

KVALITETSSTANDARDER FOR ÆLDRECENTRENE 2019

**Gildhøjhemmet
Nygårds Plads
Æblehaven**



BRØNDBY KOMMUNE

Januar 2019

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Forord | 4 |
| Kapitel 1 – Indledning | 5 |
| Formål med kvalitetsstandarderne | 5 |
| Seniorpolitikken | 5 |
| Præsentation af ældrecentre i Brøndby | 6 |
| Lovgivning | 6 |
| Boliglovgivning | 6 |
| Servicelovgivning | 6 |
| Sundhedslovgivning | 7 |
| Andre lovgivninger | 7 |
| Serviceniveau | 7 |
| Visitation af indsatser | 7 |
| Handlingsanvisninger – døgnrytmeplan | 7 |
| Tilstandsvurdering – funktionsevnetilstand og helbredstilstand | 8 |
| Kontaktperson | 8 |
| Fleksibel hjemmehjælp | 8 |
| Sygepleje | 8 |
| Hverdagsrehabilitering | 8 |
| Hverdagstræning | 9 |
| Velfærdsteknologi | 9 |
| Ressourcepersoner | 9 |
| Klippekort | 10 |
| Tilsyn | 10 |
| Andre kvalitetsstandarder | 10 |
| Patientsikkerhed og tryghed | 11 |
| Patienterstatningen | 11 |
| En skade kan eksempelvis være: | 11 |
| Der kan søges erstatning for: | 11 |
| Yderligere information | 12 |
| Fejl og utilsigtede hændelser | 12 |
| Brugerinddragelse | 12 |
| Bruger- og pårørenderåd | 12 |
| Kostudvalg | 12 |
| Medarbejdere - Arbejds miljøbestemmelser | 12 |
| Tavshedspligt | 13 |
| Kompetencekrav til medarbejderne samt kompetenceudviklingsprogram | 13 |
| Klage over ældrecenteret | 13 |

| | |
|--|-----------|
| Klager over visitation af indsatser _____ | 13 |
| Klager over ældrecenterets daglige drift _____ | 14 |
| Sagsbehandlingstider ifm. klager _____ | 14 |
| Kapitel 2 – Beskrivelse af indsatser _____ | 15 |
| Aktiviteter og socialt samvær _____ | 15 |
| Ernæring _____ | 16 |
| Hverdagsrehabilitering _____ | 17 |
| Indkøb _____ | 18 |
| Ledsagelse og transport _____ | 20 |
| Mad _____ | 21 |
| Medicinhåndtering _____ | 21 |
| Nødkald _____ | 22 |
| Personlig pleje _____ | 23 |
| Psykisk pleje og omsorg _____ | 24 |
| Rengøring _____ | 25 |
| Sygeplejeopgaver _____ | 27 |
| Tøjvask _____ | 28 |
| Kapitel 3 – servicepakken _____ | 30 |
| Hvad er servicepakken? _____ | 31 |
| Servicepakkens indhold _____ | 31 |
| Døgnkostpakken _____ | 31 |
| Sociale arrangementer i ældrecentret _____ | 32 |
| Rengøringsartikler _____ | 32 |
| Toiletartikler _____ | 32 |
| Vask og leje af linned _____ | 32 |
| Vask af privat tøj _____ | 32 |
| Vinduespudsning _____ | 32 |
| Til – og framelding _____ | 32 |
| Døgnkostpakken _____ | 32 |
| Rengøringsartikler, toiletartikler, vask og leje af linned, vask af privat tøj _____ | 33 |
| Ved indlæggelse på hospital _____ | 33 |
| Ved ændringer i Servicepakken _____ | 33 |
| Priser _____ | 33 |
| Betaling _____ | 33 |
| Indflytning og fraflytning/dødsfald _____ | 33 |

Forord

Social- og Sundhedsudvalget godkendte på mødet den 21. november 2018 "Kvalitetsstandarder for ældrecentre - 2019".

Formålet med kvalitetsstandarderne er først og fremmest at tydeliggøre og sikre sammenhæng mellem de politiske beslutninger om serviceniveauet og de konkrete indsatser, som borgerne i Brøndby Kommune tilbydes. Kvalitetsstandarderne indeholder en generel serviceinformation til borgerne om hvilke indsatser, de kan forvente at få, såfremt behovet skulle opstå. Udover at skabe klare og synlige rammer overfor borgerne, er kvalitetsstandarderne ligeledes en vigtig del af grundlaget for arbejdet i Ældre og Omsorg og et nyttigt arbejdsredskab for medarbejderne i deres daglige arbejde.

Kvalitetsstandarderne tager sit udgangspunkt i kommunens Seniorpolitik. Seniorpolitikken udtrykker den politiske retning for seniorområdet, som kommunalbestyrelsen har udstukket for de kommende år. Seniorpolitikken står på to ben. Politikerne ønsker på den ene side, at der arbejdes hen imod, at borgerne i så vid udstrækning som muligt bliver i stand til at tage ansvar for eget liv og kan klare sig selv i hverdagen. På den anden side skal det sikres, at når en borger får brug for pleje, praktisk hjælp, genoptræning eller andet, så skal det være et godt og rimeligt tilbud, der gives.

Det lovmæssige, politiske og plejemæssige grundlag for den hjælp, som Brøndbys borgere kan forvente, er således planlagt med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer. Derfor gives hjælpen med respekt for, at borgeren fortsat er aktiv og herved træner og vedligeholder sine fysiske, psykiske og sociale evner – for herigennem at opnå øget livskvalitet.

Ligeledes er der opmærksomhed på, at de teknologiske muligheder – velfærdsteknologi og telemedicin - udvikler sig med høj hastighed i disse år og skal anvendes, hvor det giver større effektivitet, bedre pleje og mere livskvalitet for borgerne.

Lisbeth Sommer
Ældrechef

Kapitel 1 – Indledning

Brøndby Kommunes kvalitetsstandarder for ældrecentrene, dækker kommunens tre ældrecentre. Kvalitetsstandarderne indeholder beskrivelser af de indsatser, der kan forventes på et ældrecenter, og som er forbundet med at bo og opholde sig på et ældrecenter. Kvalitetsstandarderne er politisk godkendte.

Formål med kvalitetsstandarderne

Formålet med kvalitetsstandarderne er først og fremmest at tydeliggøre og sikre sammenhæng mellem de politiske beslutninger om serviceniveauet og de konkrete indsatser, som borgerne tilbydes. Kvalitetsstandarderne indeholder en generel serviceinformation til borgerne om hvilke indsatser, de kan forvente at få, såfremt behovet skulle opstå.

Kvalitetsstandarderne fungerer som:

- et middel til at synliggøre borgernes rettigheder og pligter
- et middel til at afstemme borgernes forventning til kommunens serviceniveau
- en forudsætning for at borgerne kan deltage i debatten om kommunens serviceniveau
- et grundlag for borgerne til at vurdere, om indsatserne er i overensstemmelse med de politiske beslutninger om serviceniveauet.

Udover at skabe klare og synlige rammer overfor borgerne, er kvalitetsstandarderne ligeledes en vigtig del af grundlaget for arbejdet i Ældre og Omsorg, og et nyttigt arbejdsredskab for medarbejderne i deres daglige arbejde. Det er derfor vigtigt, at kvalitetsstandarderne kendes både af ledere og medarbejdere, og at de indgår som en integreret del af arbejdet på ældrecentrene. Kvalitetsstandarderne er en naturlig del af introduktionsprogrammet for alle nye medarbejdere.

