

Bilag 1:

## Kvalitetsstandarder personlig pleje og praktisk hjælp - Godkendt for 2021

### Indhold

Kvalitetsstandarder under §§ 83 & 83a .....	2
Kvalitetsstandard for personlig pleje .....	2
Kvalitetsstandard for omsorgs- og tilsynsbesøg.....	5
Kvalitetsstandard for nødkald .....	7
Kvalitetsstandard for tilberedning af morgenmad, smøre snitter og anretning af mad .....	9
Kvalitetsstandard for rengøring .....	11
Kvalitetsstandard for oprydning.....	14
Kvalitetsstandard for tøjvask.....	16
Kvalitetsstandard for planlægning af indkøb .....	19
Kvalitetsstandard for linnedskift .....	21
Kvalitetsstandard for aktivitet og omsorg for hjemmeboende borgere med særlige behov .....	23
Kvalitetsstandard for rehabiliteringsforløb .....	26

## Kvalitetsstandarder under §§ 83 & 83a

I dette bilag findes de kvalitetsstandarder under §§83 & 83a, der udføres af hjemmeplejen samt af Kommunens godkendte fritvalgsleverandører.

Som beskrevet i kontrakten forpligter Leverandøren sig til at løfte indholdet i indsatserne, som det er beskrevet i kvalitetsstandarderne, og Leverandøren skal jf. bilag 4 sikre, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsstandarderne.

Alle Kommunens kvalitetsstandarder findes på Horsholm.dk, her:

<https://www.horsholm.dk/borger/pleje-pension-og-hjaelpemidler/kvalitetsstandarder>

<b>Kvalitetsstandard for personlig pleje</b>	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere, som har brug for hjælp til personlig pleje på grund af nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage hjælp til personlig pleje, skal man visiteres til dette. 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Det er kommunens visitation, der visiterer til personlig pleje.</li> <li>Personlig pleje iværksættes hurtigst muligt og som hovedregel fra dag til dag.</li> <li>Hørsholm Kommunes hjemmepleje og de private leverandører leverer indsatserne hele døgnet alle ugens dage året rundt.</li> <li>Leverandøren kan som hovedregel ikke aflyse.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>At bidrage til den bedst mulige sundhedstilstand.</li> <li>At hjælpe med at udvikle, genvinde og bibeholde evnen til at varetage egen pleje eller dele af den.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indsatserne kan tilbydes fra en gang om ugen op til flere gange i døgnet.</li> <li>Hjælp, støtte og vejledning til den nødvendige personlige pleje og hygiejne.</li> <li>Hjælp, støtte og vejledning til kropsbårne hjælpemidler.</li> <li>Indsatsen kan indeholde:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bad, gives som udgangspunkt 1 gang ugentligt</li> <li>○ Øvre toilette (herunder mund-, tand- og/eller protesepleje, frisering, barbering og ansigtspleje, negleklipping på hænder og fødder).</li> <li>○ Nedre toilette (herunder nedre hygiejne samt vask omkring kateter og stomi)</li> <li>○ Af og påklædning (herunder hjælp til høreapparat, pudsning af briller, hjælp til kontaktlinser, hjælp til personlige hjælpemidler, hjælp til flystrømper og påtagning af nødkald)</li> <li>○ Toiletbesøg/bleskift, (herunder tømning af kateterpose/ kolbe/ bækkenstol).</li> </ul> <p>Derudover:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mobilitet: Forflytning, vending og lejrning</li> <li>○ Hjælp til at indtage mad og drikke.</li> <li>○ Linnedskift efter behov.</li> </ul>
Hvad kan ikke indgå i hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Speciel fod,- og neglepleje på fødder eksempelvis diabetikere. Der henvises til fodterapeut.</li> <li>● Speciel tandpleje af tænder eller proteser.</li> </ul>
Leverandør	<p>Det er muligt at vælge, hvem der skal levere hjælpen til den personlige pleje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hørsholm Kommunes hjemmepleje.</li> <li>● Privatleverandører godkendt af Hørsholm Kommune.</li> <li>● En person, man 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>● Personlig pleje iværksættes hurtigst muligt og som hovedregel fra dag til dag.</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 og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</li> <li>● Hjælpen bør gives af så få personer som muligt.</li> <li>● Hjælpen gives indenfor et nærmere aftalte tidspunkt, plus/minus en time, ellers skal borgeren kontaktes.</li> </ul>
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ved afbud skal borgeren melde afbud til leverandøren senest kl. 12.00 dagen før.</li> <li>● Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis døren ikke åbnes, vil medarbejderen på baggrund af en individuel vurdering og af hensyn til borgerens sikkerhed tage handling herpå. 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>• Det kan være nødvendigt at ændre i boligindretningen for at kunne udføre den personlige pleje.</li> <li>• Det kan være nødvendigt at opsætte en elektronisk dørlås, hvis borgeren ikke selv kan åbne.</li> <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>• Hjælpe midler, som er nødvendige af hensyn til hjælpens udførelse, stilles til rådighed af kommunen, uanset om hjælpen udføres af kommunal eller privatleverandører. Dette kan fx være en plejeseng eller en lift.</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>• Den kommunale hjemmepleje eller privatleverandøren 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>• Tilsyn.</li> <li>• Borgertilfredshedsundersøgelser.</li> </ul>
Lovgrundlag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceloven §§ 83, 87 og 88</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	<p>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></p>

