

KVALITETSSTANDARDE FOR PRAKTISK OG PERSONLIG HJÆLP PÅ FRITVALGSOMRÅDET

2019



**BRØNDBY KOMMUNE
2019**

Indholdsfortegnelse

1.0.	Indledning.....	4
2.0.	Lovgrundlag og visitation	4
2.1.	Lovgrundlag.....	4
2.2.	Visitationskriterier	5
2.3.	Visitationskriterier og funktionsniveauer	7
2.4.	Egenbetaling	9
2.5.	Afgørelser	10
2.6.	Differentiering af visiteret tid	10
2.7.	Kombinerede og singleydelse	10
2.8.	Opfølgning på hjælp	10
2.9.	Fleksibel hjemmehjælp.....	10
2.10.	Flytte ydelser	11
2.11.	Valg af leverandør	11
2.12.	Hjælp i særlige tilfælde	11
2.13.	Klager	12
2.14.	Tilsyn	13
3.0.	Serviceniveau og kvalitetskrav.....	13
3.0.	Ændringer og aflysninger	13
3.1.	Dokumentation	14
3.2.	Arbejds miljøbestemmelser	15
3.3.	Arbejdsredskaber	15
3.4.	Lift.....	15
3.5.	Andre krav til hjemmet.....	15
3.6.	Tavshedspligt	16
3.7.	Kompetencekrav til leverandørens ansatte	16
4.0.	Ydelsesbeskrivelser for praktisk og personlig hjælp.....	18
4.0.	Hverdagsrehabilitering § 83 a	18
4.1.	Rengøring.....	20
4.2.	Særlig hovedrengøring.....	23
4.3.	Indkøb og indkøbsordning	25
4.4.	Tøjvaskeordning.....	27
4.5.	Madservice	29
4.6.	Personlig pleje	31
4.7.	Medicin	33
4.8.	Ernæring.....	35
4.9.	Indflytning i plejebolig	36
4.10.	Hjælp til flytning	37
4.11.	Hjælp til opstart på daghjem og dagcenter (aktivitetstilbud)	38
4.12.	Særlige ydelser	39
5.0.	Ydelsesbeskrivelser for ydelser, som leverandøren selv disponerer/administrerer	40
5.1.	Særlige administrative ydelser	40
5.2.	Klippekortsordningen.....	40
5.3.	Årlig hovedrengøring	42

Forord

Social- og Sundhedsudvalget godkender hvert år "Kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp m.v. Kvalitetsstandarderne indeholder en generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente at få, når de får behov for hjemmehjælp.

Formålet med kvalitetsstandarderne er først og fremmest at sikre sammenhæng mellem de politiske beslutninger om serviceniveau og de konkrete ydelser, som borgerne får. Formålet med kvalitetsstandarderne er også:

- Et middel til at synliggøre borgernes rettigheder og pligter
- Et middel til at afstemme borgernes forventninger til kommunens serviceniveau
- En forudsætning for, at borgerne kan deltage i den politiske debat om kommunens serviceniveau
- Et grundlag for borgerne til at vurdere, om ydelserne er i overensstemmelse med de politiske beslutninger om serviceniveauet.

Udover disse kvalitetsstandarder er der også udarbejdet en mere kortfattet læsevenlig information, som kort informerer om den hjælp, der ydes. Kvalitetsstandarderne er en vigtig del af grundlaget for arbejdet i Visitationen og for leverandørerne af personlig og praktisk hjælp m.v. Ligeledes er kvalitetsstandarderne et nyttigt arbejdsredskab for medarbejderne i deres daglige arbejde.

Årets kvalitetsstandard for 2019 har fortsat fokus på hverdagsrehabilitering jf. Servicelovens § 83 a om rehabilitering. Loven indebærer, at kommunalbestyrelsen forpligtes til, forud for vurderingen af behovet for hjælp efter § 83, stk. 1., at tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne (fysisk, psykisk og socialt) og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1, hvor der er fokus på borgerens aktive medvirken, selvstændighed og livskvalitet. Der er også fokus på tværfagligheden, hvor alle relevante aktører involveres.

Hverdagsrehabilitering er et naturligt element i overensstemmelse med eksisterende tiltag indenfor Ældre og Omsorg som for eksempel træning, tidlig opsporing med henblik på forebyggelse af indlæggelser og genindlæggelser, mad og måltidspolitik samt Social- og Sundhedsforvaltningens værdier, der tager udgangspunkt i både organisationens, medarbejdernes og borgernes nye velfærdsroller. Ligeledes understøtter denne tilgang de politiske intentioner i Brøndby Kommunes Seniorpolitik. Der er således fokus på at inddrage borgerne og støtte dem i at blive så selvhjulpne og aktive som muligt i deres eget liv. Samtidig skal der sikres et ensartet serviceniveau samt en stram økonomisk styring på området. Derudover er der fortsat fokus på at styrke den faglige dokumentation for at sikre effektive ydelser af høj kvalitet.

Med venlig hilsen

Lisbeth Sommer
Ældrechef

1.0. Indledning

Brøndby Kommune skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp efter § 83 i Lov om social service (herefter benævnt serviceloven). Kvalitetsstandarderne skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, Kommunalbestyrelsen har fastsat for ydelser efter serviceloven § 83. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne og leveringen af hjælpen.

Ligeledes skal kvalitetsstandarderne indeholde operationelle mål for, hvordan dette sikres. Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på de fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen efter serviceloven § 83 samt de fastlagte kvalitetskrav til leverandører af hjælp efter § 83 i serviceloven.

2.0. Lovgrundlag og visitation

2.1. Lovgrundlag

Lovgrundlaget for bevilling af hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmet er serviceloven §§ 83 og 83 a.

Serviceoven § 1

§ 1. Formålet med denne lov er:

- 1) at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- 2) at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
- 3) at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde:

- 1) personlig hjælp og pleje
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

Stk. 7. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 8. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde:

et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

2.2. Visitationskriterier

Tildeling af ydelser på ældreområdet sker i henhold til serviceloven, retssikkerhedsloven samt arbejdsmiljøloven.

Visitatorerne har afgørelseskompetencen til bevilling af hverdagsrehabiliteringsforløb, personlig og praktisk vejledning, støtte og/eller hjælp efter serviceloven §§ 83, 83a og 84 og hermed også § 94. Visitatorerne har ligeledes afgørelseskompetencen til genoptræning og vedligeholdende træning efter serviceloven § 86.

Visitationens medarbejdere og visitatorerne er ansvarlige for, at ydelserne visiteres og udmåles efter en konkret individuel og helhedsorienteret vurdering af den enkelte borgers behov ud fra en samlet vurdering af helbred, sociale omstændigheder, bolig og familiemæssige forhold mv., jf. § 88 i serviceloven.

Der ydes som udgangspunkt ikke vejledning, støtte eller hjælp til opgaver, der kan løses af en rask ægtefælle/samlever, pårørende, en anden voksen person eller pårørende. Eventuelle logerende skal selv sørge for rengøring af egne opholdsrum og i et vist omfang deltage i rengøring af fællesarealer f.eks. badeværelse, køkken og entre.

I vurderingen af borgerens funktionsevne er det ikke handicap, alder eller sygdom som sådan, der berettiger til ydelser, men konsekvenserne af handicap/sygdom i forhold til borgerens hverdag og funktionsniveau.

Det kommunalt fastsatte serviceniveau er udgangspunktet for, hvad borgeren kan forvente af hjælp. Serviceniveauet skal dog fraviges i de særlige tilfælde, hvor borgerens behov nødvendiggør det.

§ 83 a

Som udgangspunkt **skal** alle borgere, der har behov for § 83 hjælp, bevilges og gennemgå et korterevarende og tidsafgrænset § 83 a hverdagsrehabiliteringsforløb, hvis forløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne, og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk.1. Et rehabiliteringsforløb skal baseres på en individuel, helhedsorienteret og tværfaglig vurdering af borgerens samlede situation, hvor der både ses på den fysiske, psykiske og sociale funktionsevne.

Det er således en betingelse for efterfølgende at kunne få § 83 hjælp - at borgeren forinden har deltaget i det bevilgede § 83 a hverdagsrehabiliteringsforløb. På denne måde afklares det i forløbet, hvilke ydelser borgeren er blevet rehabiliteret til selv at varetage, og hvilke § 83 ydelser, borgeren ikke kan rehabiliteres til selv at varetage, og derfor skal have bevilget hjælp til. Såfremt borgeren ikke ønsker at deltage i et § 83 a forløb, kan det medføre at borgeren efterfølgende, ikke kan tilbydes § 83 hjælp.

Kommunens forpligtelse til at tilbyde hverdagsrehabiliteringsforløb omfatter både "nye" borgere, der søger om praktisk og personlig hjælp, samt borgere, der allerede modtager hjælp.

§ 83 a ydelserne visiteres som udgangspunkt som midlertidig hjælp afhængig af det konkrete behov, så længe det vurderes, at borgeren har et rehabiliteringspotentiale.

Har borgerne ikke et rehabiliteringspotentiale, bevilges der midlertidig eller varig hjælp efter § 83.

Der foretages løbende revurderinger af borgerens behov for hjælp og hjælpen justeres i takt med borgernes ændrede funktionsniveau.

2.3. Visitationskriterier og funktionsniveauer

Hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges i et tværfagligt samarbejde ud fra den enkeltes behov og ressourcer (serviceloven § 1 stk. 2 og 3).

