



1.1 MÅLSÆTNINGER OG AFGRÆNSNINGER

Kvalitetsstyring i Høje-Taastrup Kommune gennemføres i forlængelse af servicelovens krav om udarbejdelse af kvalitetsstandarder. Det har siden 1998 været lovbestemt, at kommunernes serviceniveau for den personlige og praktiske hjælp skal fastsættes i kvalitetsstandarder. Høje-Taastrup Kommune har desuden valgt at formulere kvalitetsstandarder på yderligere en række områder.

Kvalitetsstandarderne danner rammen for det arbejde, der udføres af administrationen og leverandørerne på ældre- og handicapområdet.

Målsætninger for kvalitetsstyring i Høje-Taastrup Kommune:

- At kvalitetsstyringen understøtter Høje-Taastrup Kommunes værdier og målsætninger på ældre- og handicapområde
- At der fastlægges kvalitetskrav for Høje-Taastrup Kommunes serviceydelser, så borgerne ved, hvilken service de kan forvente og hvilke rettigheder, de har
- At ydelserne inden for de givne ressourcemæssige rammer matcher borgernes behov bedst muligt
- At Høje-Taastrup Kommune træffer ensartede afgørelser om hjælp og yder service til borgerne ud fra et ensartet grundlag
- At udførerne ved, hvilke kvalitetskrav og forventninger der stilles til arbejdet og den service, der skal ydes
- At der foretages evaluering og opfølgning for at sikre kvaliteten i servicen og udviklingen heraf
- At der skabes sammenhæng mellem det politisk fastsatte serviceniveau, de konkrete afgørelser der træffes, de ydelser der faktisk leveres, og de ressourcer der afsættes til at løse opgaverne
- At kvalitet tænkes ind i alle prioriteringer og nye tiltag på ældre- og handicapområdet

Høje-Taastrup Kommune skal gennem sit arbejde med kvalitetsstyring dels arbejde for at tilpasse serviceydelserne til borgernes behov og dels, at der skal gøres en indsats for at afstemme borgernes forventninger i forhold til det Høje-Taastrup Kommune kan tilbyde.

I afstemningen af borgernes forventninger fokuserer kvalitetsstyringen især på mødet mellem den enkelte borger og den enkelt medarbejder – visitator, hjælper, sygeplejerske, terapeut m.v. Fastlæggelsen af kvalitetskrav til Høje-Taastrup Kommunes ydelser skal således bidrage til, at den enkelte medarbejder får en klar viden om kvalitetsniveauet inden for et givet serviceområde. Dette er forudsætningen for, at medarbejderen på en klar og gennemskelig måde kan videreformidle til borgeren, hvilken service borgeren kan forvente.

Kvalitetsmålinger, tilsyn og systematisk opsamling af resultaterne er et redskab, der danner grundlag for at vurdere, hvor der er behov for forbedringer i servicen og/eller afstemning af borgernes forventninger.

Størst mulig overensstemmelse mellem borgernes forventninger og den faktiske service vil alt andet lige give størst mulig tilfredshed blandt modtagerne af hjælpen.

Høje Taastrup Kommune stiller følgende krav til sine leverandører, der yder personlig pleje og praktisk hjælp:

Leverandøren skal:

- Sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med den konkrete visitation og Høje Taastrup Kommunes serviceniveau for den leverede ydelse. Udgangspunktet for kvalitetsarbejdet er, at fremme den lærende organisation.
- Arbejde systematisk med kvalitetssikring- og udvikling inden for de til enhver tid gældende rammer i Sundheds- og Omsorgscentret, og indenfor de social- og sundhedsfaglige normer.
- Medvirke til den praktiske gennemførelse og opfølgning på lovpligtige tilsyn.
- Indberette og følge systematisk op på utilsigtede hændelser
- Følge op på alle klagesager og lære af dem, så man så vidt muligt undgår gentagelser
- Føre egenkontrol og følge op herpå for at sikre, at indsatser leveres korrekt i overensstemmelse med kvalitetsstandard og de krav, som fremgår af nærværende kravspecifikation