



14. november 2017

Sagsnr.  
2017-0331743

Dokumentnr.  
2017-0331743-1

## **Tilsynspolitik for ydelser efter § 83 på Socialforvaltningens område**

Denne tilsynspolitik beskriver, hvordan Socialudvalget udmønter forpligtigelsen til at føre tilsyn med tilbud efter servicelovens § 83 om personlig og praktisk hjælp samt madservice.

Københavns Kommune har ifølge serviceloven pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter servicelovens § 83 løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet i forhold til borgerne efter denne bestemmelse.

Tilsynspolitikken beskriver principperne for tilsynet med Socialforvaltningens tilbud efter servicelovens § 83, herunder *hvordan* tilsynet udføres, og *hvem* der udfører det. Målet med alle tilsyn er grundlæggende at sikre, at borgerne får den hjælp, de er berettiget til, at de får den til den aftalte tid, og at hjælpen lever op til Socialudvalgets krav om kvalitet – både for forvaltningens egne leverandører og de private leverandører, forvaltningen har antaget til opgaveløsningen.

Tilsynspolitikken for tilbud efter servicelovens § 83 skal udarbejdes og offentliggøres i henhold til servicelovens § 151c, hvoraf det også følger, at tilsynspolitikken skal indeholde procedurer for udførelse af og opfølgning på tilsyn, og at der mindst én gang årligt skal følges op på tilsynspolitikken og foretages de nødvendige justeringer.

### **Socialforvaltningens tilsynspraksis**

Tilsyn med Socialforvaltningens ydelser til borgerne efter servicelovens § 83 foretages på tre forskellige måder:

- Gennem en gennemgang af relevante borgersager, hvor der følges op på, om den leverede hjælp og støtte svarer til det, borgeren er visiteret til.
- Gennem tilsyn foretaget dels af Socialforvaltningen selv og dels af eksterne, uvildige konsulentfirmaer.
- Gennem direkte henvendelser til borgerne som led i Socialforvaltningens årlige brugertilfredshedsundersøgelse.

Neden for gennemgås Socialforvaltningens tilsynspraksis i relation til forvaltningens opgaver efter servicelovens § 83.

**CfP - Bernstorffsgade**

Bernstorffsgade 17  
1577 København V

EAN nummer  
5798009683052

Socialforvaltningen følger løbende op på den enkelte borgers behov. Det sker blandt andet som en del af forvaltningens løbende opfølgning af de konkrete sager, gennem det daglige ledelsestilsyn og gennem den årlige brugerundersøgelse blandt modtagere af personlig og praktisk hjælp. Resultaterne af brugerundersøgelsen forelægges Socialudvalget og publiceres på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Tilsvarende forelægges Socialudvalget på årlig basis data om overholdelse af Socialforvaltningens kvalitetsmål for hjemmeplejeområdet og om tilsynet med forvaltningens ydelser til borgerne efter servicelovens § 83.

#### ***Tilsynspraksis med frit valgs leverandører efter servicelovens § 91.***

Socialforvaltningen skal efter servicelovens § 91 skabe grundlag for, at modtagere af hjælp og støtte efter servicelovens § 83 frit kan vælge mellem to eller flere leverandører af den pågældende hjælp. Den kommunale leverandør og de private frit valgs leverandører tilses begge i et uanmeldt, stikprøvebaseret tilsyn udført af et uvildigt konsulentfirma, der foretager uanmeldte tilsyn. Ved det uanmeldte tilsyn foretages en gennemgang af udvalgte sager.

Herudover gennemføres der tilsyn ved, at Socialforvaltningen retter henvendelse til en stikprøve af borgere, hvor der spørges ind til borgernes opfattelse af den hjælp, de modtager, herunder om hjælpen leveres i rette tid og kvaliteten af hjælpen.

Endelig følger Socialforvaltningen løbende op på de enkelte borgers sager, herunder om hjælpen fortsat opfylder sit formål i overensstemmelse med servicelovens § 148, stk. 2. Opfølgningen foregår som del af den løbende sagsbehandling, når sagsbehandler tager stilling til, om der er behov for at foretage justeringer i den visiterede hjælp.

#### ***Tilsynspraksis med underleverandører til den kommunale hjemmepleje.***

Den kommunale leverandør af personlig og praktisk hjælp har to underleverandører, der er antaget efter et særligt udbud med henblik på at levere pleje til særligt plejekrævende borgere.

Underleverandørordningerne tilses i et uanmeldt, stikprøvebaseret tilsyn udført af et uvildigt konsulentfirma. Ved det uanmeldte tilsyn foretages en gennemgang af udvalgte sager.

Tilsyn gennemføres derudover ved, at Socialforvaltningen retter henvendelse til en stikprøve af borgere, hvor der spørges ind til borgernes opfattelse af den hjælp, de modtager, herunder om hjælpen leveres i rette tid og kvaliteten af hjælpen.

Endelig følger myndighedsfunktionen op på sagerne, herunder om hjælpen fortsat opfylder sit formål i overensstemmelse med servicelovens § 148, stk. 2. Opfølgningen foregår som del af den løbende sagsbehandling, når sagsbehandler tager stilling til, om der er behov for at foretage justeringer i den visiterede hjælp.

***Tilsynspraksis med selvudpeget hjemmehjælp efter servicelovens § 94.***

Borgere, som er berettiget til hjælp og støtte efter servicelovens § 83, kan efter servicelovens § 94 vælge selv at udpege en eller flere personer til at udføre den berettigede hjælp og støtte. Disse sager følger Socialforvaltningen løbende op på, herunder med fokus på om hjælpen fortsat opfylder sit formål.

Herudover indgår borgernes oplevelse af hjælpen i brugertilfredshedsundersøgelsen.

***Tilsynspraksis med kontant tilskud efter servicelovens § 95.***

Borgere, der modtager mere end 20 timers hjælp ugentligt og har behov for hjælp efter servicelovens § 83, som Københavns Kommune ikke kan stille til rådighed, kan efter servicelovens § 95 i stedet få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, de selv antager. Disse sager følger Socialforvaltningen løbende op på, herunder med fokus på om hjælpen fortsat opfylder sit formål.

Herudover indgår borgernes oplevelse af hjælpen i brugertilfredshedsundersøgelsen.

***Tilsynspraksis vedrørende indkøbs- og tøjvaskeordninger.***

Borgere kan efter servicelovens § 83 blive visiteret til en tøjvask- og/eller indkøbsordning, hvis de ikke selv er i stand til at varetage dette. For at leve op til frit valgs forpligtigelsen efter servicelovens § 91 har Københavns Kommune haft opgaven i udbud og indgået kontrakt med to leverandører. Der foretages et årligt tilsyn med forvaltningens tilbud om hjælp til indkøb af dagligvare samt tøjvask, herunder om ordningerne lever op til de krav om kvalitet og bredde, der er fastsat i leverandørkontrakterne.

Herudover indgår borgernes oplevelse af hjælpen i brugertilfredshedsundersøgelsen.

***Tilsynspraksis vedrørende madservice.***

I Københavns Kommune er det aftalt, at levering af mad til borgere foretages af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Tilsyn med madordninger foretages derfor også af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilsynspolitik for ydelser efter servicelovens § 83 kan findes på [www.kk.dk](http://www.kk.dk).