<b>Kvalitetsstandard for omsorgs- og tilsynsbesøg</b>	
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>
Service mål	<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> <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 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	<p>Serviceoven § 83 og 88</p>
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	<p>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></p>

<b>Kvalitetsstandard for nødkald</b>	
Målgruppe	<p>Borgere, som har brug for akut hjælp fra hjemmeplejen på grund af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nylige tilfælde af fald, hvor borger ikke selvstændigt har kunnet rejse sig.</li> <li>• At der på trods af nødvendige hjælpemidler og/eller faldforebyggende indsats, fortsat er en udtalt faldtendens.</li> <li>• At borgeren har betydelige funktionsnedsættelser og dermed ikke er i stand til at foretage telefonopkald i en nødsituation.</li> <li>• Alvorlig sygdom.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At borgeren kan tilkalde hjælp akut, hvor hjælpen ikke kan tilkaldes på anden måde.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• For at få nødkald, skal man visiteres til dette.</li> <li>• Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>• Ved nødkald, der kræver besøg, kan hjælpen forventes indenfor 30 minutter.</li> <li>• Kun i særlige tilfælde kan der bevilges nødkald til borgere, der har en rask ægtefælle eller samboende.</li> </ul>
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationen.</li> <li>• Opsætning af nødkald <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Akut: Samme dag</li> <li>○ Haste: indenfor 2 dage</li> <li>○ Normalt: indenfor 1 uge eller efter aftale</li> </ul> </li> </ul>
Installation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nødkald består af en boks, som tilsluttes strøm og en telefonlinje samt en sender i form af et armbånd eller en medaljon.</li> <li>• Borgeren vil få installeret en elektronisk dørlås, så hjemmeplejen har adgang til hjemmet.</li> <li>• Hørsholm Kommune installerer og vedligeholder nødkaldet</li> </ul>
Indhold i indsats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Når nødkaldet aktiveres, går alarmer til Nordsjællands brandvæsen, der kontakter hjemmeplejen.</li> <li>• Hjemmeplejen eller fritvalgsleverandøren kontakter borgeren</li> </ul>
Krav til leverandør ved kald	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal.</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>
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis nødkaldet bevilges på grund af faldrisiko, kræves det, at hjemmet indrettes hensigtsmæssigt i forhold til forebyggelse af fald. Det kan eksempelvis være, at løse tæpper fjernes.</li> <li>• Borgeren skal være i stand til at betjene nødkaldet.</li> <li>• For at få opsat nødkald skal borgeren have installeret elektronisk lås.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejderen skal have mulighed for at udføre korrekt håndhygiejne i borgerens hjem. Der skal være adgang til flydende sæbe, køkkenruller eller papirhåndklæder.</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 § 112
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal der rettes henvendelse 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>
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>