Hverdagsrehabiliteringen § 83 a er udgangspunktet for enhver ydelse og er derfor en integreret del af alle ydelser. Visitationen tager udgangspunkt i en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers funktionsniveau og personen set ud fra en helhedsbetragtning. Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp ydes ud fra forudsætningen om, at borgeren har ansvar for egen tilværelse, hvorfor hjælpen skal ydes efter princippet "hjælp til selvhjælp". Det vil sige, at borgeren medinddrages og tilbydes hjælp med henblik på øget livskvalitet og selvhjulpethed. Hjælpen tilbydes som supplerende hjælp til de opgaver, som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun meget vanskeligt selv kan udføre.

Visitation til praktisk hjælp og personlig pleje tager udgangspunkt i en ansøgning om hjælp fra borgeren (servicelovens §§ 83 og 83a). Hjælp gives til borgere, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne og/eller særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre opgaverne (servicelovens §§ 83 og 83 a).

Hjælpen kan omfatte:

- Hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje
- Hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet
- Madservice

Omfanget af hjælpen afhænger af:

- Borgerens egne muligheder for at klare eller tage del i opgaverne i hjemmet
- Husstandens samlede ressourcer
- Eventuel hjælp fra andre

Visitor justerer ydelsen i takt med ændringer i borgerens behov og i forhold til de faktiske muligheder. De enkelte ydelser tidsfastsættes til brug for leverandørens ressourcetilførsel, se tabel 1.

Vurderingen foretages ud fra funktionsvurderingsmetoden.

Tabel 1 – Vurderingsområder

Vurderingsområder	Præcisering af, hvad vurderingsområdet omfatter
Helbredsoplysninger	Medicinske diagnoser og hjælpemidler
Almindelig daglig Livsførelse (ADL)	Personlig pleje, ernæring, rengøring, tøjvask og indkøb
Fysisk	Mobilitet, transport, sanser, kredsløb og stofskifte
Psykisk/kognitivt	Kognitivt/mentalt og søvn/hvile
Boligforhold	Adgangsforhold og boligens indretning
Socialt	Uddannelse/erhverv/pension, familie/venner/netværk, daglige aktiviteter/socialt samvær, sprog, religion, økonomi og livshistorie
Andre oplysninger	Livstestamente, allergi, forbudte fødevarer pga. religion eller andet, ønsker vedrørende dødsfald, personlige ønsker, ønsker vedrørende behandling og samarbejde med pårørende

Indenfor ovenstående områder vurderes borgerens ressourcer. Vurderingen udgør et grundmateriale for den efterfølgende vurdering/revisitation.

Borgeren kan for eksempel være selvhjulpnen i forhold til ét vurderingsområde som at kunne spise og drikke selv, men afhængig af vejledning, støtte og/eller hjælp i forhold til for eksempel mobilitet. Det er udelukkende den individuelle vurdering, der afgør, hvilken hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp, der eventuelt skal iværksættes.

Vurderingen bidrager til at synliggøre en potentiel udvikling i borgerens funktionsniveau og effekten af en eventuel rehabiliterende indsats over tid.

Visitationskriterier og funktionsniveauer er nærmere beskrevet i tabel 2.

Der er ikke indbygget "automatik" i modellen, hvor en bestemt vurdering automatisk udløser en bestemt ydelse eller et bestemt tidsforbrug. Ydelserne er beskrevet ud fra, hvad opgaven omfatter samt den generelle hyppighed for, hvor ofte borgeren kan modtage ydelsen. Der foretages altid en konkret og individuel vurdering og set i sammenhæng med borgerens husstands- og netværksressourcer.

Funktionsniveauer

Vurderingen foretages ud fra funktionsvurderingsmetoden.

Med baggrund i denne model defineres en række funktionsniveauer til brug i forbindelse med visitering/revurdering af borgere. Funktionsniveauerne gælder for alle ydelser under fritvalgsområdet således: Personlig pleje, bad, særlige ydelser, medicingivning, ernæring, indkøb, rengøring, hovedrengøring og vask.

Tabel 2 - Visitationskriterier og funktionsniveauer

Funktionsniveau	Beskrivelse	Serviceniveau
0	Borgeren er selvstændig og har ikke behov for personassistance til at udføre aktiviteten. Nøgleord: Ingen / ubetydelige begrænsninger.	Der gives ingen ydelser.
1	Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten. Kun behov for lidt hjælp. Nøgleord: Lette begrænsninger.	Der gives: Hverdagsrehabiliteringsvejledning.
2	Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten. Nøgleord: Moderate begrænsninger.	Ydelserne har karakter af hverdagsrehabiliteringsvejledning/støtte.
3	Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten. Nøgleord: Svære begrænsninger.	Ydelserne har karakter af hverdagsrehabiliteringsstøtte og hjælp.
4	Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har brug for fuldstændig personassistance. Får hjælp til alt. Nøgleord: Totale begrænsninger.	Ydelserne har karakter af støtte og hjælp.

2.4. Egenbetaling

Hjælp gives til borgere, som på grund af varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre opgaverne. Der opkræves ikke egenbetaling for personlig og praktisk hjælp. Der opkræves ifølge serviceloven egenbetaling for ydelserne madservice, indkøbsordning og vaskeordning (bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v. efter servicelovens §§ 79, 83, 83 a og 84).

Betalingen foregår via PBS (Betalingservice) og i ganske særlige tilfælde via et girokort, og borgerne skal underskrive en fuldmagt med kontooplysninger og tilladelse til at kommunen tilmelder dem til PBS (Betalingservice), inden ydelserne kan iværksættes.

2.5. Afgørelser

Visitationen foretages af en visitator. Alle nye afgørelser er skriftlige og indeholder en beskrivelse af den hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp, borgeren har behov for eller et afslag samt en begrundelse. Oplysning om hvilke ydelser m.m. der er visiteret sendes til den af borgeren valgte leverandør hurtigst muligt efter visitationsbesøget. Det skal af afgørelsen tillige fremgå, hvad der er visiteret hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til. I samarbejde med borgeren udarbejdes der mål/formål med hjælpen sammen med en begrundelse for det bevilgede. Der angives tillige et tidsperspektiv i henhold til § 83 a ydelser. Det skal endvidere fremgå af afgørelsen, hvilken leverandør borgeren har valgt.

2.6. Differentiering af visiteret tid

Den visiterede tid til en given ydelse kan differentieres afhængigt af den enkelte borgers behov og husstandens samlede ressourcer. Den visiterede tid er en administrativt fastsat tid og er et udtryk for, hvor lang tid ydelserne tager at levere i gennemsnit. Tiden varierer fra borger til borger, og borgerne har ikke krav på et bestemt antal minutter eller timer til leveringen af ydelserne.

2.7. Kombinerede og singleydelser

Når ydelser kan leveres i kombination med andre ydelser, tager de enkelte ydelser hver især kortere tid at levere. "Singleydelser" er de ydelser, der ikke kan leveres i kombination med andre ydelser. Visiterede ydelser skal så vidt muligt leveres i kombination med andre ydelser for hermed at sikre, at borgerne får en sammenhængende støtte, og at det ydes på den mest omkostningseffektive måde. Den visiterede tid tager udgangspunkt i, at leverandøren til enhver tid leverer hjælpen så effektivt som muligt. Hvis det vurderes, at ydelsen kan leveres i kombination med andre ydelser, vil der derfor blive visiteret mindre tid til ydelsen - end hvis det vurderes, at ydelsen skal leveres som en singleydelse.

2.8. Opfølgning på hjælp

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere og oplyse Visitationen om alle ændringer i borgernes situation. Opfølgning i forhold til hverdagsrehabilitering efter § 83 a sker bl.a. i hverdagsrehabiliteringsteamet, som løbende vurderer borgernes funktionsniveau og tilpasser handleplanen samt justering af mål og evt. delmål.

Revurdering og opfølgning foretages løbende af Visitationen på §§ 83 og 83 a. Visitationen foretager årligt revisitationer på alle servicelovens §§ 94 sager.

2.9. Fleksibel hjemmehjælp

Ifølge serviceloven § 94 a kan borgere vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Borgeren og hjælperen har således mulighed for at aftale fra gang til gang, hvilke ydelser borgeren ønsker.

Borgeren kan eksempelvis vælge at bytte støvsugningen med andre opgaver, der modsvarer de aktuelle behov, dog kun indenfor den visiterede tidsramme.

Hvis borgeren ønsker at bytte mellem praktisk og personlig hjælp forudsætter det, at borgeren er visiteret til begge ydelser. Fleksibel hjemmehjælp dokumenteres i EBJ.

Hvis borgeren gentagne gange fravælger en ydelse, er leverandøren forpligtet til at orientere Visitationen om dette med henblik på, at der foretages en revurdering. Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for andre ydelser, skal hjælperen tage udgangspunkt i den visiterede afgørelse og yde hjælp i overensstemmelse med denne. Fravælger borgeren en ydelse til fordel for en anden ydelse, kan borgeren ikke efterfølgende kræve den fravalgte ydelse leveret.

2.10. Flytte ydelser

Hvis borgeren aflyser mindre end 24 timer inden besøget, skal der som udgangspunkt ikke ydes erstatningsbesøg. Hvis borgeren aflyser for sent pga. en akut opstået situation såsom akut lægebesøg mv., skal der ydes erstatningsbesøg. Der ydes generelt erstatningsbesøg, hvis en borger aflyser i god tid med henblik på lægebesøg, hospitalsundersøgelse mv.

Hvis borgeren aflyser et besøg af hensyn til sociale arrangementer, gives der ikke erstatningsbesøg.

