

## Handleplan Dragør Kommune

<p>Indledning</p>	<p>Formål med handleplanen er, at sikre borgere i Dragør Kommunes behov opfyldt, jf. kommunens kvalitets standarder samt Vitaplejes opfølgning/svar på tilsynsrapport for den private leverandør Vitapleje ApS - Dragør.</p> <p>Handleplanen omfatter følgende punkter:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikring af korte tidsrammer ved opstart/forøgelse af ydelser af nye borgere samt kommunikation / dokumentation med kommunen</li> <li>2. Sikring af, at ydelserne bliver leveret efter Dragør Kommunes kvalitetsstandarder</li> <li>3. Orientering til borgere</li> <li>4. Procedure til levering af ydelser ved omlægning af dage</li> <li>5. Etablering af borgerbøger</li> <li>6. Identifikation af medarbejdere</li> </ol>	<p>Bemærkning</p>
<p>1.</p>	<p>1.1 Der er blevet etableret en tjekliste med følgende indhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- På hver vagt bliver adviser tjekket tre gange</li> <li>- Tidspunkter for tjek er fastlagte på listen</li> <li>- Ved tjek af adviser bliver disse krydset af og nye borgere noteres på tjeklisten.</li> </ul> <p>1.2 Opfølgning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leder tjekker dagligt, at tjekliste er udfyldt samt foretager stikprøver på, om adviser er blevet læst og behandlet i omsorgssystemet.</li> <li>- Leder følger efter tre dage op på (ved sammenhold af tjeklister og omsorgssystemet), at der er taget kontakt til borgere samt aftalt besøgstidspunkter, således at Dragør Kommunes tidsfrister for opstart/ forøgelse af ydelser overholdes. Nye borger opstarter indenfor fem hverdage og forøgelse af ydelser leveres ved næste besøg. Det sidst nævnte jævnfølge Dragør Kommunens kvalitetsstandard – at der iværksættes akut/ hurtig levering af hjælp på visitators anmodning.</li> <li>- Ved eventuelt forgæves kontakt til borgere, dokumenteres der i omsorgssystemet.</li> <li>- Aftaler om besøgstidspunkter samt medarbejder som skal varetage opgaven dokumenteres i omsorgssystemet.</li> </ul>	<p>Tjeklister er en fast del af hver medarbejder på kontoret</p>
<p>2.</p>	<p>2.1 Ydelser/pakker for hver enkelt borger specificeres i køreliste til medarbejdere.</p> <p>2.2 kørelisten bliver ajourført med ydelser af planlæggeren</p> <p>2.3 Ydelser leveret til hver enkelte borger dokumenteres ved afkrydsning i køreliste.</p> <p>2.4 Planlægger følger op på hver enkelt køreliste og dokumenterer i</p>	<p>Kørelister med ydelser er fast del for udekørende personale og kontor</p>

	<p>omsorgssystemet</p> <p>2.5 Leder foretager stikprøver på dokumentation af kørelister og Omsorgssystemet</p> <p>2.6 Ved klager over leveret ydelse foretages i hver enkelt tilfælde vurdering heraf samt ydelse erstattes efter behov.</p> <p>2.7 Klager samt opfølgning dokumenteres i omsorgssystemet.</p> <p>2.8 Der laves (efter telefonisk aftale med borgere) stikprøver i hjemmet på ajourføring og brug af borgerbøger samt på personalets udførelse af ydelse samt bæring af synligt ID.</p>	
3.	<p>3.1 Ved evt. ændring af fast hjælper til borgere orienterer kontoret forud for besøg om ændringen.</p> <p>3.2 Orienteringen dokumenteres i omsorgssystemet.</p> <p>3.3 Ved evt. forsinkelser på mere end 30 minutter i forhold til planlagte besøg, kontakter kontoret borgere herom.</p>	
4.	<p>4.1 Senest to uger før omlægning af besøg, trækker planlæggeren en liste over alle borgere, som er tilknyttet Vitapleje.</p> <p>4.2 To uger før omlægningen informerer udekørende personale de relevante borgere om situationen og opfordrer borgerne til at kontakte kontoret for at lave konkrete aftaler vedr. dage og tidspunkter.</p> <p>4.3 Kontorpersonalet ringer til de relevante borgerne for at lave aftaler vedr. omlægning og krydser systematisk kontakt til borgere af på listen af.</p> <p>4.4 Omlægningen dokumenteres i Omsorgssystemet</p> <p>4.5. Lederen får en status hver 3. dag for, hvor mange borgere der er blevet kontaktet og for, hvor mange omlægninger er afsluttet.</p> <p>4.6 Evt. forgæves kontakt til borgere samt borgeres evt. ønske om bortfald af ydelses levering dokumenteres i Omsorgssystemet.</p>	
5.	<p>5.1 Ved første besøg hos nye borgere etableres en borgerbog i hjemmet</p> <p>5.2 Planlæggeren er ansvarlig for udlevering af borgerbøger til udekørende personale.</p> <p>5.3 Dato, tidspunktet, hjælpers navn og leverede ydelser dokumenteres i disse. Bogen kan også bruges til kommunikation mellem pårørende og hjælperen. Bogen indeholder desuden kontaktmuligheder via telefon/</p>	

	<p>e-mail/ post til Vitapleje</p> <p>5.4 Udekørende personale er ansvarlig for ajourføring af bøger i hjemmet.</p> <p>5.5 Der laves (efter telefonisk aftale med borgere) stikprøver i hjemmet på ajourføring og brug af borgerbøger samt på personalets udførelse af ydelser samt bæring af synligt ID.</p>	
6.	<p>6.1 Alt udekørende personale bærer synligt ID kort med eget navn, billede og kvalifikation samt Vitapleje logo for borgeres tryghed samt mulighed for identifikation af hjælper.</p> <p>6.2 Manglende synligt ID kort har ansættelsesretlige konsekvenser for udekørende personale.</p>	