<b>Kvalitetsstandard for tilberedning af morgenmad, smøre snitter og anretning af mad</b>	
Målgruppe	Borgere, som er ude af stand til at smøre, opvarme eller anrette mad og drikke.
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• For at modtage hjælp til tilberedning af måltid, skal man visiteres til dette.</li> <li>• Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>• Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.</li> <li>• Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpent 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 selvhjulpent, 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 hurtigst muligt og som hovedregel fra dag til dag.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At borgeren tilbydes hjælp til at smøre, opvarme eller anrette måltider.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personassistance til anretning af mad og drikke til måltider gives op til flere gange dagligt.</li> <li>• Personassistance til tilberedning af morgenmad og smørrebrød en gang dagligt.</li> <li>• Opvask og oprydning i køkkenet i forbindelse med tilberedning af morgenmad.</li> <li>• Der vaskes udelukkende op efter borgeren.</li> <li>• Der anrettes som udgangspunkt kold mad om aftenen.</li> <li>• Hvis der anrettes varm mad, varmes maden i mikroovn.</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>• 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.</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. Bliver det nødvendigt at kontakte politiet/låsesmed, påhviler udgiften til låsesmed borgeren.</li> <li>• Borgeren skal selv stille mikrobølgeovn til rådighed i tilfælde hvor måltiderne skal opvarmes.</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>
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, § 87 og § 88
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	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>

<b>Kvalitetsstandard for rengøring</b>	
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>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> <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>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Det er kommunens visitation, der visiterer til rengøring.</li> <li>Indsatsen rengøring iværksættes senest 12 hverdage efter bevillingen.</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>Indsatsen rengøring leveres 25 gange årligt fordelt med rengøring hver anden uge med undtagelse af 2 uger til påske.</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valgfriheden består i, at borgeren helt eller delvist kan fravælge rengøringen til fordel for noget andet.</li> <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>Det er muligt at vælge, hvem der skal levere hjælpen 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 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>• Borgeren skal som udgangspunkt have ryddet op inden rengøring.</li> <li>• Hjælpen udføres kun, når borgeren er til stede i hjemmet. Der kan efter konkret, individuel vurdering afviges fra dette. Fuldmagt kræves.</li> <li>• Det er vigtigt at melde afbud til leverandøren senest kl. 12.00 dagen før.</li> <li>• Hvis døren ikke åbnes, vil medarbejderen på baggrund af en individuel vurdering og af hensyn til borgerens sikkerhed tage handling herpå. Bliver det nødvendigt at kontakte politiet/låsesmed, påhviler udgiften til låsesmed borgeren.</li> <li>• Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette.</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 teleskopskæft, der skal kunne blive mellem 120 - 160 cm. Langt, og spænd 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>
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>• Tilsyn.</li> <li>• Borgertilfredshedsundersøgelser.</li> <li>• Revisitation efter behov.</li> </ul>
Lovgrundlag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceloven §§ 83, 87 og 88</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 9.00-12.00 på telefonnr. 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a></li> </ul>

<b>Kvalitetsstandard for oprydning</b>	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere, som er ude af stand til at rydde op på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage indsatsen skal man visiteres til denne. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>Oprydning gives til et areal svarende til en 2-værelses lejlighed (ca. 67 m<sup>2</sup>).</li> <li>Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.</li> <li>Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpne 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 selvhjulpne, 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 12 hverdage efter visitationen.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>At sikre den vedligeholdende oprydning sammen med borgeren i de dagligt benyttede rum.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indsatsen ydes efter behov i dagtimerne på hverdage.</li> <li>Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> </ul> Personassistance til oprydning kan indeholde: <ul style="list-style-type: none"> <li>Almindelig oprydning i benyttede rum</li> <li>Bortskaffelse af skraldepose</li> </ul>
Leverandør	Borgeren kan selv vælge, hvem der skal levere indsatsen. <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 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>• 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 en konkret, individuel vurdering afviges fra dette. Fuldmagt kræves.</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 (heller ikke 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>
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>• Tilsyn.</li> <li>• Borgertilfredshedsundersøgelser.</li> <li>• Revisitation efter behov.</li> </ul>
Lovgrundlag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceloven §§ 83, 87 og 88</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 9.00-12.00 på telefonnr. 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a></li> </ul>