Kvalitetsstandarderne bliver opdateret én gang årligt således, at de er i overensstemmelse med lovgivningen på området. Standarderne er tænkt som et opslagsværk, hvor borgere, evt. pårørende, ansatte i kommunen og andre kan læse nærmere om de indsatser, som kommunen kan levere på ældrecentrene.

Seniorpolitikken

Kvalitetsstandarderne tager sit udgangspunkt i kommunens Seniorpolitik¹.

Seniorpolitikken udtrykker den politiske retning for seniorområdet, som kommunalbestyrelsen har udstukket for de kommende år”. Der skal arbejdes hen imod, at borgerne i så vid udstrækning som muligt bliver i stand til at tage ansvar for eget liv og kan klare sig selv i hverdagen samtidig med, at det sikres, at når en borger får brug for pleje, praktisk hjælp, genoptræning eller andet, så skal det være et godt og rimeligt tilbud, der gives – og man skal som borger opleve at bevare sin selvbestemmelse og sin personlige og kulturelle integritet. Politikken er præget af en gennemgående værdi, værdighed”.

Det er kommunens forventning, at borgere, der tilbydes praktisk og personlig hjælp og pleje, tager imod tilbud om hverdags-træning og rehabilitering med henblik på at bevare færdigheder eller blive i stand til at klare sig selv igen – helt eller delvist. Dette gælder også for borgere på kommunens ældrecentre.

¹ [Brøndby Kommunes Seniorpolitik](#)

Præsentation af ældrecentre i Brøndby

Kommunen har tre ældrecentre, Gildhøjhjemmet, Nygårds Plads og Æblehaven. Hvert af de tre centre råder over en mængde plejeboliger. Alle tre ældrecentre drives af boligselskabet FA09.

Du kan finde mere information om hvert af de tre ældrecentre, herunder billeder af og plantegning over boligerne, på centrenes egne hjemmesider. Hold Ctrl-tasten på dit tastatur nede og brug musen til at klikke på disse tre links:

www.brondby.dk/gildhoj

www.brondby.dk/nygaardsplads

www.brondby.dk/ablehaven

Lovgivning

Reglerne vedr. henholdsvis plejehjem og ældre- og plejecentre har ændret sig løbende over de seneste år. Det, der tidligere var kendt som et plejehjem, hvor borgerne boede på institution, eksisterer reelt ikke længere i mange kommuner, og heller ikke i Brøndby. Lovgivningen har ændret sig således, at plejeboliger på ældrecentre i dag skal betragtes som almindelige lejeboliger, der dog er indrettet på en måde, der gør dem særligt velegnede for ældre borgere eller borgere med forskellige typer af handicap. Hermed menes, at borgere på et ældrecenter nu bor til leje, hvorved borgerne både er sikret af reglerne i Lejeloven (Lov om Leje af Almene Boliger) samt har mulighed for at få boligstøtte, men også er forpligtet til at følge de boligregler, som udlejeren udstikker.

Oveni dette har kommunens forpligtelser ift. ældrecentre, som udspringer af forskellige lovgivninger. En kommune skal f.eks. stille ældrecentre til rådighed. Den skal også visitere borgere til ældrecentre. På ældrecentre skal en kommune stille en række indsats til rådighed, som borgeren kan modtage. Og ligeledes skal kommunen sikre, at den hjælp, der udføres i borgernes eget hjem, lever op til arbejdsmiljøbestemmelserne.

Boliglovgivning

Kommunens forpligtelse til at stille plejeboliger til rådighed er defineret i hhv. Ældreboligloven (Lov om boliger for ældre og personer med handicap) og Almenboligloven (Lov om Almene Boliger m.v.). Visitation til en plejebolig er defineret i Lejeloven, samt i Bekendtgørelse om Udlejning af Almene Boliger m.v.

Service Lovgivning

De indsats, som kommunen skal stille til rådighed på ældrecentre er i væsentlig grad styret af Serviceloven (Lov om Social Service). Det er § 83, stk. 1 i Serviceloven, der fastlægger, at kommunen skal tilbyde personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp i hjemmet samt madservice.

Servicelovens § 83, stk. 2 definerer målgruppen for indsats efter Servicelovens § 83, stk. 1 som værende borgere, der midlertidigt eller varigt har behov for personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp og støtte til nødvendige opgaver i hjemmet. Dette betyder, at kommunen skal tilbyde en række indsats til visse borgere, og at indsatsene skal visiteres ift. Borgerens individuelle behov.

Hjælpen på ældrecentre ydes endvidere med udgangspunkt i Servicelovens § 83 a, i daglig tale kaldet hverdagsrehabilitering, der er en målrettet og tidsbestemt indsats for borgere, der vurderes at have et potentiale til at genoprette eller øge deres funktionsniveau indenfor en periode på 3 måneder.

Borgerne på ældrecentre er ikke omfattet af reglerne om frit valg af leverandør.

Sundhedslovgivning

Derudover er der en række øvrige love der vedrører ældrecentrene, herunder Sundhedsloven og Autorisationsloven, der vedrører den sygeplejefaglige indsats og behandling.

Det er bl.a. også Sundhedsloven, der udstikker reglerne for ældrecentrenes arbejde med patientsikkerhed.

Andre lovgivninger

Retssikkerhedsloven (Lov om Retssikkerhed og Administration på det Sociale Område) og Forvaltningsloven omhandler dele af den administrative sagsbehandling på ældrecentrene.

Arbejds miljølovgivningen (Lov om Arbejds miljø) udstikker nogle rammer for medarbejdernes trivsel, der har indflydelse på ældrecentrenes drift og service.

På hjemmesiden www.retsinformation.dk kan alle love, bekendtgørelser og de fleste vejledninger findes.

Serviceniveau

På ældrecentrene stræbes efter at skabe et miljø, der imødekommer Seniorpolitikens to-benede strategi, hvor borgere, der har et behov for hjælp og pleje skal opleve høj faglig kvalitet. De borgere, der besidder et potentiale for at kunne selv, inviteres til at tage aktiv del i de aktiviteter og opgaver, der præger borgerens hverdag. Borgerinddragelse gælder for alle borgere og har til formål, at borgeren vil opleve/føle en øget kontrol over eget liv.

Visitation af indsatser

Det er ældrecentrets medarbejdere, der visiterer og bevilger indsatserne til borgerne. Visitationen sker med udgangspunkt i tilstandssvurderingen (se nedenfor) og disse kvalitetstandarder. Visitationen foretages af autoriseret sundhedspersonale på ældrecentret, og alle afgørelser træffes på grundlag af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til opgaver, som borgeren ikke selv kan udføre, jf. Servicelovens § 88.

Hjælpen visiteres som en "varig" hjælp", men alle visiterede indsatser vil løbende og minimum en gang årligt blive vurderet med henblik på behov for justering af vejledning, støtte og/eller hjælp. Dette skal ses i lyset af Brøndby Kommunes arbejde med hverdagsrehabilitering hvor hensigten med hjælpen altid er at hjælpe borgeren til at optimere sit funktionsniveau og så vidt muligt være selvhjulpne (se afsnit om Hverdagsrehabilitering).

Handlingsanvisninger – døgnrytmeplan

Handlingsanvisningerne er en angivelse af, hvilke indsatser borgeren er visiteret til, samt en præcisering af, hvilken vejledning, støtte og/eller hjælp indsatsen omfatter samt klagevejledning. Handlingsanvisningerne medvirker til at skabe helhed i indsatsen over for den enkelte borger med særlig fokus på ressourcer, færdigheder og livsmønstre, og den søger samtidig at sikre borgerinddragelse.

Handlingsanvisninger er et meget centralt værktøj i samarbejdet mellem borgeren og ældrecentrets personale.