2.11. Valg af leverandør

Frit valg af leverandør

Borgeren har efter serviceloven frit valg mellem den kommunale leverandør af praktisk og personlig hjælp, som er Hjemmeplejen og den private leverandør af praktisk og personlig hjælp, der efter udbud er indgået kontrakt med (serviceloven § 91). Leverandørernes medarbejdergrupper består af både mænd og kvinder. Ønsker om specifikke medarbejdere til udførelse af opgaverne kan ikke honoreres. Der skelnes ikke imellem køn, etnicitet og religion.

Leverandørskift

En borger kan altid ændre sit valg af leverandør. Ændringen foretages ved, at borgeren henvender sig til Visitationen i Brøndby Kommune. Leverandøren er forpligtet til at være borgeren behjælpelig ved ønske om leverandørskift. Skift af leverandør skal som hovedregel foretages med mindst 30 dages varsel. I særlige tilfælde kan visitator dog godkende borgerens ønske om at skifte til en anden leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Leverandøren er forpligtet til at levere den visiterede ydelse til alle borgere, der vælger leverandøren.

§ 94 - egen hjælper og kontant tilskud

Ifølge servicelovens § 94 kan en borger, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, som herefter ansætter denne. Som udgangspunkt stilles der de samme krav til § 94 hjælpere som til leverandørerne af praktisk og personlig hjælp, herunder skal hjælpen ydes med udgangspunkt i det aktiverende og rehabiliterende sigte og gives efter principperne og formålet om "hjælp til selvhjælp".

2.12. Hjælp i særlige tilfælde

I forbindelse med hjælp hos borgere, der har fået konstateret særlige smitsomme sygdomme med resistente bakterier, som f.eks. Clostridium, kan Visitationen fravige serviceniveauet. Der kan visiteres ekstra tid til udførelse af den personlige og

praktiske hjælp, idet der skal tages særlige hygiejniske forholdsregler. Der forefindes særlige instrukser vedrørende smitsomme sygdomme, håndhygiejne, værnemidler m.m., som skal benyttes og overholdes.

Beboere i plejeboliger, som ønsker at besøge familie/venner kan kun i helt særlige og enkeltstående tilfælde få bevilget personlig pleje under sådanne midlertidige besøg. Eventuelle hjælpemidler medbringes af borger/netværk.

Hvis hjemmeboende borgere ønsker hjemmehjælp i sommerhus eller lignende, skal Visitationen have besked senest 10 hverdage inden opholdets start med oplysning om opholdets varighed.

Den visiterede praktiske og personlige hjælp kan i helt særlige tilfælde ydes udenfor hjemmet, når det er i forbindelse med nødvendige aktiviteter udenfor hjemmet. Dette gives efter en konkret og individuel vurdering.

2.13. Klager

Praktisk og personlig hjælp

Alle modtagere af praktisk og personlig hjælp kan klage over afgørelser om hjælp eller over udførelsen af hjælp i Brøndby Kommune.

Klager over afgørelser om hjælp

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde med Brøndby Kommune, Visitationen om alle klager fra borgerne, pårørende mv. og dokumentere det i EBJ. Dette sker ved at dokumentere og videregive relevante oplysninger mv. til Visitationen.

Modtager leverandøren en klage over Visitationens afgørelse, skal klagen straks sendes elektronisk med sikker mail til Visitationen visitationen@brondby.dk med forslag til et svar. Visitationen besvarer klagen og formidler klagen videre til Ankestyrelsen, såfremt klageren ønsker det. Alle klager hvor Visitationen fastholder afgørelsen sendes til Ankestyrelsen.

Klager over udførelse af hjælp

I forbindelse med sagsbehandlingen af klagen må leverandøren påregne et vist tidsforbrug på dialog med borger, pårørende m.v. samt med Visitationen. Der ydes ikke særskilt betaling for dette. Skriftlige og mundtlige klager over udførelsen af de visiterede ydelser besvares af leverandøren og klagevejledning vedlægges. Herefter sender leverandøren elektronisk kopi af selve klagen samt svaret og eventuel handleplan til Visitationen, visitationen@brondby.dk med sikker mail senest 2 hverdage efter modtagelsen af klagen. Alle tiltag i forbindelse med klagesagsbehandlingen skal beskrives i journalen i EBJ. Såfremt borgeren ønsker at anke sagen, kontaktes Visitationen, der formidler klagen til Ankestyrelsen.

Ønsker borgeren aktindsigt vedrørende leveringen af hjælp jf. forvaltningsloven og retssikkerhedsloven, dokumenterer leverandøren dette i EBJ og sender advis til Visitationen.

Patienterstatningen

Der kan søges Patienterstatningen om erstatning for behandlingsskader og lægemiddelskader, hvis behandlingen er foretaget af en autoriseret sundhedsperson, eller dennes medhjælper.

En skade kan eksempelvis være:

- Utilstrækkelig sårpleje
- Medicineringsfejl
- Skadelige bivirkninger af medicin
- Forsinket handling på klare sygdomstegn

Der kan søges erstatning for:

- Varigt mén
- Svie og smerte
- Erstatning til efterladte ved dødsfald
- Dækning af begravelsesudgifter

Skaden kan anmeldes, selvom man syntes, at personalet gjorde deres bedste. Patienterstatningen ser kun på om der er påført en skade, der giver ret til en erstatning. En skade kan anmeldes af borgeren, pårørende, eller af det personale, der har foretaget behandlingen eller har opdaget skaden.

Skader efter behandling og medicin kan anmeldes på flere måder:

- Anmeld elektronisk på www.patienterstatningen.dk ved hjælp af NemID
- Print et anmeldesskema, udfyld og send til Patienterstatningen
- Ring til Patienterstatningen, og få tilsendt et skema
- Kontakt lederen, der kan være behjælpelig med anmeldelsen

Læs mere om Patienterstatningen på: www.patienterstatningen.dk og i pjecen "Skadet efter behandling eller medicin ? " <https://pebl.dk/da/forskning-i-skadesdata/pjecer>

2.14. Tilsyn

Brøndby Kommune foretager tilsyn med leverandørerne af praktisk og personlig hjælp. En gang årligt foretages der anmeldte tilsynsbesøg hos alle leverandører, der leverer personlig pleje og praktisk hjælp, og der foretages stikprøvekontrol i form af tilsynsbesøg i borgeres hjem. Tilsynene varetages af revisionsfirmaet BDO. Styrelsen for Patientsikkerhed foretager fra 2018 også risikobaserede tilsyn vedrørende leveringen af § 83 ydelser.

3.0. Serviceniveau og kvalitetskrav

De udarbejdede kvalitetsstandarder, herunder visitationskriterier og ydelsesbeskrivelser, danner tilsammen serviceniveauet.

3.0. Ændringer og aflysninger

Ved ændring af indgåede aftaler eller hvis et aftalt besøg flyttes mere end én time i forhold til det aftalte tidspunkt, skal borgeren orienteres telefonisk af leverandøren.

Hvis leveringen af madserviceordningen afviger med mere end 1 time i forhold til det aftalte, skal borgeren orienteres telefonisk af leverandøren. Der skal være overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og den hjælp, der faktisk udføres.

Visiteret hjælp må ikke aflyses af leverandøren.

Beboere i plejeboliger, som ønsker at besøge familie/venner, kan kun i helt særlige og enkeltstående tilfælde få bevilget personlig pleje under sådanne midlertidige besøg.

3.1. Dokumentation

Leverandørerne er forpligtet til at anvende Brøndby Kommunes elektroniske borgerjournal (EBJ) til nedenstående:

- Dokumentere alle ændringer i forhold til borgerens fysiske, psykiske og sociale situation, herunder også aflysninger, aftaler med borgerne, disponering af ydelser, indberetning af afvigelser m.m.
- At holde sig orienteret om advis, leverandørmeddelelser og ændringer i borgerens journaloplysninger
- Leverandøren er forpligtet til at dokumentere alle ændringer til planlagte afhentninger/leveringer, uanset om det er borgeren eller tilbudsgiveren, der har foranlediget ændringen. I disponering og journal dokumenteres således leverancer, antal flytninger/aflysninger indenfor tidsfristen forårsaget af borgeren, antal flytninger/aflysninger efter tidsfristen forårsaget af borgeren, antal forgæves afleveringer/afhentninger, flytning af afhentninger/leveringer forårsaget af kontrakt-haver, forsinkelser i afhentninger/leveringer forårsaget af kontrakt-haver mm.
- Disponering af visiterede ydelser (leverandører af madservice og indkøb anvender ikke disponering i EBJ)
- Kommunikation til Visitationen samt øvrige samarbejdsparter såsom anden privat hjemmehjælpsleverandør, kommunal hjemmehjælpsleverandør, træningscenter, hjemmesygepleje mv. sker via "Opgaver" og i akutte tilfælde via telefonisk henvendelse.
- Iht. § 83 a skal der følges op på mål, handleplan og tidsperspektivet samt ændringer/justering i funktionsniveau
- Kommunikation med hospitaler, privatpraktiserende læger, herunder MED-Com aftaler/edifacts
- Klager fra borgerne dokumenteres i KMD Sag og elektronisk omsorgsjournal
- Uheld og utilsigtede hændelser dokumenteres med en skriftlig beskrivelse, og der skal udarbejdes en handleplan. Leverandøren skal indberette utilsigtede hændelser til UTH-databasen på Dansk Patient Sikkerheds Databases hjemmeside. Vedr. uheld med hjælpemidler skal der indberettes til UTH-databasen samt til databasen Medicinsk udstyr
- Idet leverandøren bliver bekendt med følsomme personlige oplysninger samt oplysninger om væsentlige sociale problemer og private forhold, skal leverandøren sikre, at disse informationer behandles som foreskrevet i gældende lovgivning, herunder persondataloven, forvaltningsloven og retssikkerhedsloven

- Kommunen kan på et hvilket som helst tidspunkt bede om at få udleveret dokumentation, der har relation til levering af ydelserne

3.2. Arbejds miljøbestemmelser

Leverandørens forpligtelse

Leverandøren er forpligtet til at overholde arbejdsmiljølovens regler, herunder at gennemføre den lovpligtige arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens hjem. Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælp sker i overensstemmelse med APV.

