

Kvalitetsstandard for Indkøb og Bankbesøg

Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> Borgere, som ikke er i stand til at købe ind, strukturere et indkøb, bestille varer eller sætte varer på plads på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Hjælp til indsatsen bankbesøg kan gives til borgere, der ikke har pårørende til at hjælpe sig med posthus og bank, samt borgere der er dispenseret fra digital post.
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> For at modtage indsatsen skal man visiteres til dette. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov. Som udgangspunkt skal borgeren jf. serviceloven § 83 a have været igennem et rehabiliteringsforløb, inden der visiteres til indkøb og bank. 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. Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationsbesøget. Indsatsen iværksættes senest 12 hverdage efter visitationen.
Formål	<ul style="list-style-type: none"> Formål med indkøb er at sørge for, at borgeren har de nødvendige dagligvarer til brug i husholdningen. Formålet med hjælp til bankbesøg er at betale de få regninger, der ikke kan tilmeldes betalingservice, samt at hæve penge til indkøb af dagligvarer.
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.
	<ul style="list-style-type: none"> Indkøb <ul style="list-style-type: none"> Der ydes personassistance til indkøb af dagligvarer en gang om ugen hos den nærmeste dagligvarebutik med fuldt dagligvaresortiment. Indsatsen leveres som udgangspunkt i dagtimerne på hverdage. Leveres 1 gang ugentligt. Indkøbet må max. omfatte 8 kg varer, der kan transporteres på en cykel. Hjælp og støtte til udarbejdelse af indkøbsliste. Selve indkøbet. Sætte varer på plads. Der aflægges regnskab efter endt indkøb.
	<ul style="list-style-type: none"> Bankbesøg <ul style="list-style-type: none"> Hjælp til at hæve penge i banken, dog max 2500 kr. og betale regninger. Der kræves altid en engangsfuldmagt til denne indsats. Indsatsen gives hver fjerde uge.

Leverandør	<p>Borgeren kan selv vælge, hvem der skal være leverandør til indsatserne.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hørsholm Kommunes hjemmepleje. • Privatleverandører godkendt af Hørsholm Kommune. • En person, borgeren selv har udpeget. Personen skal godkendes og ansættes af Hørsholm Kommune.
Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal. • Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser. • Leverandøren forpligter sig til at engagere medarbejdere med relevant faglig kompetence. • Medarbejdere skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto. • Leverandøren skal tilpasse hjælpen i forbindelse med akutte ændringer i borgerens tilstand. • Leverandøren skal videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage. • Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. • Hjælpen bør gives af så få personer som muligt.
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette. • 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. • Aflyser borgeren et besøg, erstatter leverandøren som udgangspunkt ikke besøget.
Hjemmet som arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Medarbejderen skal have mulighed for at udføre korrekt håndhygiejne i borgerens hjem. Der skal være adgang til flydende sæbe, køkkenruller eller papirhåndklæder. • Leverandøren yder erstatning, hvis en medarbejder beskadiger ting i borgerens hjem. Der gives ikke erstatning, hvis skaden kan henføres til almindelig slitage.
Kvalitetsmål og opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Borgertilfredshedsundersøgelser. • Revisitation efter behov.
Lovgrundlag	<p>Serviceoven § 83 og § 88</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formålet med serviceoven er:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. "at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer; 2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og 3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer <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"> • Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal vedkommende henvende sig til visitationen. • Her vil begrundelsen for afgørelsen revurderes, og borgeren vil høres/informeres, hvis der er fremkommet nye oplysninger. • Hvis klagen ikke kan imødekommes, videresender Kommunen sagen til Ankestyrelsen. • Klagefrist er 4 uger efter afgørelsen er modtaget. • Ved klage over en medarbejder eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.
Skift af leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • Borgeren har mulighed for at skifte leverandør, dette sker ved henvendelse til visitator. • Leverandørskift kan ske med 4 ugers varsel.
Kontakt til visitationen	<p>Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-13.00 på telefon nr. 48 49 36 11 eller e-mail: som-post@horsholm.dk</p>