I forbindelse med indflytning på et ældrecenter vil en borger indenfor ganske kort tid få lavet en tilstandssvurdering. Denne tilstandssvurdering danner grundlag for, at borgeren sammen med personalet og evt. nærmeste pårørende eller anden nærtstående, kan indgå aftaler om handlingsanvisninger. Handlingsanvisningerne vil blive gennemgået med henblik på evt. justeringer efter behov eller minimum én gang om året eller efter behov.

Tilstandsvurdering – funktionsevnetilstand og helbredstilstand

En tilstandsvurdering er en individuel vurdering af den enkelte borgers samlede ressourcer. Tilstandsvurderingen vil rumme en vurdering af borgerens funktionsevnetilstand og helbredstilstand. Hvor funktionsevnestilstanden udtrykker borgeres socioøkonomiske forhold, herunder fysiske evner, psykisk og kognitive evner, sociale evner, hverdagsaktiviteter (ADL) og livshistorie, så udtrykker helbredstilstanden borgerens sundhedsmæssige tilstand, herunder helbredsoplysningshger.

Ved indflytning på et ældrecenter vil der blive udarbejdet en midlertidig vurdering af behov for vejledning, støtte og/eller hjælp. Senest 3 uger efter indflytningen udarbejdes en tilstandsvurdering.

Kontaktperson

Alle borgere på et ældrecenter, får tilknyttet en kontaktperson. Kontaktpersonen har til formål at sikre borgeren en nær relation til ældrecenteret, idet kontaktpersonen såvel er borgerens primære kontaktpunkt til ældrecenteret, ligesom denne også forventes at kunne udføre en række koordinerende opgaver for borgeren. Af opgaver, som er særlige for kontaktpersonen, kan nævnes: medansvar for planlægning af plejen; har overordnet styr på borgerens behov for praktisk hjælp m.v.; varetagelse af kontakten til borgerens pårørende, m.fl.; har den tætte relation med og fortrolighed hos borgeren; og initiativtager til justering af tilstandsvurderinger og evt. behov for pleje og hjælp.

Fleksibel hjemmehjælp

Reglerne om fleksibel hjemmehjælp, omfatter også borgerne på ældrecentrene og medfører at borgeren har ret til at bytte imellem de indsatser borgeren modtager, svarende til de aktuelle behov. Hvis borgeren ønsker at bytte en indsats med en anden, aftales dette med kontaktpersonen, og kontaktpersonen vurderer løbende i hvilket omfang, det er acceptabelt og forsvarligt at bytte indsatser. Hvis den planlagte indsats kontinuerligt fravælges, kan kontaktpersonen ligeledes vurdere om den visiterede indsats skal bortfalde. Flexibel hjemmehjælp skal dokumenteres i journalen.

Sygepleje

Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvielse til borgere i tilfælde af akut eller kronisk sygdom, hvor sygeplejefaglig indsats er påkrævet, jf. § 138 i Sundhedsloven. På ældrecentrene er der sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter til at varetage de sundhedsfaglige opgaver, herunder forebyggelse og behandling af sygdom, men sygeplejeopgaver kan ligeledes uddelegeres til andre faggrupper, jf. de nedenfor beskrevne kompetenceprofiler i kommunens kompetenceprogram. Målet med at levere sygeplejeindsatser på ældrecentrene er at skabe mulighed for, at borgeren kan blive i egen bolig, hvad enten der er tale om sygdom af midlertidig eller kronisk art, forskellige handicap eller situationer, hvor døden er nært forestående, samt når det ud fra en lægefaglig, sygeplejefaglig og/eller social vurdering skønnes forsvarligt. Ældrecentrene skal sikre, at der i forbindelse med udførelsen af sygeplejen er adgang til almindeligt anvendte plejehjælpemidler, herunder sygeplejeartikler, således at nødvendig sygepleje og behandling umiddelbart kan iværksættes.

Hverdagsrehabilitering

Hverdagsrehabilitering er en målrettet og 3 måneder lang samarbejds- og træningsproces mellem en borger, der vurderes til at have et potentiale ift. kunne forbedre sin funktionstilstand, jf. Servicelovens § 83a. Kommunen er forpligtet til at

stille hverdagsrehabilitering til rådighed for borgere, der besidder et potentiale for at kunne forbedre sin funktionstilstand.

Formålet med hverdagsrehabilitering er at borgeren, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionstilstand, via en målrettet træningsindsats opnår en forbedret funktionstilstand, hvor behovet for hjælp og omsorg kan reduceres. Hverdagsrehabilitering baseres på borgerens hele livssituation og beslutninger og består af en koordineret, sammenhængende og videnbaseret indsats i maksimalt 3 måneder.

Hverdagstræning

I Brøndby Kommune arbejdes der i disse år målrettet med hverdagstræning, hvilket også fremgår af kommunens Seniorpolitik. Hverdagstræning som i modsætning til hverdagsrehabilitering ikke er tidsbegrænset, har som sit hovedformål at gøre borgerne så uafhængige fra andres bistand som muligt, og har derfor sit hovedfokus på borgernes evne til at kunne klare sig selv.

Fælles for alle ældrecentre er således, at der arbejdes målrettet med hverdagstræning. Hjælp til en borger gives herved som støtte til, at borgeren udnytter sine ressourcer aktivt med henblik på, at borgerens intellektuelle, fysiske og sociale ressourcer styrkes og fastholdes. Borgeren stimuleres til at være så aktiv og selvstændig som mulig i forbindelse med daglige gøremål og i alle relationer, hvor borger og personale har en opgave sammen. Med hverdagstræning søges ligeledes sikret, at borgeren føler sig inddraget i aktiviteter vedrørende egen tilværelse. Det vil sige, at der sammen med borgeren sættes små mål, som for eksempel selv at kunne klare dele af den personlig pleje, aktiv deltagelse ved måltiderne og aktiv deltagelse i og selvbestemmelse i eget liv. Hverdagstræning kan også omfatte forskellige daglige gøremål i egen bolig, som planlægges og aftales i samarbejde mellem den enkelte borger og pleje- og rengøringspersonalet. Hverdagstræning fremmer og styrker således borgernes selvhjulpethed og mulighed for et godt liv.

Hverdagstræning fremgår ikke som en selvstændig indsats, jf. kapitel 3, men skal mere forstås som en overordnet tilgang, der indvirker på flertallet af de beskrevne indsatser.

Velfærdsteknologi

Ældrecentre i Brøndby Kommune bestræber sig på at følge udviklingen, der generelt indenfor teknologi, retter sig mod ældrecentre og går hurtigt i disse år. Dette betyder, at borgere allerede i dag vil møde forskellige former for velfærdsteknologi på ældrecentre, og at borgerne i de kommende år vil blive præsenteret for nye former for velfærdsteknologi. Af typer af velfærdsteknologi, der i dag kan findes på ældrecentre, og som er med til at forbedre kvaliteten af plejen til borgerne kan nævnes GPS-teknologi til demente borgere, forflytnings- og toiletteknologier til borgere med behov, der udspringer af en form for nedsat mobilitet, låse- og nødkaldsteknologier til utrygge borgere, rengøringsteknologier (fx robotstøvsugere), ergonomisk døgnbelysning og mange flere. Fremtiden vil bl.a. kunne byde på teknologier, der baserer sig på trådløst internet, herunder forskellige typer telemedicinske og omsorgsteknologiske løsninger. Ligeledes vil fremtiden byde på mange andre teknologier, eksempelvis spiseteknologier, sensorteknologier m.fl.

