

## 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>• Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpnen som muligt. Forud for vurderingen af behovet for hjælp, skal borgeren derfor jf. serviceloven § 83 a deltage i et rehabiliteringsforløb, hvor det afklares, hvad borgeren selv kan klare eller kan træne sig op til at kunne klare igen. Først når det er afprøvet, hvorvidt vejledning, rehabilitering, træning eller et hjælpemiddel kan afhjælpe borgerens behov, kan det afgøres, hvad borgeren kan få hjælp til. I enkelte tilfælde, hvor det vurderes, at borgeren ikke har potentiale til at blive helt eller delvist selvhjulpnen, kan borgeren bevilges hjælp efter § 83 uden forudgående rehabiliteringsforløb efter §83a.</li> </ul>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved henvendelse til visitationen aftales et tidspunkt for visitationen.</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>• 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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</li> <li>• Hjælpen udføres 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 døren ikke åbnes, vil medarbejderen på baggrund af en individuel vurdering og af hensyn til borgerens sikkerhed tage handling herpå.</li> <li>• Bliver det nødvendigt at kontakte politiet/låsesmed, påhviler udgiften til låsesmed 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>
Opfølgning på hjælpen	<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>• Tilsyn.</li> <li>• Revisitation efter behov.</li> </ul>
Lovgrundlag	Serviceoven § 83 og 88
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal der rettes henvendelse 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 medarbejder 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	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-12.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a>
--------------------------	---