

## Kvalitetsstandard for Omsorgs- og Tilsynsbesøg

Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgere, som er ude af stand til at strukturere hverdagen.</li> <li>• Omsorgsbesøg er for borgere, der har brug for personassistance til at sikre sammenhæng i hverdagen.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• For at modtage indsatsen skal man visiteres til denne.</li> <li>• Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>• Som udgangspunkt skal borgeren jf. serviceloven § 83 a have været igennem et rehabiliteringsforløb, inden der visiteres til omsorgs og tilsyns besøg. Dette gælder både for nye borgere og borgere, der allerede modtager indsatser. Det betyder, at indsatsen leveres såfremt vejledning, rehabilitering, træning eller et hjælpemiddel ikke kan afhjælpe problemet.</li> </ul>
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved henvendelse til visitationen aftales et tidspunkt for visitationsbesøget.</li> <li>• Indsatsen iværksættes senest 3 hverdage efter visitationen.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At skabe tryghed og struktur i hverdagen, samt observere om der er behov for andre indsatser ved omsorgsbesøg.</li> <li>• At sikre borgerens fysiske velbefindende ved tilsynsbesøg.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>• Støtte</li> <li>• Samtale</li> <li>• Guidning</li> <li>• Ved omsorgsbesøg gives hjælp til at sikre sammenhæng i hverdagen, f.eks. til start på dagen eller instruktion af gøremål, samt observere behov for indsats.</li> <li>• Tilsynsbesøg kan være et besøg eller en opringning.</li> <li>• Tilsynsbesøg er oftest midlertidigt, f.eks. i forbindelse med udskrivelse fra hospital.</li> </ul>
Leverandør	<p>Borgeren kan selv vælge, hvem der skal levere indsatsen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hørsholm Kommunes hjemmepleje.</li> <li>• Privatleverandører godkendt af Hørsholm Kommune.</li> <li>• En person, borgeren selv har udpeget. Personen skal godkendes og ansættes af Hørsholm Kommune.</li> </ul>
Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal.</li> <li>• Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser.</li> <li>• Leverandøren forpligter sig til at engagere medarbejdere med relevant faglig kompetence.</li> <li>• Medarbejdere skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto.</li> <li>• Leverandøren skal tilpasse hjælpen i forbindelse med akutte ændringer i borgerens tilstand.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage.</li> <li>• Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</li> <li>• Hjælpen bør gives af så få personer som muligt.</li> </ul>
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved afbud skal borgere melde afbud til leverandøren senest kl. 12.00 dagen før.</li> <li>• Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette.</li> <li>• Hvis der ikke er meldt afbud og døren ikke åbnes, vil personalet, af hensyn til borgerens sikkerhed, undersøge hvor borgeren er. Borgeren og de pårørende vil blive forsøgt kontaktet flere gange i løbet af dagen. Hvis det fortsat ikke er muligt at få kontakt, vil hjemmeplejen kontakte politiet, som sender bud efter en låsesmed. Udgiften til låsesmeden betales af borgeren.</li> <li>• Aflyser borgeren et besøg, erstatter leverandøren som udgangspunkt ikke besøget.</li> </ul>
Hjemmet som arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der må ikke ryges, mens medarbejderen er i hjemmet, og der skal luftes ud 5 – 10 minutter, før medarbejderen kommer, hvis der er røget i hjemmet.</li> <li>• Medarbejderen skal have mulighed for at udføre korrekt håndhygiejne i borgerens hjem. Der skal være adgang til flydende sæbe, køkkenruller eller papirhåndklæder.</li> <li>• Leverandøren yder erstatning, hvis en medarbejder beskadiger ting i borgerens hjem. Der gives ikke erstatning, hvis skaden kan henføres til almindelig slitage.</li> </ul>
Kvalitetsmål og opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde.</li> <li>• Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation.</li> <li>• Borgertilfredshedsundersøgelser.</li> <li>• Revisitation efter behov.</li> </ul>
Lovgrundlag	<p>Serviceoven § 83 og 88</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formålet med serviceloven er: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer;</li> <li>2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og</li> <li>3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer</li> </ol> </li> </ul> <p>stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.</p> <p>Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer i det omfang, det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn"</p>

Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal vedkommende henvende sig til visitationen.</li> <li>• Her vil begrundelsen for afgørelsen revurderes, og borgeren vil høres/informeres, hvis der er fremkommet nye oplysninger.</li> <li>• Hvis klagen ikke kan imødekommes, videresender Kommunen sagen til Ankestyrelsen.</li> <li>• Klagefrist er 4 uger efter afgørelsen er modtaget.</li> </ul> <p>Ved klage over en medarbejdere eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.</p>
Skift af leverandør	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren har mulighed for at skifte leverandør, dette sker ved henvendelse til visitator.</li> <li>• Leverandørskift kan ske med 4 ugers varsel.</li> </ul>
Kontakt til visitationen	<p>Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-13.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a></p>