Hjælperen er omfattet af arbejdsmiljøloven, når denne arbejder i borgerens hjem. For at hjælpen kan ydes, skal borgeren medvirke til, at arbejdsmiljøloven overholdes i og udenfor hjemmet således, at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for personalet. For at sikre dette skal den valgte leverandør gennemføre en arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens hjem, inden hjælpen iværksættes. Der gives 30 minutter som engangsydelse til udarbejdelse af APV til hvert hjem. Den valgte leverandør administrerer og disponerer selv denne ydelse.

3.3. Arbejdsredskaber

For at få vasket og støvsuget i hjemmet skal borgeren stille arbejdsmiljørigtige arbejdsredskaber og miljøvenlige og parfumefri rengøringsmidler til rådighed for hjælperen (Arbejds miljøloven § 38, stk. 1 og § 42, stk. 1). Den valgte leverandør og borgeren skal derfor indgå aftaler, der sikrer overholdelse af gældende arbejdsmiljøregler, da hjemmet er hjælpernes arbejdsplads.

3.4. Lift

Løftlift kan som udgangspunkt udføres af 1 person, såfremt leverandøren ud fra en individuel konkret vurdering vurderer, at det er fagligt forsvarligt.

Alle andre former for lifte skal som udgangspunkt altid udføres af 2 personer.

Ved behov for 2 personer til forflytning er 2. person alene bevilliget til selve forflytningerne. Anvendelse af lift kan af arbejdsmiljømæssige hensyn føre til, at møbleringen i hjemmet ændres, samt at tæpper og ledninger skal fjernes. Forflytninger ved anvendelse af lift kan af arbejdsmiljømæssige hensyn ikke varetages af uddannet personale.

3.5. Andre krav til hjemmet

Der kan stilles krav om hensigtsmæssig indretning af hjemmet f. eks. med arbejdspladsredskaber, hjælpemidler, ergonomiske rengøringsremedier mm. Dette kan medføre, at det er nødvendigt at ændre møbleringen i hjemmet.

Ligeledes kræves det, at der ikke ryges i den tid, der er personale til stede i hjemmet. Der skal være luftet grundigt ud før og i forbindelse med udførelse af hjælpen i hjemmet. Der kan ligeledes stilles krav om, at husdyr skal være fjernet fra de rum, hjælperen passerer, opholder sig i eller hvori der udføres opgaver.

3.6. Tavshedspligt

Hjælperne er omfattet af tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som de måtte blive bekendt med i forbindelse med arbejdet (borgerlig straffelov § 152, forvaltningsloven § 27 og retssikkerhedsloven § 43, stk. 1 og 2). Tavshedspligten er gældende også efter ansættelsens ophør.

3.7. Kompetencekrav til leverandørens ansatte

Leverandørens personale skal kunne tale og skrive et forståeligt dansk, og bære et synligt legitimationskort.

Praktisk hjælp

Til levering af ydelsen praktisk hjælp skal 95 % af leverandørens ansatte have en social- og sundhedsfaglig uddannelse såsom social og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, sygehjælper mm. De 5 % ufaglærte skal, trods den manglende social- og sundhedsfaglige uddannelse, have de nødvendige kompetencer til at levere praktisk hjælp.

Personlig pleje

Til levering af ydelsen personlig pleje skal 100 % af leverandørens ansatte have en social- og sundhedsfaglig uddannelse såsom social og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, sygehjælper mm.

Mindre komplekse sygeplejeydelser

Leverandøren skal have en sygeplejerske ansat, der har det sygeplejefaglige ansvar for leveringen af mindre komplekse sygeplejeydelser, der sker efter delegation fra den kommunale hjemmesygepleje, og efter oplæring af en sygeplejerske hos leverandøren. De mindre komplekse sygeplejeydelser leveres sammen med andre former for personlig pleje i borgeres hjem (fremgår af kvalitetsstandarderne for medicin og personlig pleje), og må kun leveres af leverandøren, når borgeren er i en stabil situation med kendte behov/problemer.

De mindre komplekse sygeplejeydelser leveres i henhold til sundhedsloven, Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder for praktisk hjælp og personlig pleje samt den til enhver tid gældende øvrige lovgivning, vejledninger, instrukser m.m.

Leverandøren skal have egne skriftlige retningslinjer for de arbejdsgange, der følges i forbindelse med udførelse af de mindre komplekse sygeplejeydelser samt dokumentere i EBJ i forbindelse med dette. Leverandøren er ansvarlig for, at personalet er instrueret og oplært i at udføre de mindre komplekse sygeplejeydelser samt kan dokumentere i den elektroniske omsorgsjournal og sikre, at alle krav følges, og at der føres tilsyn hermed. Medarbejdere hos leverandøren, der ikke har modtaget forudgående oplæring i en specifik mindre kompleks sygeplejeydelse, er selv ansvarlige for at sige fra i forhold til løsning af opgaven og skal følge de udarbejdede instrukser for udførelse af mindre komplekse sygeplejeydelser. Det er leverandørens sygeplejerske(r), der er ansvarlige for de mindre komplekse sygeplejeydelser. Det er ligeledes leverandørens pligt at sikre opfølgning og tilsyn af sygeplejeydelserne samt dokumentation af disse. Der henvises til de enkelte ydelser i kvalitetsstandarderne.

Mindre komplekse sygeplejeydelser er:

- Stille medicin frem (doseret af apotek, hospital, sygeplejerske, social- og sundhedsassistent)
- Medicinindtagelse: vejlede, støtte og hjælpe med indtagelse af den lægeordnede medicin
- Observere virkning og bivirkning af medicin, ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand
- Lægeordnet øjendrypning med viskøse øjendråber (kunstige tårer) i stabile situationer med kendt behov/problem med fokus på hverdagsrehabilitering
- Lægeordnet støttestrømpe eller kompressionsstrømpe: På- og aftagning evt. oplæring af borger i opgaven med strømpepåtager med fokus på hverdagsrehabilitering

4.0. Ydelsesbeskrivelser for praktisk og personlig hjælp

Dette kapitel indeholder de ydelser, som Visitationen visiterer til.

4.0. Hverdagsrehabilitering § 83 a	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejlede, hjælpe og/eller støtte, såfremt det vurderes, at borgeren er motiveret og har udviklingspotentiale.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- At borgeren ved hjælp af hverdagsrehabilitering genvinder tabt funktionsevne helt eller delvist.- At borgeren ved aktiv deltagelse styrker og fastholder sine fysiske, sociale og intellektuelle evner.- At hverdagsrehabilitering ydes med udgangspunkt i borgerens ressourcer.- At hverdagsrehabilitering ydes med fokus på en oplevelse af bedre livskvalitet.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At borgeren fastholder, genvinder og/eller styrker sit funktionsniveau.- At forebygge genindlæggelser.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Hverdagsrehabilitering kan leveres i relation til personlig pleje, ernæring, indkøb, rengøring og tøjvask.</p> <p>Den enkelte borgers hverdagsrehabiliteringsforløb beskrives i en individuel hverdagsrehabiliteringsplan, der tager højde for:</p> <ul style="list-style-type: none">- Borgerens potentiale i forhold til fysiske og kognitive ressourcer- Inddragelse af småhjælpe midler/almindelige hjælpemidler/velfærdsteknologi som et naturligt og første valg til understøttelse af borgerens selvhjulpethed
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-assistent med kompetence til at uddelegere visse opgaver til SOSU-hjælper. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Ydelsens omfang	<p>Ydelsen gives som individuel hverdagsrehabilitering efter vurdering af en visitator, hverdagsrehabiliteringsterapeuten, en fysio- eller ergoterapeut, en sygeplejerske, eller efter henvendelse fra plejepersonalet.</p> <p>Hverdagsrehabilitering foregår i borgerens eget hjem eller nærmiljøet. Borgere der visiteres til hverdagsrehabilitering tildeles som udgangspunkt 5 timer ugentlig til dette over en periode på 12 uger. I pakken indgår efter behov også rehabiliteringsbistand til:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mobilitet- Aktivitet- Tilsyn <p>Ydelserne kan variere og afhænger af den enkelte borgers konkrete behov. Der gives hverdagsrehabilitering, så længe der vurderes at være et potentiale for forbedring af borgerens</p>

	<p>funktionsniveau. Vurderingen foretages ud fra en konkret og individuel vurdering af borgerens potentiale for at forbedre og vedligeholde funktionsniveauet. Der skal formuleres mål for hverdagsrehabilitering i samarbejde med borgeren.</p> <p>Hverdagsrehabilitering kan foregå alle ugens dage og i alle døgnets timer.</p> <p>Varighed og hyppighed kan variere hos såvel borgere med samme behov som hos den enkelte borger.</p> <p>Hverdagsrehabilitering tilrettelægges individuelt og i et samarbejde mellem borgeren, hverdagsrehabiliteringsteamet og eventuelt pårørende.</p>
--	--

