



Hjælpecenter Formervangen
- et samarbejde mellem
Glostrup og Albertslund kommuner

Kvalitetsstandard

for
Ydelser leveret af Hjælpecenter Formervangen
Gældende fra 2014

Indholdsfortegnelse

1. FORMÅLET MED KVALITETSSTANDARDEN	2
.....	
2. LOVGRUNDLAG	3
.....	
3. EVALUERING AF KVALITETSSTANDARDEN	3
.....	
4. LEVERING OG HJEMTAGELSE AF HJÆLPEMIDLER	3
.....	
4.1. YDELSEN INDEHOLDER	3
.....	
4.2. SERVICEMÅL	3
.....	
4.3. BORGERENS ANSVAR	4
.....	
HJÆLPEMIDLER FRA ANDEN KOMMUNE	4
.....	
5. REPARATION OG VEDLIGEHOLDELSE AF HJÆLPEMIDLER	4
.....	
5.1. YDELSEN DÆKKER	4
.....	
5.2. SERVICEMÅL	4
.....	
5.3. BORGERENS ANSVAR	5
.....	
6. RENGØRING AF HJÆLPEMIDLER	5
.....	
6.1. YDELSEN DÆKKER	5
.....	
6.2. SERVICEMÅL	5
.....	
7. BOLIGÆNDRINGER	5
.....	
8.1. YDELSEN DÆKKER	5
.....	
8.2. SERVICEMÅL	5
.....	
8. HJÆLPEMIDDELCENTRETS ÅBNINGSTIDER FOR BORGERNE	6
.....	
8.1. YDELSEN DÆKKER	6
.....	
8.2. SERVICEMÅL	6
.....	
8.3. BORGERENS ANSVAR	6
.....	
9. KLAGEMULIGHEDER	6
.....	
9.1. KLAGE OVER HJÆLPEMIDDELCENTRETS YDELSER	6
.....	
9.2. KLAGE OVER BEVILLING AF HJÆLPEMIDDEL ELLER	

BOLIGÆNDRING	6
10. ADRESSER OG KONTAKTMULIGHEDER.....	7

1. Formålet med kvalitetsstandarden

Denne kvalitetsstandard beskriver de ydelser, der leveres til borgerne fra Albertslund og Glostrup kommunes fælles Hjælpemiddelcenter. Hjælpemiddelcentret leverer de samme ydelser til borgerne i de to kommuner.

Hjælpemiddelcentret leverer følgende ydelser:

- Levering og hjemtagelse af hjælpemidler
- Reparation af hjælpemidler
- Rengøring af hjælpemidler
- Boligændringer
- Rådgivning m.m. for borgerne

Kvalitetsstandarden beskriver ikke kriterier for bevilling af et hjælpemiddel. Borgere, der ønsker et hjælpemiddel bevilget, skal rette henvendelse til egen kommunes Visitation/Hjælpemiddelafdeling - se adresser og kontaktmuligheder bagerst i kvalitetsstandarden.

Det er den enkelte kommunes Visitation/Hjælpemiddelafdeling, der dels bevilger hjælpemidlerne til borgerne, og dels sikrer, at hjælpemidler bestilles til levering fra Hjælpemiddelcentret ud til borgerne.

Der henvises til kvalitetsstandard for hjælpemidler iht. Servicelovens § 112 og § 116 for Albertslund og Glostrup kommuner.

2. Lovgrundlag

Hjælpemiddelcentret leverer, afhenter og udfører reparationer af hjælpemidler, der er bevilget efter Lov om social service § 112.

Hjælpemiddelcentret udfører mindre boligændringer, der er bevilget efter Lov om social service § 116.

Hjælpemidlerne kan ofte have været udlånt tidligere. Borgerne har således ikke lovkrav på, at få leveret et helt nyt hjælpemiddel. Hjælpemidlerne er fuldt funktionelle og grundigt rengjorte, når de udleveres fra Hjælpemiddelcentret.

