

## Kvalitetsstandard for Rengøring

Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Borgere, som er ude af stand til at varetage opgaver i forbindelse med rengøring på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.</li></ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"><li>• For at modtage hjælp til rengøring skal man visiteres til dette. 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 rengøring. 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><li>• Rengøring gives til et areal svarende til en 2-værelses lejlighed (ca. 67 m<sup>2</sup>) i de dagligt benyttede rum, entre, køkken, bad/toilet, opholdsstue og soveværelse.</li><li>• Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.</li><li>• Indsatsen udføres i dagtimerne på hverdage.</li></ul>
Service mål	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationsbesøget.</li><li>• Indsatsen rengøring iværksættes senest 12 hverdage efter visitationen.</li><li>• I tilfælde af aflysning får borgeren tilbudt erstatningshjælp senest inden for 5 hverdage.</li></ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"><li>• At sikre den vedligeholdende rengøring sammen med borgeren i de dagligt benyttede rum.</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>• Indsatsen rengøring leveres 17 gange årligt fordelt med rengøring hver tredje uge.</li><li>• En rengøringsindsats kan vare op til 45 min.</li><li>• Rengøring kan omfatte følgende opgaver:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tørre støv af på vandrette flader, vindueskarme, borde og hylder, hvor dette er muligt, og der ikke står meget nips.</li><li>○ Støvsugning af gulve og gulvtæpper.</li><li>○ Gulvvask.</li><li>○ Rengøring af sanitet i badeværelse og køkken.</li><li>○ Aftørring med vand og miljøgodkendte rengøringsmidler.</li><li>○ Øvrige opgaver kan bl.a. være at vande blomster, lufte ud og vaske hjælpemidler.</li></ul></li></ul>
Fleksibel hjemmehjælp	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der er mulighed for at vælge en anden hjælp end den visiterede. Dette gælder alene hjælp til rengøring.</li><li>• Valgfriheden består i, at borgeren helt eller delvist kan fravælge rengøringen til fordel for noget andet.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejderen vurderer sammen med borgeren, hvornår og i hvilken sammenhæng den visiterede hjælp tilsidesættes for en anden hjælp. Det er hjemmeplejen eller den private leverandør, der har det overordnede ansvar, og medarbejderen afgør om det er fagligt forsvarligt at bytte indsatsen.</li> <li>• Medarbejderen registrerer, at hjælpen er byttet. Hvis den visiterede hjælp fravælges eller byttes med en anden indsats, kan der ikke klages over, at den fravalgte hjælp ikke er udført.</li> <li>• Hvis borgeren gentagne gange fravælger eller bytter den visiterede hjælp med en anden hjælp, vil der blive foretaget en ny vurdering og visitation.</li> </ul>
Leverandør	<p>Borgeren kan selv vælge, hvem der skal levere hjælp til rengøring.</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> <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>• Borgeren skal som udgangspunkt have ryddet op inden rengøring.</li> <li>• Hjælpen udføres kun, når borgeren er til stede i hjemmet. Det er derfor vigtigt, at melde afbud til leverandøren senest kl. 12.00 dagen før. Der kan efter konkret, individuel vurdering afviges fra dette. Fuldmagt kræves.</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> <p>Borgeren skal selv anskaffe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miljøgodkendte rengøringsmidler</li> <li>• Rene klude</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Støvsuger med teleskoprør så den kan tilpasses den enkelte medarbejders arbejdsstillingen. Støvsugerslangen skal desuden have en længde, så den kan komme bag om ryggen på medarbejderen.</li> <li>• Fladmoppesystem bestående af moppe med drejhoved og teleskopskaft, der skal kunne blive mellem 120 - 160 cm. Langt, og spand med vridesystem.</li> </ul>
Hjemmet som arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der må ikke ryges (ej heller E-cigaretter), 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceloven §§ 83, 87 og 88</li> <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> <li>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.</li> <li>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"</li> </ul>
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> <li>• Ved klage over en medarbejder eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-13.00 på telefon nr. 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a></li></ul>