4.1. Rengøring	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> - At vejlede, støtte og/eller hjælpe borgeren/husstanden. - At vejlede, støtte og/eller hjælpe med det praktiske arbejde i samarbejde med borgeren, så hjemmet holdes rengjort.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none"> - At hjemmet fremstår rengjort.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring kan omfatte:</p> <p>Praktiske opgaver Vejlede, støtte, igangsætte og hjælpe borgeren med praktiske opgaver i tilknytning til hjemmet eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affaldssortering • Bortskaffelse af skrald, hvor der ikke er bevilget hjælp til måltider • Forefaldende opgaver hvor det er strengt nødvendigt at yde en særlig indsats i forhold til rengøring • Rengøring af hjælpemidler <p>Køkken Støvsugning og gulvvask, tørre støv af, rengøring af køkkenbord, kogeplader, køleskab, fryser og mikrobølgeovn.</p> <p>Soveværelse Støvsugning og gulvvask, tørre støv af og sengetøjsskift.</p> <p>Opholdsstue Støvsugning, gulvvask og tørre støv af.</p> <p>Entré Støvsugning inkl. udvendig dørmåtte, gulvvask og tørre støv af.</p> <p>Toilet/bad Støvsugning og gulvvask. Rengøring af håndvask og tilstødende væg, toilet, badekar/bruseniche og øvrigt inventar.</p> <p>Opgaverne kan omfatte følgende: Støvsugning: Støvsugning af gulve, gulvtæpper, møbler samt gulvpaneler. Gulvvask: Vask af gulve. Aftørring: Tørre støv af på vandrette flader, vindueskarme, borde, hylder med tilbehør. Endvidere tørre støv af på fjernsyn, radio, billeder/malerier og lignende samt pudse spejle.</p>

	<p>Særlige smitsomme sygdomme (MRSA og lignende) Der ydes ekstra rengøring dagligt samt en slutrengøring i disse hjem. Der henvises til gældende instrukser.</p> <p>Fleksibel hjemmehjælp Efter aftale kan ydelserne gives som fleksibel hjemmehjælp. Ydelserne afkalkning af elkedel, afkalkning af armatur i køkken og bad, rengøring af køleskab, afrimning af fryser, mikrobølgeovn og støvsugning af møbler og paneler ydes kun som fleksibel hjemmehjælp. I månederne juni, juli og august kan en del af rengøringen i boligen byttes til rengøring af udestue/altan.</p>
Kompetencekrav	<p>Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer. Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres til opgaven af uddannet og autoriseret personale.</p>
Ydelsens omfang	<p>Generelt omfatter rengøring de rum, borgeren benytter dagligt, det vil sige køkken, soveværelse, opholdsstue, entré og toilet/bad. Ydelsens omfang visiteres under hensynstagen til boligens størrelse og indretning. Som udgangspunkt maksimalt svarende til en 2 værelses lejlighed. Der gøres ikke rent i andre rum end de nævnte. Der kan dog i samarbejde med hjælperen udføres særlige opgaver som fleksibel hjemmehjælp. Det medfører, at borgeren må give afkald på en del af rengøringen til fordel for andre opgaver.</p> <p>Rengøring ydes i følgende niveauer:</p> <p>Niveau 1: Ydes til borgere, der kun har behov for hjælp til grovere rengøring som f.eks. gulvvask og/eller rengøring af badeværelse, rengøring og tømning af robotstøvsuger, og som selv kan klare støvsugningen med en robotstøvsuger. (Borgeren indkøber og betjener selv robotstøvsugeren). Som udgangspunkt visiteres hjælp til rengøring hver 3. uge.</p> <p>Niveau 2: Ydes til borgere, der kun har behov for hjælp til grovere rengøring som f.eks. gulvvask, støvsugning og/eller rengøring af badeværelse. Som udgangspunkt visiteres hjælp til rengøring hver 3. uge.</p> <p>Niveau 3: Ydes til borgere, der har behov for hjælp til alle rengøringsopgaver.</p> <p>Erstatningshjælp Der ydes erstatningshjælp for hjælp til rengøring, der skulle</p>

	<p>have været leveret på en helligdag eller hvis borgeren pga. akutte og/eller planlagte ambulante hospitalsbehandlinger er fraværende.</p>
<p>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</p>	<p>Der ydes ikke støtte eller hjælp til rengøring i weekender og på helligdage. Vinduespudsning, hovedrengøring, pudsning af sølvtøj m.m., trappevask opgangen i almennyttige boliger, pasning af have, snerydning, pasning af og rengøring efter husdyr og oprydning efter gæster.</p> <p>Rengøring i forbindelse med flytning eller efter håndværkere.</p> <p>Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring.</p> <p>Robotstøvsuger</p> <p>Borgere, der selv kan betjene en robotstøvsuger, kan ikke bevilges hjælp til støvsugning, men kan bevilges hjælp fra personalet til at tømme den. Der kan ikke bevilges hjælp til programmering og installation af robotstøvsugeren.</p>
<p>Hvad koster ydelsen?</p>	<p>Der er ikke egenbetaling på selve ydelsen. Borgerne skal selv indkøbe og stille følgende til rådighed for leverandøren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Miljøvenlige og parfumefri rengøringsmidler - Støvsuger med teleskopstang og støvsugerposer - Fladmoppesæt - Klude (mikrofiberklude anbefales) <p>Borgere, der ikke selv kan indkøbe redskaberne, kan få hjælp til dette fra leverandøren af praktisk hjælp via klippekortsordningen, indkøbsordningen m.m.</p>

4.2. Særlig hovedrengøring

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til hovedrengøring.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- At give en engangsbevilling til borgere, der skal have hjemmehjælp, og hvor det er nødvendigt med en hovedrengøring inden for at sikre tilgængelighed og SOSU-personalets arbejdsmiljø.- Ydelsen bevilges alene til borgere, der søger varig hjemmehjælp. Borgere, der alene bevilges midlertidig hjælp, kan ikke bevilges en særlig hovedrengøring.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At hjemmet klargøres, så det er tilgængeligt for almindelig vedligeholdende rengøring fremadrettet.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Der kan i særlige tilfælde ydes hjælp til hovedrengøring som en engangsbevilling. Hovedrengøring ydes med henblik på, at hjemmet efterfølgende kan vedligeholdes jævnfør kvalitetsstandarden for almindelig rengøring.</p> <p>Hjælp til særlig hovedrengøring omfatter:</p> <p>Generelt</p> <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til hovedrengøring sker på baggrund af en konkret vurdering af hjemmets tilstand.</p> <p>Følgende opgaver kan indgå i hovedrengøringen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sortering og udsmidning af affald• Nedfejning af spindelvæv• Sortering af tøj og vask heraf• Aftørre karme/paneler og døre• Aftørre lamper• Aftørring af vandrette og lodrette flader (f.eks. borde, reoler og vindueskarme)• Nedtagning/opsætning af gardiner samt vask heraf• Støvsugning af møbler og gulve• Gulvvask• Rengøring af indbo (pyntegenstande, bøger m.v.)• Skadedyrsbekæmpelse ved specialiseret skadedyrsfirma <p>Særlige behov</p> <p><i>Køkken</i></p> <p>Afvaskning/aftørring af køkkenbord og skabe indvendig og udvendig, rengøring af hårde hvidevarer (indvendigt/udvendigt). Afvaskning af nødvendigt porcelæn.</p> <p><i>Toilet og bad</i></p> <p>Afvaskning og afkalkning af sanitet, vægge og inventar.</p>
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale.

	Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres til opgaven af uddannet og autoriseret personalet.
Ydelsens omfang	<p>Som udgangspunkt leverer leverandøren ydelsen. I særlige tilfælde kan ekstern leverandør rekvireres.</p> <p>Hovedrengøring ydes som en engangsydelse med udgangspunkt i hverdagsrehabilitering.</p> <p>Som udgangspunkt omfatter hovedrengøring de rum, borgeren benytter dagligt, det vil sige køkken, bryggers, soveværelse, opholdsstue, entré og toilet/bad.</p> <p>Ved behov tages kontakt til varmemester, sagsbehandler, pårørende eller lignende.</p>
Hvilke aktiviteter kan ikke indgå i ydelsen?	<p>Der ydes ikke slutrengøring i forbindelse med flytning.</p> <p>Der ydes ikke hjælp med vinduespudsning og tæpperens.</p>
Hvad koster ydelsen?	<p>Der er ikke egenbetaling på selve ydelsen. Borgerne skal selv indkøbe og stille følgende til rådighed for leverandøren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Miljøvenlige og parfumefri rengøringsmidler - Støvsuger med teleskopstang og støvsugerposer - Fladmoppesæt - Klude (mikrofiberklude anbefales) <p>Borgere, der ikke selv kan indkøbe redskaberne kan få hjælp til dette fra leverandøren af praktisk hjælp via klippekortsordningen, indkøbsordningen m.m.</p>