Ressourcepersoner

Der findes såkaldte ressourcepersoner på hvert af ældrecentre. En ressourceperson er en medarbejder, der har fået særlig uddannelse og kompetenceudvikling inden for et specialiseret område, fx demens eller hverdagstræning. Ressourcepersonerne har en særlig opgave i at bringe ny viden og

opgaveudførelse ind på afdelingerne. Det er en måde at sikre, at kvaliteten i den udførte hjælp og pleje er opdateret.

Klippekort

Borgere, der bor på ældrecentre, har jf. Finansloven for 2017 mulighed for det, der svarer til ca. en halv times ekstra hjælp og støtte en gang om ugen. Dette kaldes i daglig tale for "Klippekortet". Den halve times ekstra hjælp er inklusiv forberedelse – eksempelvis når borgeren skal gøres klar til indkøbstur m.m. Klippekortet skal anvendes til aktiviteter, der ligger ud over den eksisterende plejeindsats, og har til formål at give borgeren øget livskvalitet. Tiden kan bruges til individuelle eller fælles aktiviteter – efter aftale med den enkelte borger.

Tilsyn

Styrelsen for Patientsikkerhed fører risikobaserede tilsyn med patientsikkerheden, dvs. de sundhedslovmæssige forhold på ældrecentrene. Tilsynene kan ske på baggrund af stikprøver og ved bekymringshenvendelser fra borgere og fagpersoner, oplysninger i pressen eller afgørelser af patientklagesager mv., hvor styrelsen beslutter, om der af hensyn til patientsikkerheden skal rejses en tilsynssag, herunder om styrelsen skal udføre tilsynsbesøg. Styrelsen har blandt andet fokus på hvordan der kontinuerligt kan skabes læring lokalt og nationalt. Der føres ikke faste årlige tilsynsbesøg fra styrelsen.

1. juli 2018 udvides tilsynet med de social- og plejefaglige forhold på ældreområdet. Styrelsen skal i en fireårig forsøgsperiode føre et risikobaseret tilsyn med den personlige hjælp, omsorg og pleje på plejecentre, midlertidige pladser og hjemmeplejeenheder.

Det er ikke alle steder, der vil modtage besøg fra tilsynet. Tilsynene vil blive foretaget ud fra en løbende vurdering af, hvor der kan være størst risiko for, at den personlige hjælp, omsorg og pleje ikke har den fornødne kvalitet.

Patientsikkerhedsstyrelsens tilsyn skal ikke erstatte men supplere det tilsyn, som i forvejen foregår af plejen og omsorgen på ældreområdet. Ønsket er en højere grad af uvildighed i tilsynet med hjælpen, som kommunen og private leverandører leverer. Tilsynet vil blive gennemført med både planlagte og ikke planlagte besøg, blandt andet på baggrund af bekymringshenvendelser til Styrelsen, historier i medierne, opmærksomhed på utilstrækkelig kvalitet ved sundhedsfaglige tilsyn m.v.

Styrelsen for Patientsikkerhed vil vurdere kvaliteten af plejen og omsorgen på baggrund af nærmere målepunkter for tilsynet. Tilsynet skal fx vurdere temaer som selvbestemmelse og livskvalitet, herunder værdig død, trivsel og relationer, aktiviteter og rehabilitering.

Derudover fører Brøndby Kommune 1 årligt tilsyn på alle ældrecentre, for at tilse at borgerne får den nødvendige og bevilgede hjælp på ældrecentrene. Tilsynene foretages af et eksternt konsulentfirma.

Andre kvalitetsstandarder

Kommunen råder udover denne kvalitetsstandard for ældrecentre over en række andre kvalitetsstandarder, der enten har indflydelse på ældrecentrene, eller som i øvrigt er gode at have kendskab til. Alle kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside [Kvalitetsstandarder på ældreområdet](#). Se fx:

- Kvalitetsstandarder for hjælpemidler
- Visitationskriterier for ældre- og plejeboliger

- Kvalitetsstandard for genoptræning og vedligeholdende træning 2018 efter Serviceloven § 86

Patientsikkerhed og tryghed

På ældrecentrene arbejdes målrettet mod at al pleje, omsorg og behandling udøves sikkert og trygt for borgerne. Dette gælder både aktiviteter, der udspringer af borgernes sundhedsmæssige behov, fx medicinhåndtering eller kliniske sygeplejeopgaver, samt af de sociale aktiviteter, der finder sted på ældrecentrene.

Nogle medarbejdere er i kraft af deres autorisation (sygeplejersker, ergo-, fysioterapeuter og social- og sundhedsassistenter) forpligtede til at arbejde omhyggeligt og samvittighedsfuldt i deres virke, mens andre medarbejdere er underlagt øvrige lovgivningsmæssige krav i forbindelse med deres opgaver. For borgere, evt. pårørende og andre gælder, at de har en fri mulighed for at indberette utilsigtede hændelser, hvilket bl.a. har til hensigt at skabe læring og derigennem forebygge at de samme fejl og utilsigtede hændelser gentager sig.

For at øge sikkerheden og trygheden hos borgerne på ældrecentrene tænkes sikkerhed ind i mange af de organisatoriske, administrative og faglige aktiviteter, der finder sted på ældrecentrene. For at understøtte dette udfærdiges eksempelvis procedurebeskrivelser, instrukser og vejledninger for mange af de handlinger, der udføres. Disse har til formål at sikre, at alle aktiviteter udføres både ensartet, sikkert og i overensstemmelse med den nyeste viden. Det sundhedsfaglige personale anvender også VAR, der er en vidensbase med over 360 evidensbaserede procedurer og nyttige funktioner.

Dernæst arbejdes målrettet med kompetenceudvikling hos medarbejderne, jf. nedenstående beskrivelse af kommunens kompetenceudviklingsprogram. Dette sker dels med henblik på dygtiggørelse af personalet, dels så de forskellige medarbejdere bliver deres ansvarsområder bevidst med henblik på borgernes sikkerhed og tryghed.

Patienterstatningen

Der kan søges Patienterstatningen om erstatning for behandlingsskader og lægemiddelskader på ældrecentrene, 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 beboeren, 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 centerlederen på ældrecentret, der kan være behjælpelig med anmeldelsen

Yderligere information

Der henvises til Patienterstatningens pjeces ”Skadet efter behandling eller medicin? ” på Adressen: <https://pebl.dk/da/forskning-i-skadesdata/pjecer>

Fejl og utilsigtede hændelser

Når der sker fejl og utilsigtede hændelser, så er kommunen når det gælder sundhedsrelaterede indsatser forpligtet af Sundhedslovens regler om *patientsikkerhed*, jf. lovens kapitel 61. Dette indbefatter bl.a., at kommunen er en del af et nationalt læringssystem, der administreres af Styrelsen for Patientsikkerhed, og hvor alle utilsigtede hændelser kan indrapporteres af borgere, pårørende eller af medarbejdere, hvoraf sidstnævnte gruppe er forpligtet til at rapportere. Hændelserne gennemgås efterfølgende lokalt, regionalt og nationalt. Dette gøres med det klare formål at forebygge, at fejl og utilsigtede hændelser ikke vil ske igen.

Læs mere om dette på kommunens hjemmeside under afsnittet [Patientsikkerhed](#).

Brugerinddragelse

På ældrecentrene er det en målsætning at inddrage borgerne så meget som muligt i aktiviteterne. Dels i forlængelse af arbejdet med hverdagstræning, dels i bestræbelserne på at skabe en så borgerrettet dagligdag som muligt.