<b>Kvalitetsstandard for tøjvask</b>	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere, som er ude af stand til at vaske tøj på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage tøjvask, skal man visiteres til dette.</li> <li>Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>Der gives hjælp til tøjvask i de tilfælde, hvor der er en vaskemaskine i hjemmet eller i bebyggelsen.</li> <li>Hvis der er vaskemaskine i hjemmet, er det denne der benyttes. Tøjet tørres i hjemmet.</li> <li>Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.</li> <li>Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpne 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 selvhjulpne, kan borgeren bevilges hjælp efter § 83 uden forudgående rehabiliteringsforløb efter §83a.</li> </ul>
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationen.</li> <li>Indsatsen 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 borgeren har rent tøj til rådighed.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tøjvask ydes hver 14. dag.</li> <li>Indsatsen leveres på hverdage i dagtimerne.</li> <li>Personassistance til enkelte eller de fleste opgaver i forbindelse med tøjvask:</li> </ul> <p>Vask i egen maskine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hjælp til at sortere og vaske tøj</li> <li>Ophængning og nedtagning af tøj/ tørretumbling i egen tumbler</li> <li>Lægge tøj sammen og på plads</li> </ul> <p>Vask i beboervaskeri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hjælp til at sortere, pakke og transportere tøjet til vaskeri</li> <li>Vaske tøjet</li> <li>Ophængning og nedtagning af tøj/ tørretumbling</li> <li>Lægge tøj sammen, transportere tøjet hjem og lægge på plads</li> </ul>
Leverandør	<p>Borgeren kan selv vælge, hvem der skal levere hjælp til tøjvask.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hørsholm Kommunes hjemmepleje.</li> <li>Privatleverandører godkendt af Hørsholm Kommune.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <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 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>• 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 døren ikke åbnes, vil medarbejderen på baggrund af en individuel vurdering og af hensyn til borgerens sikkerhed tage handling herpå. 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> <li>• Borgeren afholder selv alle udgifter forbundet med ydelsen.</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>
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	<p>Serviceoven §§ 83 og 88</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><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	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>

<b>Kvalitetsstandard for planlægning af indkøb</b>	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere, der på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, er visiteret til hjælp til indkøb, og som har brug for støtte og hjælp til planlægning af indkøb, herunder bestille varer telefonisk eller elektronisk.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage indsatsen skal man visiteres til dette. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>Indsatsen gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven.</li> <li>Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpne 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 selvhjulpne, kan borgeren bevilges hjælp efter § 83 uden forudgående rehabiliteringsforløb efter §83a.</li> </ul>
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationen.</li> <li>Indsatsen iværksættes senest 12 hverdage efter visitationen.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formål med indsatsen er at sørge for, at borgeren får hjælp til at planlægge et indkøb, så borgeren har de nødvendige dagligvarer til brug i husholdningen.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	Indsatsen indeholder: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hjælp til at se hvad borger mangler af varer</li> <li>Hjælp til at udfylde indkøbsliste</li> <li>Evt. hjælp til at bestille varer hos leverandør</li> </ul>
Leverandør	Borgeren kan selv vælge, hvem der skal være leverandør til indsatserne. <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 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>• 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.</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. 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 (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>
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	Service-loven § 83 og § 88
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal der rettes henvendelse 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	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-12.00 på telefon nr. 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a>

