



3.3.3 KVALITETSMÅLINGER PRAKTISK HJÆLP

Kvalitetsmålepunkter

Revurdering af borgerens behov for hjælp

Der foretages revurdering af borgerens behov for praktisk hjælp hos alle, der modtager rengøringshjælp ved ændringer i borgerens funktionsniveau
Årlig måling foretaget af Høje-Taastrup Kommune via udtræk fra omsorgssystemet. Der måles på antal gennemførte revurderinger

Generel tilfredshed

80% af borgerne der modtager praktisk hjælp er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen

Måling

Årlig stikprøve i tilfældigt udvalgt periode blandt 100 borgere. Undersøgelsen foretages af visitationen if. re-visitation af hjælpen.

Hvordan fremstår borgerens hjem

At borgerens hjem i 90% af tilfældene fremstår rent og ryddeligt, jf. Ydelsesspecifikationen for rengøring og kvalitetskravet om at den leverede rengøring matcher borgerens behov og livsstil bedst muligt inden for rammerne af kommunens serviceniveau.

Måling

Årlig stikprøve i tilfældigt udvalgt periode blandt 100 borgere. Undersøgelsen foretages af visitationen if. Revisitering af hjælpen.

Vurdering ved tilsynsbesøg for beboere på plejecentre (indgår i tjeklisten)

Inddragelse af borgeren i tilrettelæggelsen af arbejdsopgaverne i hjemmet

80% af borgerne oplever at de i høj grad eller i nogen grad inddrages i tilrettelæggelsen af den praktiske hjælp i hjemmet

Måling

Årlig stikprøve i tilfældigt udvalgt periode blandt 100 borgere. Undersøgelsen foretages af visitationen if. re-visitation af hjælpen.

Antal hjælpere i borgerens hjem

Hjælp til rengøring må højst udføres af 3 forskellige hjælpere over en periode på 3 måneder.

Hjælp til aftalt tid

Fremmøde hos borgere der modtager rengøringshjælp skal ske inden for det udmeldte totimers interval. Hvis hjælperen kommer i borgerens hjem udenfor det udmeldte interval, kontaktes borgeren og besøget betragtes som udsat.

Måling

Årlig stikprøve i tilfældigt udvalgt periode blandt 50 borgere uden for plejecentrene. Undersøgelsen foretages af visitationen. På en tilfældig udvalgt dag kontakter administrativt team borgeren, der modtager hjælp og spørger, om hjælpen denne dag er kommet til tiden.

Udsættelse af hjælp

- Udsat hjælp til rengøring skal i alle tilfælde erstattes af en tilsvarende ydelse senest 5 hverdage før/efter ydelsen skulle have været leveret.
- Udsættelse af hjælp til rengøring meddeles altid borgeren senest samme dag som ydelsen skulle være leveret.
- I alle tilfælde hvor hjælpen er udsat er der aftalt dato for erstatningsrengøring

Leverede ydelser i overensstemmelse med det aftalte

At visiterede ydelser altid leveres i henhold til aftalen, med mindre borgeren har benyttet sig af sin ret til at bytte ydelser.

Måling

Årlig stikprøve i tilfældigt udvalgt periode blandt 100 borgere. Undersøgelsen foretages af visitationen if. re-visitation af hjælpen.

Fakturakontrol.

Relaterede kvalitetsstandarder

2.1 Praktisk hjælp

Lovhenvi-sning

- Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp, jf. servicelovens §§ 74 a og 110 a
- Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v., bek. nr. 837 af 9. oktober 2002.
- Vejledning om supplement til vejledning om sociale tilbud til ældre m.fl. efter lov om social service, vejledning nr. 95 af 9. oktober 2002.