Bruger- og pårørenderåd

Der er på alle 3 centre nedsat bruger- og pårørenderåd, som består af repræsentanter for borgere, pårørende, ledelse samt medarbejderne. Rådene har høringsret ifht. tilsynsrapporterne, og høres i andre sager vedrørende centrenes og borgernes ”ve og vel”. Link til bruger- og pårørende råd:

[Bruger- og pårørenderåd Ældrecentret Æblehaven](#)

[Bruger- og pårørenderåd Ældrecentret Gildhøjhjemmet](#)

[Bruger- og pårørenderåd Ældrecentret Nygårds Plads](#)

Kostudvalg

I køkkenerne på de tre ældrecentre inddrages borgerne via kostudvalg i menuplanlægning.

Medarbejdere - Arbejdsmiljøbestemmelser

Personalet på ældrecentrene er omfattet af Lov om Arbejdsmiljø (Arbejdsmiljøloven), når de arbejder i en bolig. Dette betyder, at borgeren skal medvirke til, at arbejdsmiljøloven overholdes således, at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for personalet. Der kan derfor stilles krav om eksempelvis hensigtsmæssig indretning af boligen, at der ikke må ryges i den tid, personalet udfører opgaver i boligen, samt at der skal luftes kraftigt ud inden indsatsen kan leveres.

Ældrecentrene er forpligtet til at overholde Arbejdsmiljølovens regler, herunder at gennemføre den lovpligtige arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens bolig.

Ældrecentre skal efter en fuldført APV sikre, at udførelsen af indsatsen fremover vil ske i overensstemmelse med APV'ens anbefalinger.

Prioriteringen af skabelsen af et godt arbejdsmiljø skal betragtes som et gode for borgerne, idet erfaringer fra andre ældrecentre og tidligere arbejdsmiljøundersøgelser har påvist, at et godt arbejdsmiljø har en direkte afsmittende påvirkning på borgernes trivsel.

Tavshedspligt

Personalet er omfattet af tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som de måtte blive bekendt med under udførelsen af arbejdet, jf. Straffeloven, Forvaltningsloven, EU persondataforordning samt for visse medarbejdere Autorisationsloven.

Kompetencekrav til medarbejderne samt kompetenceudviklingsprogram

For at kunne visitere til indsatser ud fra kvalitetsstandarderne såvel som at kunne udføre den daglige pleje/hjælp stilles der en række generelle faglige krav til medarbejderne på ældrecentre.

Medarbejderne skal kunne rådgive og vejlede borgeren om muligheden for at få bevilget en indsats, om eventuelle muligheder for anden hjælp i stedet for, eller om eksempelvis et hjælpemiddel vil kunne gives som supplement til en indsats.

Ligeledes stilles der krav om indenfor de givne rammer at kunne samarbejde, kunne tale med borgere og om muligt at inddrage borgernes egne ønsker i løsningen af problemet. Derudover skal medarbejderne kunne kommunikere tydeligt til borgerne om deres rettigheder og pligter, samt kunne kommunikere beslutninger/afgørelser på ansøgninger på en forståelig måde.

Brøndby Kommunes Ældre- og Omsorgsafdeling har udviklet et kompetenceudviklingsprogram, som bl.a. retter sig mod en række af personalegrupperne på ældrecentre, herunder sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere samt andre faggrupper.

Kompetenceudviklingsprogrammerne har dels til formål at præcisere, hvilke personalegrupper, der må udføre hvilke opgaver, dels er det ligeledes et redskab til at sikre kompetenceudviklingen hos den enkelte medarbejder.

Kompetenceudviklingsprogrammet skal herved betragtes som en hjælp til at få synliggjort og anvendt den enkelte medarbejders kompetencer bedst muligt.

Klage over ældrecenteret

Klager over aktiviteter forbundet med et ældrecenters drift falder i to kategorier:

- Klage over visitation af indsatser
- Klage over ældrecenterets drift

Lovgivningen er forskellig afhængig af klagekategori.

Klager over visitation af indsatser

Det er sundhedsfagligt personale på ældrecenteret, der visiterer indsatser til borgeren, og visitationen sker på baggrund af dels en række faglige vurderinger, herunder tilstandsvurderingen, dels på baggrund af aftaler mellem borgeren sammen med evt. pårørende eller nærtstående, og ældrecenteret, typisk kontaktpersonen.

Klager i relation til visitationen af indsatser bedes stilet til ældrecenterets ledelse senest 4 uger efter det, du vil klage, over er sket. På baggrund af klagen vil ældrecenterets ledelse vurdere sagen igen. Hvis centeret ikke kan give medhold i en klage og denne er omfattet af Ankestyrelsens område, bliver klagen samt alt relevant materiale videre til Ankestyrelsen.

Klager over ældrecenterets daglige drift

Henvendelser vedrørende utilfredshed med ældrecenterets daglige drift bedes i første omgang rettet til ældrecenterets ledelse, der altid i første omgang vil forsøge at løse eventuelle problemer eller uoverensstemmelser i et samarbejde med borgeren og de pårørende. Hvis der herefter fortsat er utilfredshed, er der mulighed for at indgive en klage. Klagen kan være skriftlig eller mundtlig. Der kan også gives en fuldmagt til at andre klager på en borgers vegne.

Det daglige arbejde, der udføres på et ældrecenter, er generelt omfattet af begrebet "faktisk forvaltningsvirksomhed", der udspringer af forvaltningslovgivningen og er beskrevet i blandt andet Vejledningen til Retssikkerhedsloven. Beslutninger truffet i det daglige omkring driften i et ældrecenter kan ikke indbringes for Ankestyrelsen. Klager over den daglige drift, herunder personalets fremtoning, optræden, evne til at udføre en opgave etc. skal således rettes til ledelsen af ældrecenteret.

Borgerne og evt. pårørende kan også klage over kommunens sundhedspersonale eller opgaver udført af sundhedspersonale ifm. sygeplejeindsatser. Klager kan indbringes for Styrelsen for Patientsikkerhed, og skal sendes til styrelsen fra hjemmesiden borger.dk ved at logge på med NemID.

Du kan læse mere om klage over sundhedspersonale her: [Klage over sundhedsvæsenet](#).

Ved øvrige klager over ældrecenteret, se under afsnittet [Klage over Ældrecenteret](#).

Sagsbehandlingstider ifm. klager

I udgangspunktet færdigbehandles klagesager indenfor 10 hverdage, dog afhængigt af sagens kompleksitet. Såfremt sagen videresendes til Ankestyrelsen, da er det Ankestyrelsens sagsbehandlingstider, der vil præge den samlede sagsbehandlingstid.

Kapitel 2 – Beskrivelse af indsatser

| Aktiviteter og socialt samvær | |
|--|---|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til praktiske, kreative og kulturelle aktiviteter. • Socialt samvær med borgerne og mellem borgerne på ældrecentret. • Inddragelse af borgeren i aktiviteter omkring egen tilværelse. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • At tilbyde aktiviteter, som er med til at skabe indhold og struktur i dagligdagen samt at vedligeholde og fremme den enkelte borgers færdigheder og livskvalitet. • At give plads samt mulighed for socialt samvær, således at der i hverdagen tilbydes stimulering og aktivering. • Tilbuddet gives individuelt, i små grupper eller i én stor gruppe med deltagelse af borgere og personale. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviteterne indgår som en integreret del af plejen, hvor omsorg, nærvær og samvær er grundlæggende elementer for alle aktiviteter • Der kan tilbydes deltagelse i forskellige aktiviteter, som f.eks. grupper, spil, udendørs aktiviteter, musik og bevægelse, film, oplæsning, deltagelse i praktiske gøremål, gudstjeneste på ældrecentrene osv. • Pædagogiske måltider, hvor plejepersonalet er til stede ved måltiderne. • Aktiviteter og arrangementer i samarbejde med ældrecentrets værested. • Fællesture ud af ældrecentret • Fester og arrangementer evt. med deltagelse af pårørende. • Diverse møder med borgerne til planlægning af aktiviteter og lignende. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | Indsatsen må ikke have karakter af, at personalet fremstår som besøgsven. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Indsatsen er et åbent tilbud til alle borgere på ældrecentret. |
| Indsatsens omfang | Borgerne har mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter, der tilrettelægges i dialog med beboerne. |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviteterne foregår i dialog med borgerne og varetages af alle faggrupper i et tværfagligt samarbejde. • Ufaglært personale og elever kan varetage opgaven efter oplæring. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne på |

