



Bilag 2: Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp

04-10-2011

Socialudvalget har opstillet en række konkrete mål for hjemmehjælpens kvalitet, som er indeholdt i forvaltningens kvalitetsstandarder på hjemmeplejeområdet 2011. Kvalitetskravene er følgende:

Sagsnr.
2011-139262

Dokumentnr.
2011-702637

1. Fast kontaktperson hos leverandøren
2. Fast kontaktperson hos Hjemmeplejevisitationen
3. Tilstræbe få medarbejdere i hjemmet
4. Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje
5. Erstatningsbesøg tilbydes indenfor 5 hverdage ved aflysning af praktisk hjælp
6. Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren

Sagsbehandler
Tina Holck

1) Tildeling af fast kontaktperson hos leverandøren

For at sikre tilgængelighed hos leverandøren og en kontinuitet i den hjælp borgeren modtager, skal borgeren tildeles en fast kontaktperson hos leverandøren.

2) Tildeling af fast kontaktperson hos Hjemmeplejevisitationen

Hjemmeplejevisitationen skal oplyse, hvilken visitator der kan kontaktes, hvis borgeren har spørgsmål vedr. udmålingen af den personlige- og praktiske hjælp samt spørgsmål til levering af hjemmehjælp. Herunder spørgsmål vedrørende overholdelse af leveringstid, mange skiftende medarbejdere og selve kvaliteten af den leverede hjemmehjælp.

3) Tilstræbe få medarbejdere i hjemmet

I forbindelse med Socialudvalgets målsætning om at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, er det vigtigt, at der er kontinuitet i leveringen af ydelser. For at sikre dette, er det et kvalitetskrav, at der sikres færrest mulige medarbejdere i hjemmet. Derfor skal leverandøren som udgangspunkt meddele borgeren, hvilke to medarbejdere der forventes at levere hjælpen i hjemmet. En af disse kan være kontaktpersonen. Eventuelle afløsere for de faste medarbejdere skal af kontaktpersonen orienteres om relevante forhold i hjemmet.

4) Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje

For at sikre, at borgeren får leveret de ydelser, som er bevilligede, stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at ingen besøg vedrørende personlig pleje aflyses.

5) Erstatningsbesøg tilbydes indenfor fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp

**Mål- og
Rammekontoret
for Voksne**

Bernstorffsgade 17
1592 København V

Telefon
3317 3679

E-mail
QG68@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683052

www.kk.dk

For at sikre, at borgeren får leveret de bevilgede ydelser, stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at der ved alle aflysninger af besøg vedrørende praktisk hjælp tilbydes et erstatningsbesøg. Erstatningsbesøget skal tilbydes indenfor fem hverdage.

6) Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælpen over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren

Kan leverandøren ikke efterleve aftalen om tidspunktet for levering af ydelserne, er leverandøren forpligtet til at meddele borgeren evt. ændringer, der afviger +/- en time fra det aftalte tidspunkt. Borgeren skal informeres telefonisk senest 20 minutter før det aftalte tidspunkt.