4.3. Indkøb og indkøbsordning

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til indkøb mv. ved: 1. Indkøbsordning, eller 2. Indkøb ved egen hjælper
Hvad er formålet med ydelsen?	- At vejlede, støtte og/eller hjælpe borgeren, så borgeren har de nødvendige dagligvarer i hjemmet.
Operationelle mål	- At borgeren har de nødvendige dagligvarer. - Indkøb skal være iværksat senest 5 hverdage efter leverandøren har modtaget bestillingen fra Visitationen. - Indkøbsordningen iværksættes hurtigst muligt efter modtagelse af underskrevet fuldmagt med henblik på egenbetaling. Såfremt fuldmagten ikke er modtaget, sikrer visitator hjælp på anden vis.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i ydelsen?	<p>Der ydes som udgangspunkt hjælp til indkøb gennem Brøndby Kommunes indkøbsordning, hvor borgeren kan vælge mellem de to leverandører, som Brøndby Kommune har indgået kontrakt med. Dette gælder dog ikke borgere, der har en PC eller tablet, og som er i stand til selv at foretage online indkøb. I særlige tilfælde kan der ydes hjælp via indkøb ved egen hjælper.</p> <p>Indkøbsordningen kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel (leverandøren af praktisk og personlig hjælp)- Borgeren/leverandøren af praktisk og personlig hjælp skal bestille varerne på en smartphone.- Levering af varer (leverandøren af indkøbsordningen)- Stille køle- og frostvarer på plads (borgeren eller leverandøren af indkøbsordningen)- Afgivelse af bestilling ved opringning fra leverandøren <p>Til- og frameldinger til indkøbsordningen foretages af Visitationen.</p> <p>Borgerens aflysninger eller flytning af leveringstidspunkt mv. foretages direkte hos leverandøren. Ved akut hospitalsindlæggelse og lignende er leverandøren forpligtet til at tage varerne med retur. Let fordærvelige madvarer betaler borgeren for, mens leverandøren tager andre varer retur. Levering af varer kan ikke aflyses af leverandøren. Såfremt leveringsdagen falder på en helligdag, skal leverandøren tilbyde at levere varer på en dag, der ligger umiddelbart forud for den faste leveringsdag, dog ikke mere end to dage forud.</p> <p>Indkøb ved egen hjælper kan omfatte:</p> <p>Indkøb i nærmeste supermarked tilbydes ved egen hjælper (leverandøren af praktisk og personlig hjælp) til de borgere, som</p>

	<p>i helt særlige tilfælde på grund af fysiske, psykiske eller sociale årsager ikke kan tilmeldes indkøbsordningen.</p> <p>Visitor kan i særlige tilfælde tildele ekstra hjælp til indkøb, f.eks. til akut indkøb i forbindelse med udskrivning fra sygehus eller lignende.</p>
Ydelsens omfang	<p>Der ydes hjælp til indkøb én gang ugentlig pr. husstand.</p> <p>Der medtages returflasker fra borgeren, svarende til det antal, der leveres i indkøbsordningen.</p> <p>I forbindelse med indkøb ved fast hjælper må varemængden, som den enkelte hjælper må bære, ikke overstige 12 kg. Hvis varemængden pr. gang overstiger 12 kg., henvises til nærmeste supermarked, som udbringer varer.</p> <p>Der ydes i særlige tilfælde hjælp til apotek, bank og pakkeindlevering/afhentning. Hjælperen må max hæve 4.000 kr. pr. gang, og borgeren skal udstede fuldmagt hver gang. I de tilfælde, hvor der kun kan hæves 2.000 kr. pr. gang, kan den visiterede ydelse opdeles i to besøg pr. måned.</p> <p>Der opfordres til at benytte Betalingsservice samt apotekernes udbringning, pårørendes hjælp mv.</p> <p>Hvis hjemmehjælperen skal hente dosisdispenseret medicin, kan ydelsen bevilges til 1 gang hver 14. dag.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til indkøb i weekender og på helligdage.</p> <p>Der ydes ikke hjælp til indkøb af blade, aviser, lotto/spillekuponer m.m. som ikke forhandles henholdsvis via indkøbsordningen eller i nærmeste supermarked.</p> <p>Der ydes ikke hjælp til indkøb, hvis borgeren har en PC eller tablet og selv er i stand til at bestille indkøb online.</p>
Kompetencekrav	<p>Minimumskravet er uddannelse som SOSU-hjælper.</p> <p>Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.</p>
Hvad koster ydelsen?	<p>Borgere, der er tilknyttet indkøbsordningen, betaler et månedligt gebyr til kommunen for at være med i ordningen. Gebyret opkræves via PBS aftale. Gebyret prisen skrives årligt.</p> <p>Borgerne betaler selv leverandøren for varerne via separat PBS aftale.</p>

4.4. Tøjvaskeordning

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til vask.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- At borgeren får vasket sit tøj og linned.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At borgeren har rent tøj og linned- Tøjvask iværksættes hurtigst muligt efter modtagelse af underskrevet fuldmagt med henblik på egenbetaling.- Tøjvask skal være iværksat senest 5 hverdage efter leverandøren har modtaget bestillingen fra Visitationen.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Hjælp til tøjvask kan omfatte:</p> <p>Tøjvask leveres af en af kommunens to fritvalgsleverandører i vaskeordningen.</p> <p>Der ydes som udgangspunkt hjælp til vask af tøj hver 14. dag på hverdage i dagtimerne. Ved særlige behov kan der visiteres til tøjvask 1 gang ugentligt.</p> <p>Tøjreparation og strygning ydes ikke som led i hjælpen, men kan gives som bytteydelse/fleksibel hjemmehjælp, hvis borgeren kan give afkald på en anden visiteret ydelse, der kan byttes med.</p> <p>Leje og vask af tøj og linned</p> <p>Hvis borgeren ikke kan tilgodeses med hyppigere hjælp til tøjvask, kan der i særlige tilfælde ydes hjælp til tøj- og linnedservice (leje og vask af tøj og linned) og til vask af større mængder tøj/linned. Ydelsen leveres af vaskeleverandørerne.</p>
Ydelsens omfang	<p>Vaskeordning leveres som udgangspunkt hver 14 dag.</p> <p>I særlige tilfælde kan der i forbindelse med vaskeordningen ydes ekstra hjælp til at fylde/tømme vaskeposen og til at lægge tøj på plads.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til vask i weekender og på helligdage.</p> <p>Der ydes ikke hjælp, hvor der bor en rask ægtefælle/samlever, en anden voksen person eller pårørende på adressen, der kan varetage opgaven. Logerendes tøj vaskes ikke.</p> <p>Der ydes ikke hjælp med strygning og rulning af sengetøj, duge, håndklæder, undertøj og lignende.</p> <p>Borgere, der er tildelt ydelsen ”praktiske opgaver” til for eksempel at få tømt skraldepose m.m., vil som udgangspunkt ikke kunne visiteres yderligere tid til at fylde/tømme vaskeposen og til at lægge tøj på plads.</p>

Hvad koster ydelsen?	Borgere, der er tilknyttet tøjvaskeordningen, betaler et månedligt gebyr til kommunen for at være med i ordningen. Gebyret opkræves via PBS aftale. Gebyret prisen skrives årligt.
----------------------	--

4.5. Madservice

Hvilket behov dækker ydelsen?	Tilbyde levering af færdiglavet middagsmad til opvarmning.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- At tilbyde borgere, der i en længere periode ikke selv kan klare den daglige madlavning en sund og varieret kost ved at levere næringsrigtig middagsmad til opvarmning.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At forebygge fejler næring gennem tilbud om den rette kost.- At borgeren får tilbudt en sufficient kost.- At madservice igangsættes hurtigst muligt efter modtagelse af underskrevet fuldmagt fra borgeren.- Der vejledes om alternative muligheder til madserviceordningen.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i ydelsen?	<p>Brøndby Kommune har indgået kontrakt med to leverandører af mad, og borgere visiteret til ydelsen kan frit vælge en af disse leverandører. Madserviceordningen med levering af vakuumpakket kølemad til opvarmning (middagsmad) skal igangsættes hurtigst muligt og tilbydes igangsat til først kommende dag for udbringning af mad efter modtagelse af den underskrevne fuldmagt efter gældende regler.</p> <p>Leverandørerne bringer maden ud 2 gange ugentligt. Borgerne skal som minimum bestille 3 portioner mad om ugen, der leveres maksimalt 1 gang om ugen.</p> <p>Ydelsen omfatter:</p> <p>Levering af færdiglavet middagsmad til hjemmeboende borgere. Maden leveres for tiden som vakuumpakket kølemad to gange ugentligt. I forbindelse med levering af en hovedret kan borgeren tilvælge en biret. Efter lægeordination kan der gives diætkost.</p> <p>Der kan leveres varierede portionsstørrelser efter ønske:</p> <ul style="list-style-type: none">- Normal portion- Lille portion <p>Der kan leveres energirig kost, samt kost der eks. er hakket, blendet m.m.</p> <p>Der udsendes menuplan én gang pr. måned.</p> <p>Ansvarlig leverandør af maden skal have en uddannet økonoma eller kok ansat.</p> <p>Levering af mad foretages af chauffør med gyldigt kørekort, og som er oplært i korrekt håndtering og hygiejne i forbindelse med kørsel og levering af mad samt god etik og adfærd.</p>

	Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Ydelsens omfang	Levering af kølemad sker på faste dage. Borgeren skal som udgangspunkt have behov for madservice minimum 3 gange ugentligt.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Udbringning af morgenmåltid og smørrebrød/snitter og levering af drikkevarer.
Hvad koster ydelsen?	Der er egenbetaling for maden. Kommunen giver tilskud til maden. Maden opkræves via PBS aftale. Der foretages årlig prisfremskrivning.