| | |
|--|--|
| | ældrecentre og med beskrivelse af indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

| Ernæring | |
|--|---|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | Vejledning, støtte og/eller hjælp til mad og drikke. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | At borgerne sikres mulighed for at få mad og drikke. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp i forbindelse med måltider.</p> <p>De enkelte opgaver er nærmere defineret som følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • støtte og/eller hjælp til at spise og drikke • pædagogisk vejledning i forhold til måltidet • kostvejledning |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | Tilberedning af egen indkøbt mad. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, hvis fysiske og/eller psykiske funktionsniveau giver behov for vejledning, støtte og/eller hjælp ifm. måltider. |
| Indsatsens omfang | <ul style="list-style-type: none"> • Der ydes vejledning, støtte og/eller hjælp til anretning, servering og indtagelse af mad og drikke • Indsatsen tilbydes fortrinsvis på fællesarealer. Kan dog ved særlige behov (sygdom eller lignende) serveres i boligen. • Indsatsens omfang afhænger af tilvalg i Døgnkostpakken. |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan varetages af henholdsvis køkkenpersonale, plejepersonale, pædagoger, fysio- og ergoterapeuter, aktivitetsmedarbejder og rengøringspersonale. • Ved ukomplicerede behov kan ufaglærte og elever, efter oplæring, yde hjælpen. • Ved komplicerede behov varetages opgaven af medarbejdere ud fra kompetenceprogrammet. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne for ældrecentre og beskrivelse af indsatsen samt øvrige interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen |

| | |
|------------|--|
| indsatsen? | <p>indebærer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |
|------------|--|

Hverdagsrehabilitering

| | |
|---|--|
| Lovgrundlag | § 83 a i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til hverdagsrehabilitering ved opstået funktionstab, eller risiko herfor, såfremt det vurderes at der et udviklingspotentiale. • Inddragelse af borgeren i aktiviteter omkring egen tilværelse. • Inddragelse af borgeren mhp. at skabe realistiske mål og god motivation |
| Hvad er formålet med indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • At borgeren gennem hverdagsrehabilitering genvinder og/eller styrker sit funktionsniveau. • At borgeren gennem aktiv deltagelse styrker og fastholder sine fysiske, sociale og intellektuelle evner. • At indsatsen er med fokus på borgerens ressourcer, hvilket vil bidrage til, at borgeren oplever en bedre livskvalitet. • At indlæggelse på sygehus forebygges. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <p>Hverdagsrehabilitering i relation til personlig og praktisk bistand</p> <p><i>Den enkelte borgers hverdagsrehabiliteringsforløb dokumenteres i den individuelle plejeplan, hvor der tages højde for:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgerens potentiale i forhold til fysiske og kognitive ressourcer • Inddragelse af hjælpemidler/ velfærdsteknologi som et naturligt og første valg til understøttelse af borgerens selvhjulpenhed |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | Der ydes som udgangspunkt ikke hverdagsrehabilitering til personlig og praktisk bistand i weekenden og på helligdage. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, som har oplevet tab af fysisk og/eller psykisk funktionsniveau, eller har risiko herfor, men som af fagmedarbejdere vurderes at besidde et potentiale, som kan opnås gennem hverdagsrehabilitering, hvorved funktionsniveauet kan genvindes og/eller styrkes. |
| Indsatsens omfang | Indsatsen gives som individuel hverdagsrehabilitering efter vurdering af en social- og sundhedsassistent/sygeplejerske, en fysio- eller ergoterapeut. |

| | |
|--|---|
| | <p>Hverdagsrehabiliteringen foregår i borgerens egen bolig, på ældrecentrets fællesområder eller i nærmiljøet.</p> <p>Perioden er – med udgangspunkt i den individuelle funktionsvurdering – maksimalt på 3 måneder.</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 og personalet.</p> |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviteterne foregår i dialog med borgerne og varetages af alle faggrupper i et tværfagligt samarbejde. I udgangspunktet er minimumskravet en uddannelse som social- og sundhedshjælper. • Ufaglært personale og elever kan varetage opgaven efter oplæring. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne på ældrecentrene og med beskrivelse af indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent og/eller terapeut i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

| Indkøb | |
|---|---|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til indkøb. • Inddragelse af borgeren i aktiviteter omkring egen tilværelse. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | At borgeren vejledes, støttes og/eller hjælpes i forbindelse med indkøb. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <p>Vejlede, støtte og/eller hjælp til indkøb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indkøb og bestilling af varer, apotek, bank m.m. • Indkøb af varer kan i samarbejde med personalet tilrettelægges i forbindelse med fælles ture <p>Bankfunktion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til at hæve eller indsætte kontanter via ældrecentrets Netbank/Business Online. <p>Apoteksordning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er medicinudbringning fra apoteket. Der kan derudover ved akut behov udbringes medicin på hverdage |

| | |
|--|--|
| | <p>i dagtimerne.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgere, der er tilknyttet ordningen betaler et ekspeditionsgebyr. • Ved akut behov for medicin om aftenen og i weekender samt på helligdage betales et taxagebyr. Gebyret dækkes af borgeren. <p>Kontakt til offentlige kontorer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller til kontakt til offentlige kontorer. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Indkøb af fødevarer. • Afhentning af varer fra apoteket. • Bankaktiviteter udenfor ældrecenteret. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, hvis fysiske og/eller psykiske funktionsniveau giver behov for vejledning, støtte og/eller hjælp ifm. indkøb. |
| Indsatsens omfang | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen foretages i begrænset omfang, hvorved menes, at den ikke kan forventes udført med faste, hyppige intervaller. • Yde praktisk støtte og/eller hjælp med indkøb af f.eks. tøj, toiletartikler, tobak, aviser og blade m.m. • Personale ansat i ældrecentret skal som udgangspunkt foretage indkøbene sammen med borgeren. • Hvis borgeren skal have hjælp til at hæve eller indsætte kontanter, skal borgeren oprette en konto i Danske Bank. Der må maks. være et indestående på 3.000 kr. Borgeren kan selv hæve eller indsætte beløb på kontoen i ældrecenterets administrations åbningstid. • Borgeren kan også ved behov give fuldmagt til at personale må hæve maks. 500 kr. pr. gang. • I udgangspunktet skal borgerne benytte Betalingservice ved betaling af faste udgifter. • Borgere med behov for aviser, ugeblade og lottokuponer m.v., der udkommer med jævne mellemrum, opfordres til at abonnere på disse. |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen Indkøb kan udføres af medarbejdere, der er fastansat på ældrecentret. • Ufaglærte, elever og afløsere kan efter oplæring udføre indsatsen. • Ældrecenterets bankfunktion varetages af administrativt personale ansat på centret. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne på ældrecentrene og beskrivelse af indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation |

| | |
|--|--|
| | <p>foretages i journalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |
|--|--|