<b>Kvalitetsstandard for linnedskift</b>	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere som er ude af stand til at varetage linnedskift på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage hjælp til linnedskift skal man visiteres til dette. Ved visitationen foretages en individuel konkret vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>Linnedskift gives som en separat indsats og kun i de hjem, hvor det ikke er indeholdt i personlig pleje.</li> <li>Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpne 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 selvhjulpne, kan borgeren bevilges hjælp efter § 83 uden forudgående rehabiliteringsforløb efter §83a.</li> </ul>
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationen.</li> <li>Indsatsen iværksættes senest 12 hverdage efter visitationen.</li> <li>I tilfælde af aflysning får du tilbudt erstatningshjælp senest inden for 5 hverdage.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>At få skiftet sengetøj.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personassistance til dele af eller hele opgaven.</li> <li>Indsatsen linnedskift leveres hver 14. dag.</li> <li>Indsatsen gives som udgangspunkt i dagtimerne på hverdage.</li> <li>Indsatsen linnedskift gives som en separat indsats og kun i de hjem, hvor det ikke er indeholdt i personlig pleje.</li> </ul>
Leverandør	<p>Borgeren kan selv vælge, hvem der skal levere hjælp til linnedskift.</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>Borgeren er selv ansvarlig for at levere rent linned.</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 individuel konkret vurdering afviges fra dette. Fuldmagt kræves.</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>Af hensyn til medarbejderens arbejdsmiljø skal det være muligt at komme til sengen fra begge sider, når lagnet skal skiftes.</li> <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>
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 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	Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-12.00 på telefonnr. 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a>

<b>Kvalitetsstandard for aktivitet og omsorg for hjemmeboende borgere med særlige behov</b>	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere, der i en periode har særligt behov for en ekstra indsats eller et løft med fokus på at forebygge ensomhed og social isolation, at forebygge kognitive eller fysiske funktionstab eller at aflaste pårørende.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage indsatsen skal man visiteres til den. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</li> <li>Indsatsen indhold og omfang tilpasses borgerens behov.</li> <li>Indsatsen er tidsbegrænset.</li> <li>Borgeren revisiteres, når aktivitets- og omsorgsindsatsen ophører.</li> </ul>
Formål	<p>At hjemmeplejen eller fritvalgsleverandør i en periode kan yde en ekstra og målrettet indsats, som er tilpasset den enkelte borger med særlige behov, som fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>forebyggelse af kognitive eller fysiske funktionstab eller opretholdelse af funktionsniveau.</li> <li>forebyggelse af ensomhed eller social isolation, fx efter tab af ægtefælle.</li> <li>støtte og aflastning i terminale forløb.</li> <li>aflastning af rask ægtefælle.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indsatsen gives i dagtimerne på hverdage, og som hovedregel i tidsrummet kl. 10.00 – 14.00.</li> <li>Tid og frekvens for indsatsen fastsættes af visitator på baggrund af borgerens behov.</li> </ul> <p>Aktiviteten i indsatsen defineres ud fra den konkrete individuelle vurdering og i et samarbejde mellem visitation, hjemmepleje og borger alt efter borgerens funktionsniveau og aktuelle behov.</p> <p>Der skal lægges særlig vægt på borgerens ønsker og behov i tilrettelæggelsen af den konkrete indsats.</p> <p>Aktiviteten vil typisk planlægges således, at den understøtter udviklingen af fysisk mobilitet, kognitiv aktivitet, sociale relationer og netværk.</p> <p>Aktiviteten kan også planlægges med øje for at aflaste en pårørende eller støtte og aflaste i hjem med terminal borger.</p> <p>Aktiviteter kan være:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Besøg, hvor der er tid til at borgeren og medarbejderen får en hyggesnak og en kop kaffe.</li> <li>Gåtur, hvor borgeren og medarbejderen går en tur sammen.</li> <li>Ledsagelse til foreningslivet, hvor borgeren og medarbejderen følges til aktiviteter, f.eks. på kommunens aktivitetscentre.</li> <li>Samværestid til borgeren med en demensdiagnose. Ægtefælle kan aflastes i tidsrummet og har mulighed for at forlade hjemmet i</li> </ul>

	<p>tidsrummet, hvor hjemmeplejen/ fritvalgsleverandøren er i hjemmet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aflastning i terminale forløb. Støtte til andet end personlig pleje og praktisk hjælp.</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>• Private leverandører godkendt 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> <li>• Hjælpen gives indenfor et nærmere aftalte tidspunkt, plus/minus en time, ellers skal borgeren kontaktes.</li> </ul>
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> <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.</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 ikke besøget.</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>• Den kommunale hjemmepleje eller den private leverandør 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>



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 9.00-13.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: <a href="mailto:som-post@horsholm.dk">som-post@horsholm.dk</a>

OBS: Kvalitetsstandard for rehabiliteringsforløb erstattes af en opdateret kvalitetsstandard i efteråret 2021. Her vil Kommunen fremsende den opdaterede kvalitetsstandard til leverandørerne og opdatere dette bilag.

