

Eksisterende kvalitetsmål

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

Forslag til nye kvalitetsmål

1. Fast kontaktperson hos leverandøren
2. Fast kontaktperson hos Hjemmeplejevisitationen
3. Tilstræbe få medarbejdere i hjemmet
4. Ingen aflysninger af hjemmehjælp

Kommentarer

Socialforvaltningen ønsker at bibeholde de eksisterende kvalitetsmål 1-3 i det nye forslag til kvalitetsmål, da der i 2013 findes elektroniske data for disse mål. Socialforvaltningen ønsker at kombinere de eksisterende kvalitetsmål 4 og 5 i et nyt punkt 4, så det indeholder både personlig pleje og praktisk hjælp samlet under begrebet 'hjemmehjælp', hvor der ligeledes findes elektroniske data. Socialforvaltningen ønsker at fjerne det eksisterende punkt 6, da der ikke på nuværende findes elektroniske data for dette punkt, og det samtidig vurderes at fremskaffelse af elektroniske data for dette punkt vil være administrativt tungt i forhold til udbyttet. Punktet vil i stedet indgå i de fremtidige brugerundersøgelser og interne tilsyn. Forslaget til nye kvalitetsmål kommer dermed til at bestå af fire punkter.

Vedrørende forslag til nyt punkt 4

Borgerrepræsentationen har vedtaget, at personlig pleje ikke må aflyses og at praktisk hjælp skal erstattes indenfor fem dage. Socialforvaltningen har en ambition om at bringe aflysninger fra leverandører af praktisk hjælp så tæt på nul som muligt, hvorfor kvalitetsmål nummer fire nu indeholder både personlig pleje og praktisk hjælp. Elektroniske data for aflysninger af personlig pleje og praktisk hjælp findes for den kommunale leverandør i omsorgssystemet CSC. Data for aflysninger af personlig pleje og praktisk hjælp for private leverandører oplyses på de månedlige afregningsskemaer, som forvaltningen modtager. Evaluering af et nyt punkt fire vil derfor kunne tilrettelægges rimeligt ukompliceret.

Kvalitetsmål om aflysninger af hjemmehjælp følger Vejledningen til Serviceloven. I vejledningens kapitel 50 om Erstatningshjælp ses, at: "Kommunalbestyrelsen skal sikre, at leverandørerne – kommunale som private – inden for en rimelig frist yder hjælpen ad anden vej, hvis den oprindelige aftale ikke kan overholdes. Det er op til kommunalbestyrelsen konkret at tage stilling til, hvad der i det konkrete tilfælde kan anses for en rimelig frist."