| Ledsagelse og transport | |
|--|--|
| Lovgrundlag | § 83 Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til ledsagelse/transport fra deres bolig til fællesarealer inde og ude. • Inddragelse af borgeren i aktiviteter omkring egen tilværelse. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • At vejlede, støtte og/eller hjælpe borgere der har brug for ledsagelse/transport fra deres bolig til fællesarealer inde og ude. Det kan f.eks. være kørestolsbrugere, borgere med usikker gangfunktion eller borgere, der har behov for psykisk støtte eller guidning. • At borgeren kan komme til og/eller fra deres bolig ifm. aktiviteter, arrangementer eller lignende på ældrecenteret. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Ledsagelse/transport til/fra ældrecenterets aktivitetscenter, måltider, træning, aktiviteter, arrangementer eller lignende. • Hvis en borger ikke har pårørende, eller hvis evt. pårørende i den aktuelle situation ikke kan hjælpe, kan der i meget begrænset omfang ydes ledsagelse/transport til/fra tandpleje, praktiserende læge, optiker, hørepædagog, speciallæge eller andre undersøgelser. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | Ledsagelse i forbindelse med hospitalsbesøg. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, der har behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til ledsagelse og/eller transport til og fra ovenstående oplyste aktiviteter. |
| Indsatsens omfang | Indsatsen leveres efter behov – dagligt, ugentligt eller lejlighedsvist. |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan ud fra kompetenceprofilerne i kommunens kompetenceprogram varetages af personale med social- og/eller sundhedsfaglig uddannelse. • Ufaglærte medarbejdere og elever efter oplæring. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne for ældrecentre og beskrivelsen for indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Indsatsen vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejersken eller social- og sundhedsassistenten i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst 1 gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation |

| | |
|--|--|
| | <p>foretages i journalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |
|--|--|

Mad

| | |
|--|---|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Mad til borgere tilmeldt døgnkostpakken (se kapitel 3). • Mad til borgere på en midlertidig plads. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | Producere og levere ernæringsrigtige måltider, der er sammensat af gode, fortrinsvis danske råvarer, og tilpasset den enkelte borger, jf. kommunens mad- og måltidspolitik ² , og kosthåndbogen ³ for ældre. |
| Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Når en borger flytter ind på et af kommunens ældrecentre, bliver vedkommende kostscreenet med henblik på at sikre den korrekte ernæring. • Når borger er screenet sammensætter køkkenet kosten efter principperne i kost til ældre ud fra kosthåndbogen. • Der produceres diæter til ældre med specielle diæthensyn efter lægens/diætistens vejledning • Der produceres kræsekost efter vurderet behov. <p>Menuplan udarbejdes for en måned ad gangen. Der sigtes mod, at menu sammensætningen på søn- og helligdage afviger fra de øvrige dage.</p> |
| Indsatsens omfang | <ul style="list-style-type: none"> • Der tilbydes 3 hovedmåltider om dagen året rundt. • Der tilbydes hver dag mellemmåltider i form af kage, frugt, drikke, forskellige former for snacks og lignende. |
| Kompetencekrav til udfører | <ul style="list-style-type: none"> • Maden planlægges og produceres af faglært personale. • Alle medarbejdere, der tager del i fødevareproduktionen, skal instrueres og uddannes i fødevarehygiejne, så det står i rimeligt forhold til det arbejde, de udfører. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | Ved dialog på Kostudvalgsmøder samt Bruger- og pårørendemøder. |

Medicinhandling

| | |
|--|--|
| Lovgrundlag | § 138 i Sundhedsloven, og Sundhedsstyrelsen Vejledning om ordination og håndtering af lægemidler. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | Vejledning, støtte og/eller hjælp til medicingivning/-indtagelse. |
| Hvad er formålet med | <ul style="list-style-type: none"> • At det sikres at borgeren får ordineret medicin til korrekte |

² [Brøndby Kommunes Mad- og Måltidspolitik for ældreområdet](#)

³ [Kosthåndbogen](#)

| | |
|--|--|
| indsatsen? | <p>tider.</p> <ul style="list-style-type: none"> • At borgeren vejledes, støttes og/eller hjælpes ift. medicingivning/-indtagelse i et kortere eller længere tidsrum ved tab af fysiske eller psykiske færdigheder. |
| Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • At borgeren påmindes om rettidig indtagelse af medicin. • Stille medicin frem, som er doseret fra hospital, apotek, eller medicinansvarlig i ældrecentret. • Vejlede, støtte og/eller hjælpe med medicin, herunder øjendrypning og cremer. • Inhalationer. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | Dosering af medicin. |
| Indsatsens omfang | Vejledning, støtte og/eller hjælp til medicin ydes hele døgnet. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, der har behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til medicinrelaterede aktiviteter. |
| Kompetencekrav til udføreren. | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan varetages af personale med social- og/eller sundhedsfaglig uddannelse, jf. kompetenceprofilerne i kommunens kompetenceprogram samt ældrecentrets medicininstruks. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarder for ældrecentrene og med beskrivelse af indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

Nødkald

| | |
|---|--|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | At borgeren føler sig tryk ved at opholde sig i egen bolig på ældrecenteret. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | At borgeren får støtte og/eller hjælp ved akut opstået behov. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Ved et nødkald forstås et tryk på bærbar sender eller et snoretræk. • Ved nødkald kommer borgeren i kontakt med personalet, som vurderer behovet for hjælp samt udfører handling. |

| | |
|--|--|
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, der vurderes at kunne få akut behov for vejledning, støtte og/eller hjælp, og som vurderes at kunne betjene og forstå, hvordan og hvornår et nødkald anvendes. |
| Indsatsens omfang | Indsatsen kan gives hele døgnet. Alle nødkald besvares ved personlig kontakt snarest muligt. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | Ikke akut opståede behov. |
| Kompetencekrav til udføreren. | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan varetages af fagpersonale på ældrecentret. • Ufaglærte, afløsere og elever kan efter oplæring varetage opgaven. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne for ældrecentrene og beskrivelse af indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

Personlig pleje

| | |
|---|---|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven og § 138 i Sundhedsloven |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje. • Inddragelse af borgeren i aktiviteter omkring egen tilværelse. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • At vejlede, støtte og/eller hjælpe en borger, der har oplevet tab af fysiske eller psykiske færdigheder i et kortere eller længere tidsrum. • At sygeplejefaglig vejledning, pleje og behandling ydes. • At indsatsen planlægges og udføres i et respektfuldt og aktivt samspil med borgeren. • At der ydes vejledning, støtte og/eller hjælp under hensyntagen til den enkeltes ressourcer. • At borgeren bevarer eller genvinder den bedst mulige sundhedstilstand. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <p>De enkelte opgaver er nærmere defineret vejledning, støtte og/eller hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bad: Kan være vask i sengen eller til bad på badeværelse. • Hårvask: vask og frisering. • Øvre/nedre toilette: i sengen eller på badeværelset. • Af og påklædning: herunder evt. støttestrømpe. • Toiletbesøg: skiftning af ble, tømme kolbe, toiletspand eller toiletbesøg • Katheter á demeure og stomi: Pleje, tømning og poseskift |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Forflytning: Liftning og lejring, op af - og i seng/stol m.v. • Øvrig hygiejne: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tandbørstning, protesebørstning, hudpleje, mundpleje, neglepleje, make-up (i begrænset omfang), ansigtsbarbering samt fodbad. • Andet: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sengeredning, skifte sengetøj, oprydning efter personlig hygiejne, rengøring af hjælpemidler. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Negleklipning på fødder ved diabetes, kredsløbssygdomme og nedgroede og fortykkede negle. • Frisørtydelser såsom klipning og farvning af hår, mani- og pedicure såsom lakering af negle og behandling af neglebånd. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, der vurderes at have et behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje. |
| Indsatsens omfang | Indsatsen gives hele døgnet og tilrettelægges individuelt i et samarbejde mellem borgeren og plejepersonalet. |
| Kompetencekrav til udføreren. | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan ud fra kompetenceprofilerne i kommunens kompetenceprogram varetages af personale med social- og/eller sundhedsfaglig uddannelse. • Ufaglærte medarbejdere og elever efter oplæring. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne for ældrecentre og beskrivelsen for indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af døgnrytmeplanen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