<b>Kvalitetsstandard for rehabiliteringsforløb</b>	
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borgere i målgruppen for hjemmepleje efter serviceloven § 83 og som kan profitere af et rehabiliteringsforløb og dermed udskyde og nedsætte behovet for hjælp til personlig pleje eller praktisk bistand.</li> </ul>
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>For at modtage et rehabiliteringsforløb, skal man visiteres til dette. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer, potentiale og mål.</li> <li>Et rehabiliteringsforløb er et korterevarende og tidsafgrænset forløb, som udgangspunkt maksimalt 8 uger.</li> <li>Når borgeren afslutter rehabiliteringsforløb, foretager visitationen en konkret, individuel vurdering med henblik på, om borgeren skal afsluttes eller er berettiget til hjælp efter § 83.</li> </ul>
Servicemål	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ved henvendelse til visitationen, aftales et tidspunkt for visitationen.</li> <li>Borgeren kontaktes 1-2 hverdage efter der er modtaget henvendelse fra visitationen, og der aftales dato for opstartsmøde.</li> <li>Leverandøren kan som hovedregel ikke aflyse.</li> </ul>
Formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>At give borgere i målgruppen for hjemmepleje mulighed for at udvikle eller genvinde deres funktionsevne for dermed at opnå øget livskvalitet og meningsfuldhed i hverdagen.</li> <li>At borgeren opnår selvstændighed i flest mulige hverdagsaktiviteter, der knyttes op til indsatser under personlig pleje og praktisk hjælp.</li> <li>At borgeren oplever en sammenhængende og helhedsorienteret indsats.</li> </ul>
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rehabiliteringsforløbet foregår i borgerens hjem og nærmiljø.</li> <li>Rehabiliteringsforløb sker i dagtimer på hverdage.</li> <li>Rehabiliteringsforløbet gives i forbindelse med praktiske opgaver og eller personlig pleje.</li> <li>Frekvensen for en rehabiliterende indsats tilrettelægges ud fra en konkret individuel vurdering.</li> </ul>
Leverandør	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rehabiliteringsforløb koordineres af Hørsholm Kommune.</li> <li>Forløbet leveres af Hørsholm Kommune eller privatleverandører godkendt 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 rehabiliteringsindsatserne i forbindelse med akutte ændringer i borgerens tilstand.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rehabiliteringsindsatsen sker i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder.</li> <li>• Borgeren skal kontaktes, hvis besøget afviger med mere end en time fra aftalt tidspunkt.</li> </ul>
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det forventes, at borgeren tager ansvar og deltager aktivt i rehabiliteringsforløbet.</li> <li>• Ved aflysning skal borgeren kontakte planlæggerne i det pågældende distrikt eller koordinatorene på Louiselund.</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. Bliver det nødvendigt at kontakte politiet/låsesmed, påhviler udgiften til låsesmed borgeren.</li> </ul>
Hjemmet som arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det kan være nødvendigt at ændre i boligindretningen for at kunne arbejde med de rehabiliterende aktiviteter.</li> <li>• Det kan være nødvendigt at opsætte en elektronisk dørlås, hvis borgeren ikke selv kan åbne.</li> <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>• Hjælpemidler, som er nødvendige for at kunne arbejde med de rehabiliterende aktiviteter, stilles til rådighed af kommunen. Dette kan fx være en rollator, en badetaburet m.m.</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 forløbet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opfølgning sker løbende gennem hele forløbet mellem borgere, medarbejdere og andre samarbejdspartnere.</li> <li>• Ved tværfaglige rehabiliteringsmøder ugentligt.</li> <li>• Borgertilfredshedsundersøgelser.</li> <li>• Revisitation efter behov.</li> </ul>
Lovgrundlag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceloven § 83a</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 relevant personaleleder.</li> </ul>
Kontakt til visitationen	<p>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></p>