3. Evaluering af kvalitetsstandarden

Denne kvalitetsstandard vil blive evalueret efter behov af myndighedsfunktionerne i Albertslund og Glostrup kommuner. Ændringer skal godkendes af Kommunalbestyrelsen i Albertslund og Kommunalbestyrelsen i Glostrup.

4. Levering og hjemtagelse af hjælpemidler

Hjælpemidler bliver leveret og afhentet uden udgift for borgeren.

Borgeren har også mulighed for selv at afhente eller aflevere hjælpemidler på Hjælpemiddelcentret efter aftale.

4.1. Ydelsen indeholder

- Levering og afhentning foregår mellem borgerens bopæl og Hjælpemiddelcentret.
- Hjælpemidlet installeres og demonstreres således, at hjælpemidlet kan anvendes efter levering.
- Det kontrolleres, at det udbragte hjælpemiddel rent teknisk fungerer hos borgeren.

4.2. Servicemål

- Ved akut behov sker levering samme dag eller senest hverdagen efter.

- Hvis det bevilgede hjælpemiddel er på lager, sker udkørsel indenfor en uge, når Hjælpemiddelcentret har modtaget bestillingen fra Visitationen/Hjælpemiddelafdelingen.
- Hvis det bevilgede hjælpemiddel ikke er på lager, og skal bestilles hjem, oplyses borgeren om den forventede leveringstid.

4.3. Borgerens ansvar

- Det forventes, at borgeren er fleksibel i forbindelse med levering og afhentning af hjælpemidler.
- Ved levering af plejeseng er borgeren ansvarlig for, at der i samarbejde med plejepersonale er truffet aftale om, hvor sengen skal stå, samt at der er ryddet plads til denne.

Hjælpemidler medbragt fra anden kommune:

Hjælpemiddelcentret sørger for at returnere hjælpemidler til tidligere kommune, når de ikke bruges længere. Skal hjælpemidlet kasseres, aftales dette mellem Hjælpemiddelcentret og tidligere kommune.

5. Reparation og vedligeholdelse af hjælpemidler

5.1. Ydelsen dækker

- Mindre reparationer på hjælpemidler udføres i borgerens hjem.
- Større reparationer udføres på eller via Hjælpemiddelcentret.
- Levering og afhentning af hjælpemidler til reparation foregår mellem borgerens bopæl og Hjælpemiddelcentret.
- Såfremt et hjælpemiddel ikke kan repareres, kontakter Hjælpemiddelcentret kommunens Visitation/Hjælpemiddelafdeling med henblik på ny vurdering af borgerens behov for hjælpemidler.
- Visitationen kan bevilge et andet egnet erstatningshjælpemiddel til borgeren, mens det er til reparation, hvis særlige forhold taler for det, og det er til rådighed på depot.
- Der ydes hjælp til udskiftning af dæk og slange på hjælpemidler, der har været brugt tidligere, hvis der er behov for udskiftning inden for det første år efter bevillingen.
- Der gennemføres lovmæssige eftersyn på alle mobile personløftere en gang årligt.
- Der ydes hjælp til batteriskift på elektriske kørestole, der er ydet som udlån samt til hjælpemidler, hvor batterier ikke uden videre kan anskaffes i dagligvarer forretning, og hvor der kræves en særlig ekspertise eller viden for at kunne udskifte batteriet.

5.2. Servicemål

- Hjælpemidler repareres på forsvarlig måde.
- Akutte reparationer påbegyndes umiddelbart efter modtagelse af fejlmelding.
- Akutte reparationer vil typisk dreje sig om:
 - Plejepersonalets arbejdsredskaber f.eks. personlift (APV hjælpemidler).
 - Tryksårsforebyggende hjælpemidler.
 - Hvis defekten på hjælpemidlet udgør en risiko for borgeren eller andre.
- Øvrige reparationer foretages indenfor 10 arbejdsdage.

5.3. Borgerens ansvar

- Borgeren er forpligtiget til at rengøre og foretage almindelig vedligeholdelse af hjælpemidlet.
- Borgeren skal selv dække udgifter som følge af hjælpemidlets brug, f.eks. til almindelige batterier, rengøringsmidler og almindelig vedligeholdelse.
- Borgeren er forpligtiget til at kontakte Hjælpemiddelcentret, hvis hjælpemidlet ikke fungerer optimalt.

