tilsynet følges op på om leverandørerne benytter denne ydelse indenfor den vedtagne kvalitetsstandard.

Der tages udgangspunkt i relevante kvalitetsstandarder og vejledende serviceramme for de omtalte paragraffer i lovgivningen.

Der er ikke krav om procedurebeskrivelse. Social- og Seniorudvalget har besluttet, at anvende samme metode, som beskrevet i lovgivningen for tilsyn efter §151 c, pkt. **2.3** ift. tilsynets procedurebeskrivelse og afrapportering til politisk udvalg samt chefniveau, for at fremme kvaliteten og læringstiltag fra tilsynenes anbefalinger og anmærkninger.

## 5. Beskyttet beskæftigelse, aktivitets- og samværstilbud samt støtte- og kontaktpersonordning.

### 5.1 Servicelovens § 148 a

#### 1. § 148 a

Kommunalbestyrelsen fører generelt driftsorienteret tilsyn med egne tilbud efter denne lov, som ikke er omfattet af [§ 4 i lov om socialtilsyn](#), og med private tilbud efter denne lov beliggende i kommunen, som ikke er omfattet af [§ 4 i lov om socialtilsyn](#). Det driftsorienterede tilsyn omfatter tilsyn med tilbuddenes personale, bygninger og økonomi.

#### 2. Stk. 2.

Tilsynet efter [stk. 1](#) omfatter dog ikke tilbud, hvor en anden kommunalbestyrelse eller et regionsråd har indgået driftsaftale med tilbuddet.

#### 2. Stk. 4.

Kommunalbestyrelsen kan delegere sin kompetence efter denne bestemmelse til socialtilsynet, jf. [§ 3, stk. 1, nr. 2, i lov om socialtilsyn](#).

### 5.2 Leverandører i Aabenraa Kommune omfattet af §148 a.

- Beskyttet beskæftigelse efter § 103 samt eventuelle private leverandører.
- Aktivitets- og samværstilbud efter § 104 samt eventuelle private leverandører.
- Støtte- kontaktperson ordninger efter § 85.

### 5.3 Procedure og metode for tilsynet

Der er ikke krav i lovgivningen om antal aflagte tilsyn.

Der er ikke lovkrav om procedurebeskrivelse eller opfølgning!

Tilsyn med økonomien er en del af de kommunale institutionsaftaler. For de private enheder fremgår det i deres kontrakter og deres takster fremgår på Tilbudsportalen.dk. Tilsyn med bygninger er placeret i anden myndighed i kommunen. Tilsyn med personalets sammensætning føres ud fra oplysninger på Tilbudsportalen.dk samt for de kommunale enheder ud fra deres oplysninger i institutionsaftalerne.

Tilsynsførende fører tilsyn med, at Tilbudsportalen.dk er opdateret med de rette oplysninger. Visitation & Understøttelse, Team Socialfaglig, er ansvarlig for at sikre det faglige indhold på Tilbudsportalen.dk er svarende til tilbuddets aftaler med myndigheden.

Visitation & Understøttelse, afholder årlige dialogmøder med leverandørerne af §148a ift. opfølgning på borgerens mål samt at data på Tilbudsportalen.dk er ud fra rette målgruppe, faglige tilgang, takster, metoder og normering.

Støtte- kontaktperson ordninger efter § 85. Hvis de udvælges på tilsyn, anvendes metode efter beskrivelse under punkt 2.3 med udgangspunkt i det vejledende serviceniveau for indsatsen. Der er løbende borgerrettede tilsyn fra sagsbehandler i Visitation og Understøttelse ift. borgers indsatsmål.

Der er ingen aflagte tilsyn af de tilsynsførende, medmindre en leverandør udpeges af myndighedschefen.

De tilsynsførende konsulenter godkender tilbuddene på Tilbudsportalen.dk.

## **6. Vederlagsfri ridefysioterapi.**

Kommunerne (jf. overenskomsten for vederlagsfri ridefysioterapi) er forpligtet til at føre tilsyn med, at godkendte rideskoler (inden for egen kommunegrænse) til vederlagsfri ridefysioterapi, efterlever overenskomstens betingelser. Det betyder, at kommunerne årligt skal sikre, at der indsendes en udfyldt og underskrevet tjekliste til Samarbejdsudvalget for fysioterapi. Der modtages årligt fra Fælleskommunalt Sundhedssekretariatet i april måned, et tjekskema, som tilsynsførende sender til rideskolen og herefter retur til Sundhedssekretariatet.

Der er i øjeblikket aftale med Tinglev Ride klub. Tjeklisten journaliseres.