4.6. Personlig pleje

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- At borgeren bevarer og/eller genvinder den bedst mulige sundhedstilstand og bliver så selvhjulpne som mulig.- At yde sundhedsfaglig vejledning og pleje.- At borgeren føler sig velsoigneret.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- Visiterede ydelser til personlig pleje skal iværksættes indenfor samme døgn efter bestillingen er modtaget fra Visitationen.- I tilfælde af akut behov for hjælp skal leverandøren iværksætte hjælpen straks med avis til Visitationen.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i ydelsen?	<p>Indenfor de første 14 dage efter hjælpen er iværksat, skal leverandøren udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV), der danner basis for levering af hjælpen.</p> <p>Personlig pleje</p> <p>Personlig hygiejne</p> <p>Hverdagsrehabilitering, støtte, vejledning eller hjælp til sengevask eller til vask på badeværelset. Ydelsen inkluderer både hudpleje, barbering, almindelig pleje og klipning af negle, øvre og nedre toilette, af- og påklædning, toiletbesøg, støttestrømper, forflytning, forebyggelse af lejrings-skader, mundhygiejne, bleskift, uridom, kateterpleje og skift af stomiprodukter, pleje i forbindelse med glasøjne m.m.</p> <p>Bad</p> <p>Vejledning, hjælp og/eller støtte til sengebade eller brusebade på badeværelset, hårvask, føntørring af hår og fodbade samt ydelserne beskrevet under "Personlig hygiejne".</p> <p>Øvre/nedre toilette</p> <p>Vejledning, hjælp og/eller støtte til intimhygiejne, mundhygiejne, hudpleje.</p> <p>Af - og påklædning</p> <p>Vejledning, hjælp og/eller støtte borgeren med af- og påklædning samt med støttestrømpe/kompressionsstrømpe.</p> <p>Toiletbesøg</p> <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til at komme på toilettet. Bleskift, tømme kolbe eller toiletspand, kateterpleje inkl. skylling af kateter og skift af stomiprodukter.</p>

	<p>Forflytning Vejledning, støtte og hjælp til at komme af - og i seng/stol m.v. Ved behov for 2 personer til forflytning er 2. person kun bevilliget ift. selve forflytningerne.</p> <p>Andet Dækker alle de handlinger, som hører under ydelsestypen, men som ikke findes i de ovenstående handlinger, for eksempel oprydning i forbindelse med udførelse af opgaven (sengeredning eventuelt skift af sengetøj ved akut behov, aftørring af fliser, aftørring af hjælpemiddel, f.eks. rollator/bakkebord, sengekant, toiletforhøjer, oprydning, affald m.m).</p>
Ydelsens omfang	<p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig hygiejne kan ydes hele døgnet.</p> <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til bad gives som udgangspunkt op til 2 gange om ugen i dagtimer på hverdage.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>I weekender og på helligdage ydes der som udgangspunkt ikke vejledning, støtte eller hjælp til bad.</p> <p>Hjælp til klipning af behandlingskrævende negle gives ikke, og der henvises til fodterapeut.</p>
Hvad koster ydelsen?	<p>Der er ikke egenbetaling for hjælpen. Borgeren stiller anvendelige redskaber og produkter til rådighed for hjælperen.</p>

4.7. Medicin

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til lægeordineret medicingivning/medicinindtagelse.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- At sikre at borgeren får den ordinerede medicin til det aftalte tidspunkt.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At sikre at borgeren får den ordinerede behandling på forsvarlig vis.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i ydelsen?	<p>Private leverandører og den kommunale hjemmepleje</p> <p>Følgende ydelser, må kun udføres i stabile situationer hvor borgerens behov og problemer er kendte:</p> <ul style="list-style-type: none">- vejlede, støtte og/eller hjælpe med indtagelse af medicin- Huske borgeren på indtagelse af medicin.- Lægeordineret øjendrypning med kunstige tårer eller viskøse øjendråber hos borger med kendt behov/problem som er i et stabilt længerevarende forløb, og hvor der er givet oplæring ved autoriseret personale.- Stille medicin frem som er doseret fra hospital, sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller apoteket og observere, at borgeren tager medicinen.- Observere virkning og bivirkning af medicin, ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand samt videregive disse oplysninger til autoriseret personale, som sikrer dokumentation heraf.- Behandling med lægeordinerede medicinske cremer- Afføringsmiddel (Laxantia) inkl. mikrolaks og klyx- Inhalationer- Vagitorier- Suppositorier

	<p>Kun den kommunale hjemmepleje efter delegation fra sygeplejerske</p> <p>Følgende ydelser må kun leveres af personale, der er ansat i den kommunale hjemmepleje, når ydelsen er delegeret fra en sygeplejerske, ansat i Brøndby Kommunes Hjemmesygepleje (I henhold til Ældre & Omsorgs kompetenceudviklingsprogram og instrukser):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medicin via sonde og kateter - Medicinsk plaster - Afføringsmiddel (Laxantia) inkl. mikrolaks og klyx
Ydelsens omfang	Hjælp til medicinindtagelse kan ydes hele døgnet.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> - Dosering af medicin - Hjælp til medicin, når medicinen er doseret af pårørende - Inhalationer der foregår via maskiner
Kompetencekrav	Minimumskravet er uddannelse som social- og sundhedshjælper, som har modtaget dokumenteret oplæring i medicinindtagelse af autoriseret personale. Medarbejderen er ansvarlig for at sige fra, såfremt denne ikke besidder de nødvendige kompetencer, der kræves for at løse opgaven.
Hvad koster ydelsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.8. Ernæring

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til ernæring m.m.
Hvad er formålet med ydelsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person med tab af fysiske og/eller psykiske færdigheder: <ul style="list-style-type: none">- at tilbyde borgeren mulighed for at vælge en sund og ernæringsrigtig kost- at tilbyde borgeren tilstrækkelig indtagelse af væske- at forebygge fejlernæring
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At borgeren får tilbudt en sufficient kost.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til ernæring og praktisk hjælp i forbindelse med måltider er som udgangspunkt altid første valg. De enkelte opgaver kan nærmere defineres som følgende: <ul style="list-style-type: none">- Vejledning i ernæringsrigtig kost- Tilberedning af morgenmad og smøre snitter- Servering af mad og drikke samt hjælp til spisning- Opvarmning af færdig mad- Give sondeernæring på PEG Sonde – Denne ydelse kræver, at personalet har modtaget specifik og dokumenteret oplæring- Støtte til udfyldelse af månedlig menuplan- Beboere i ældreboligerne i Glentemosen, der ikke selv kan komme til Café Glenten, kan i særlige tilfælde blive fulgt til/fra spisning i cafeen. Alternativt kan der visiteres tid til afhentning af mad i ovennævnte café.
Ydelsens omfang	Generelt tilbydes ydelsen dagligt og/eller efter behov. Følgeopgaver kan være oprydning/opvask, bortskaffelse af affald, som ligger i naturlig forlængelse af tilberedning af måltidet.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Tilberedning af varm middagsmad.
Hvad koster ydelsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.9. Indflytning i plejebolig

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning og støtte til særligt udsatte borgeres flytning fra egen bolig til plejebolig.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- At borgere i særlige tilfælde kan få vejledning og støtte til at flytte fra egen bolig til plejebolig. Hensigten er at inddrage og i samarbejde hjælpe den særligt udsatte borger igennem flytteprocessen for at skabe tryghed omkring forandringen.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At sikre tryghed for særligt udsatte borgere uden netværk ved flytning i plejebolig.- At borgerens faste personale videregiver deres viden omkring borgeren til dennes nye kontaktperson – vidensdeling.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i ydelsen?	Leverandøren af praktisk hjælp og personlig pleje sørger for formidling og overdragelse af viden om den særligt udsatte borgers specielle behov og situation til ældrecentrets personale. Mulighed for, at borgeren i op til 14 dage efter indflytningen på ældrecentret får punktbesøg fra den tidligere faste hjælper. Derved kan der overdrages viden til borgerens nye kontaktperson på ældrecentret, og der skabes kontinuitet og tryghed i forhold til varetagelsen af borgers pleje- omsorgsbehov samt borgers tilvænning til den nye situation.
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Ydelsens omfang	Som udgangspunkt gives ydelsen kun til borgere uden eget personligt netværk og med komplekse fysiske og psykiske problemstillinger, der skaber risiko for, at flytningen kan medføre en væsentlig forværring i deres funktionsniveau og almentilstand. Ydelsen kan leveres med punktbesøg i op til 14 dage. Det er forventeligt, at ydelsen fra borgers tidligere leverandør vil nedtrappes over en periode på 14 dage efter indflytning. Ydelsen skal gives af borgers faste kontaktperson hos leverandøren af praktisk hjælp og personlig pleje, som har et indgående kendskab til borger. Der foreligger en instruks for denne ydelse.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Rengøring af tidligere bolig indgår ikke.
Hvad koster ydelsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.10. Hjælp til flytning