6. Rengøring af hjælpemidler

Hjælpemidler er rengjorte ved levering til borgeren.

6.1. Ydelsen dækker

- Hjælpemidler som f.eks. toiletforhøjere, badestole, rollatorer mv. vaskes ved 80 gr. i specialmaskine.
- Øvrige hjælpemidler som senge kørestole mv. rengøres manuelt med effektive, miljørigtige og desinficerende rengøringsmidler.
- Betræk til madrasser, puder, sejl mv. vaskes i vaskemaskine ved min. 60 grader C.
- Kravene til rengøring justeres hele tiden i forhold til gældende retningslinjer, herunder gældende miljøkrav.
- For at undgå tilkalkning af hjælpemidlerne anvendes blødt vand uden kalk.
- Hjælpemidler, der er kendt inficeret med resistente stafylokokbakterier (MRSA), rengøres af autoriseret, ekstern leverandør.

6.2. Servicemål

At alle borgere oplever, at hjælpemidlerne ved levering er rengjorte.

7. Boligændringer

Etablering og retablering af mindre boligændringer, såsom opsætning og nedtagning af greb, fjernelse af dørtrin i borgerens hjem.

7.1. Ydelsen dækker

- Borgerens hjem efterlades ryddeligt.
- Der fejes eller støvsuges omkring det sted, hvor boligændringen er etableret.

7.2. Servicemål

- Bevilgede boligændringer udføres som aftalt.
- Mindre boligændringer udføres inden for 10 hverdage.
- Hasteopgaver udføres inden for 3 hverdage.

8. Hjælpemiddelcentrets rådgivning m.m. for borgerne

Hjælpemiddelcentret er åbent for rådgivning for borgere, hvis et hjælpemiddel bliver defekt eller lignende.

8.1. Ydelsen dækker

- Borgeren kan komme i telefonisk kontakt med Hjælpemiddelcentret:
 - Mandag – onsdag kl. 8-15
 - Torsdag kl. 8-18
 - Fredag kl. 8-14
- Der kan indtales besked på telefonsvarer, som vil blive aflyttet løbende indenfor åbningstiden
- Personlig henvendelse på Hjælpemiddelcentret kan bedst foregå efter forudgående aftale.

8.2. Servicemål

Borgeren oplever, at Hjælpemiddelcentret er tilgængeligt for rådgivning omkring levering, hjemtagning, reparation mv. af hjælpemidler.

8.3. Borgerens ansvar

Borgeren har pligt til at rette henvendelse til Hjælpemiddelcentret, hvis hjælpemidlet er defekt.

9. Klagemuligheder

Borgeren har mulighed for at klage over Hjælpemiddelcentrets ydelser og bevillingen af hjælpemidler.

9.1. Klage over Hjælpemiddelcentrets ydelser

Hvis borgeren ønsker at klage over Hjælpemiddelcentrets ydelser, rettes klagen i første omgang til lederen af Hjælpemiddelcentret. I tilfælde af fortsatte uoverensstemmelser, rettes klagen til Visitationsenheden/Hjælpemiddelafdelingen i bopælskommunen.

9.2. Klage over bevilling af hjælpemiddel eller boligændring

Klage over bevilling af hjælpemiddel eller boligændring skal rettes til visiterende ergoterapeut i Visitationsenheden/ Hjælpemiddelafdelingen i bopælskommunen.

10. Adresser og kontakmuligheder

Albertslund Kommune

Børn, kultur & velfærd
Sundhed, pleje & omsorg
Nordmarks Allé
2620 Albertslund
Tlf.: 43 68 65 14
www.Albertslund.dk

Glostrup Kommune

Center for Borgerkontakt
Visitationsenheden
Rådhusparken 2
2600 Glostrup
Tlf.: 43 23 66 77
www.Glostrup.dk

Hjælpemiddelcentret

Formervangen 11
2600 Glostrup
Tlf.: 43 68 65 70