Hvilket behov dækker ydelsen?	I samarbejde med borgeren gives der vejledning, støtte og hjælp til praktiske opgaver i forbindelse med permanent indflytning i plejebolig/ældrebolig, midlertidig indflytning på akutplads/aflastningsplads samt døgngenoptræningsophold.
Hvad er formålet med ydelsen?	At hjælpe og støtte borgere, som er visiteret og tilbudt ældrebolig eller plejebolig med den fysiske flytteproces samt at sikre en så hensigtsmæssig overgang for borger som muligt. At hjælpe og støtte borgere, som er blevet tilbudt et midlertidigt ophold hjælp til at pakke tøj, medicin, bleer m.m. samt hjælp til at arrangere transport. Hjælpen ydes som udgangspunkt kun til borgere uden eget netværk og som er ude af stand til selv at klare opgaven. Borgere inddrages så meget som muligt.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	I forbindelse med <u>flytning til permanent bolig</u> : <ul style="list-style-type: none">• Følge og støtte borger ved fremvisning af tilbudt bolig i særlige tilfælde.• Udvælgelse og mærkning af møbler og div. genstande, som skal medbringes til den nye bolig.• Afhentning af nøgle til ældrebolig.• Udpakning og evt. nytilkøb.• Diverse andre praktiske opgaver. I forbindelse med <u>midlertidige ophold</u> : <ul style="list-style-type: none">• Hjælp til at pakke tøj, bleer m.m.• Hjælp til at arrangere transport
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. Undtagelsesvis kan ufaglært personale varetage opgaven. Den enkelte er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Ydelsens omfang	Ydelsen visiteres kun til borgere uden pårørende eller andre nære relationer, og hvor borger ikke selv kan varetage opgaven pga. fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, evt. ved indlæggelse.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Slutrengøring af den fraflyttede bolig. Nedpakning, som foretages af flyttefirmaet. Borgerservice varetager som udgangspunkt alle nødvendige administrative opgaver vedrørende dette samarbejde (jævnfør instruks udarbejdet af Borgerservice og Ældre og Omsorg).
Særlige forhold	Det forudsættes, at borger underskriver en fuldmagt til det udførende personale omkring de forhold, hvor borger ikke selv har mulighed for at være til stede på fraflytningsadressen. Hvis borger ikke selv er til stede i bolig under nedpakning m.m., skal hjælpen altid leveres af 2 personer.
Hvad koster ydelsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.11. Hjælp til opstart på daghjem og dagcenter (aktivitetstilbud)

Hvilket behov dækker ydelsen?	At yde vejledning og støtte til borgere i forbindelse med introduktion og følgeskab til daghjem, dagcenter og værested.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">- I samarbejde med borgeren at introducere til daghjem og dagcenter samt støtte og hjælpe borger ved opstart disse steder.- At følge borgeren til aktivitetstilbuddet for derigennem at opnå tilknytning til stedet.
Operationelle mål	<ul style="list-style-type: none">- At borgeren er introduceret til aktivitetstilbuddet.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	I forbindelse med introduktion og opstart i aktivitetstilbuddet <ul style="list-style-type: none">- At støtte og hjælpe borgeren med kontakt til aktivitetstilbuddet før besøg.- At støtte og hjælpe borgeren med at få planlagt transport til og fra aktivitetstilbuddet samt evt. ledsage borger og deltage i besøget.- Ved opstart på aktivitetstilbuddet at ledsage under transporten til og fra og evt. deltage de første gange. Ydelsen omfatter ledsagelse til aktivitetstilbuddet 1-2 gange
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. Undtagelsesvis kan ufaglært personale varetage opgaven. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Ydelsens omfang	Ydelsen visiteres kun til borgere uden pårørende eller andre nære relationer, og hvor borger ikke selv kan varetage opgaven pga. fysisk, psykisk eller social funktionsnedsættelse.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Ydelsen ledsagelse til værested indebærer ikke deltagelse i besøget, blot en kort præsentation.
Hvad koster ydelsen?	Der er ikke egenbetaling på ydelsen, men der er egenbetaling på transport samt forplejning.

4.12. Særlige ydelser

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejlede samt støtte op om borgerens mentale tilstand.
Hvad er formålet med ydelsen?	- At vejlede, støtte og/eller hjælpe borgeren til at få hverdagen til at fungere.
Operationelle mål	- At borgeren oplever støtte til at få hverdagen til at fungere.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i ydelsen?	Særlige ydelser omfatter: Vejlede, støtte og/eller hjælpe særligt belastede borgere, der har få ressourcer med at skabe kontakt til pårørende, kommunale og andre offentlige myndigheder, læge og aktuelle tilbud. Hjælp til borgere der er indlagt på hospital og er uden personligt netværk, og hvor der er behov for særlige foranstaltninger i hjemmet. Ydelserne gives i særlige tilfælde, hvorfor det ikke er muligt at beskrive dem udtømmende. På- og aftagning af GPS samt sikre, at GPS er opladet. Opgaven tilrettelægges så vidt muligt i sammenhæng med andre opgaver i hjemmet.
Ydelsens omfang	Vejledning, støtte og/eller hjælp til særlige ydelser visiteres efter en konkret og individuel vurdering.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Besøget må ikke have karakter af "besøgsven". Som udgangspunkt ydes der ikke vejledning, støtte og/eller hjælp til særlige ydelser i weekender og på helligdage.
Kompetencekrav	Leverandøren er ansvarlig for, at medarbejderne, uanset uddannelse, til enhver tid har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdsopgaverne. Medarbejderen er ansvarlig for at sige fra, såfremt denne ikke besidder de nødvendige kompetencer, der kræves for at løse opgaven.
Hvad koster ydelsen?	Der er ikke egenbetaling.

5.0. Ydelsesbeskrivelser for ydelser, som leverandøren selv disponerer/administrerer

Dette kapitel indeholder de ydelser, som den kommunale hjemmepleje og den private leverandør af praktisk og personlig hjælp selv administrerer/disponerer uden foregående visitation fra Visitationen.

5.1. Særlige administrative ydelser

Leverandørerne af praktisk og personlig hjælp visiterer/disponerer selv følgende ydelser:

- Udarbejdelse af arbejdspladsvurdering/APV. Engangsydelse.
- Udarbejdelse af funktionsevnetilstande. Engangsydelse.
- Udarbejdelse af døgnrytmeplan. Engangsydelse.

5.2. Klippekortordningen	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til de aktiviteter, borgeren ønsker.
Hvad er formålet med ydelsen?	At øge livskvaliteten gennem valgfri ydelser
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Borgeren og leverandøren aftaler, hvad klippene skal anvendes til.</p> <p>I princippet kan alle aktiviteter, der er indenfor for lovgivningens rammer, og som personalet har kompetencerne til at udøve, indgå i ydelsen. Eksempel på aktiviteter kan være:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ekstra rengøring- Samtaler- Biograf / museumsbesøg- Gåture (Eks. med borgere, som fortsat er mobile, men moderat bevægelseshæmmede og usikre, og som ellers aldrig kommer ud af egen bolig, samt kørestolsbrugere)- Hjælpe/Ledsage ved særlige indkøb af personlige fornødenheder (eks. sko, briller, tøj osv.)- Hjælpe/Ledsage borger til og fra hospital/speciallæge- Samvær med den demente i forbindelse med aflastning af pårørende, efter aftale med demenskonsulenter <p>Leverandøren skal som minimum have 5 dages varsel fra aktiviteten er aftalt, til den kan udføres.</p>
Kompetencekrav	Alt efter hvad det konkrete klip skal bruges til, skal medarbejderens kompetencekrav modsvare dette.

	<p>Dækker klippet en aktivitet, der f.eks. ville blive visiteret som personlig pleje, vil kompetencekrav svare til dette. Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale.</p> <p>Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.</p> <p>Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres til opgaven af uddannet og autoriseret personale.</p>
Ydelsens omfang?	<p>Ydelsen <u>kan</u> efter en konkret individuel vurdering, tilbydes borgere, der er visiteret til praktisk og personlig hjælp. Ydelsen gives fortrinsvist til borgere, der modtager mellem 7-13 timers hjælp om ugen.</p> <p>Ydelsen tæller et klip af 30 min. pr. uge. Det er muligt at spare klip sammen til længere aktiviteter. Der kan maksimalt opspares 3 timer hver 5. uge.</p> <p>Som udgangspunkt er ikke muligt at bruge eller opspare klip weekender, helligdage og om aftenen.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Aktiviteter, der er lovstridige samt kræver kompetencer som leverandøren ikke kan honorere, indgår ikke i ydelsen.</p>
Hvad koster ydelsen?	<p>Der er ikke egenbetaling for hjælpen, men borgeren betaler selv for sine egne samt hjælperens udgifter forbundet med aktiviteten, eksempelvis udgifter til transport, entrébiletter mm.</p> <p>Ved hjælp til hospitals-/speciallægebesøg er det en forudsætning at borger og hjælper benytter taxa til transporten. Såfremt der ikke er betalt kørsel, afholder borgeren selv transportudgifterne.</p>

5.3. Årlig hovedrengøring

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til årlig hovedrengøring hos borgere, visiteret til varig hjælp til rengøring.
Hvad er formålet med ydelsen?	- At yde ekstra rengøring hos borgere, som i forvejen er bevilget varig hjælp til rengøring for at gøre en ekstra indsats.
Operationelle mål	- At bidrage til at hjemmet renholdes.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Rengøringsopgaver i de rum, hvor der i forvejen er bevilget hjælp til rengøring. Rengøringsopgaver som borger og hjælper sammen prioriterer indenfor den givne tidsramme. Der tilstræbes, at borger indgår i opgavens løsning.
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres til opgaven af uddannet og autoriseret personalet.
Ydelsens omfang?	3 timer årligt til alle borgere, som er bevilget hjælp til rengøring.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Vinduespudsning, tæpperens, skadedyrsbekæmpelse, rengøring i opgang, pasning af have og rengøring efter håndværkere/gæster. I weekender og på helligdage ydes der ikke årlig hovedrengøring.
Hvad koster ydelsen?	Der er ikke egenbetaling.