Psykisk pleje og omsorg

| | |
|--|---|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til psykisk pleje og omsorg. Indsatsen gives ofte i forbindelse med andre indsatser. • Inddragelse af borgeren i aktiviteter omkring egen tilværelse. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til borgeren, således at hverdagen kan fungere bedre. • At borgerens almenmenneskelige behov for kontakt, kommunikation og samvær med andre tilgodeses. • At der arbejdes med borgerens livshistorie som baggrund |

| | |
|--|---|
| | for kommunikation og samarbejde med borgeren. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til borgeren i form af praktiske opgaver, der skal bidrage til at strukturere hverdagen. Der arbejdes med indlevelsesevne, aktiv lytning og dialog.</p> <p>Omsorgsrelaterede opgaver kan være</p> <ul style="list-style-type: none"> • støtte, nærvær og samtale i dagligdagen • læse avis/breve/kort mm. • skrive breve/kort • kontakt til pårørende, kommunale og andre offentlige myndigheder, læge og aktuelle tilbud. <p>Komplekse opgaver kan være</p> <ul style="list-style-type: none"> • støtte i forbindelse med indflytning • støtte til borgere med psykisk lidelse/demens • støtte i forbindelse med livstruende sygdom • støtte i forbindelse med kriser/dødsfald. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | Besøget må ikke have karakter af besøgsven. Såfremt ældrecentret har tilsvarende aktiviteter på fællesarealer, fx på et værested, henvises der i udgangspunktet dertil. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, der vurderes til at have et behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til psykisk pleje og omsorg. |
| Indsatsens omfang | Indsatsen kan gives døgnet rundt, og tilrettelægges individuelt i et samarbejde mellem borgeren og personalet. |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan ud fra kompetenceprofilerne i kommunens kompetenceprogram varetages personale med social- og/eller sundhedsfaglig uddannelse. • Ufaglærte medarbejdere og elever efter oplæring. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med kvalitetsstandarderne for ældrecentre og beskrivelsen for indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

Rengøring

| | |
|--|--|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring i boligen. • Inddragelse af borgeren i aktiviteter omkring egen tilværelse. |
| Hvad er formålet med | <ul style="list-style-type: none"> • At boligen renholdes. |

| | |
|---|---|
| indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • At rengøringsarbejde udføres i samarbejde med borgeren. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring indbefatter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Køkken/Trinette <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gulvvask, afvaskning/aftørring af køkkenbord, rengøring af hårde hvidevarer udvendigt. Efterse og eventuelt tørre op efter spild i køleskab og under vask. Tørre støv af, støvsugning. • Soverum <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tørre støv af, støvsugning og evt. gulvvask. Afvaskning af seng. • Opholdsstue <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tørre støv af, støvsugning og evt. gulvvask • Entré <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tørre støv af, støvsugning og evt. gulvvask. • Toilet/bad <ul style="list-style-type: none"> ◦ Afvaskning af håndvask, spejl og tilstødende væg, toilet og øvrigt inventar. Gulvvask. Afkalkning af fliser ved behov. <p>Enkelte af ovenstående rengøringsopgaver er nærmere defineret</p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsugning: støvsugning af gulve, gulvtæpper samt gulvpaneler • Gulvvask: gulvvask • Afvaskning: med vand og rengøringsmiddel i køkken og badeværelse • Aftørring: aftørring/tørre støv af på vandrette flader, vindueskarme, borde, hylder med tilbehør (ikke bøger). Endvidere aftørring af fjernsyn, radio, aftørring af billeder/malerier, spejle og lignende. Fjernelse af spindelevæv, vande blomster. <p>Særlige indsatser kan ved behov ekstraordinært udføres – men skal dog holdes indenfor den tildelte tid (se under "Indsatsens omfang")</p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsugning af møbler i stue f.eks. polstrede stole og sofaer • Rengøring af køleskab indvendigt, • Vask af komfur, paneler, døre • Støvsugning af bøger. • Nedtagning og opsætning af gardiner max. 1 x årligt. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Vinduespudsning (indgår i huslejen se kapitel 3 om servicepakken) • Hovedrengøring, pudsning af sølvtøj m.m., oprydning og opvask efter gæster. • Der ydes ikke rengøring, hvis borgeren er på ferie eller er indlagt. • Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til rengøring, hvor der bor en rask ægtefælle/samlever i boligen. • Oprydning og opvask efter egen madlavning – hverken i fælleskøkkenet eller i egen bolig. • Rengøring i forbindelse med fraflytning eller død. |

| | |
|--|---|
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, hvis fysiske og psykiske funktionsniveau vurderes til at give behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring. |
| Indsatsens omfang | I udgangspunktet kan indsatsen gives i op til 110 minutter pr. tre uger – dog afhængigt af individuelle behov. |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan udføres af medarbejdere, der har fået en KVIK uddannelse (Nir og Insta 800) • Indsatsen kan udføres af medarbejdere, der har fået introduktion til opgaven. • Ufaglært personale og elever kan udføre opgaven efter oplæring. • Minimumskravene for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med ældrecentrets kvalitetsstandard og beskrivelse af indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren og dennes kontaktperson, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

Sygeplejeopgaver

| | |
|---|---|
| Lovgrundlag | § 138 i Sundhedsloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | Vejledning, støtte og/eller hjælp til kliniske sygeplejeopgaver. |
| Hvad er formålet med indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • At der ydes sygeplejefaglig vejledning, rådgivning og behandling. • At støtte og hjælpe borgeren ved tab af fysiske og/eller psykiske færdigheder – eller ved sygdom. • At borgeren bevarer og/eller genvinder den bedst mulige sundhedstilstand. |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <p>Sygeplejeopgaver omfatter bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pleje af kateter á demeure og/eller stomi, • Personlig pleje ved komplekse plejeforløb, • Hjælp til proteser, • Psykisk og pædagogisk støtte og omsorg til borgerne, evt. pårørende og personale, • Forebyggelse, • Sårpleje, • Behandling af lidelser i forbindelse med lungerne, kredsløbet og/eller bevægeapparatet. • Blodsuktermåling, • Kostvejledning, • Sondeernæring, |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Parenteral ernæring • Medicinhåndtering <ul style="list-style-type: none"> ◦ Når en borger af egen læge findes egnet til dosisdispenseret medicin erstattes manuel dosering med maskinel dosering på apotek. • Vurdering/revurdering og planlagt kontakt til samarbejdspartner, herunder borgerens praktiserende læge. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatser, der som udgangspunkt ikke hører under sygeplejerskens ansvars- og kompetenceområde, jf. kompetenceprofilerne i kommunens kompetenceprogram • Opgaver, der er forbeholdt virksomhed for læger, jf. § 74 i Autorisationsloven, og som ikke er delegeret til en sundhedsperson på ældrecenteret. Det kunne fx dreje sig om kompliceret oplægning af katheter á demeure på mænd eller intravenøs medicingivning. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Alle borgere på ældrecenteret, der har behov for akut og/eller varig sygepleje. |
| Indsatsens omfang | Indsatsen udføres efter behov og tilrettelægges i samarbejde med borgeren, kontaktpersonen og borgerens praktiserende læge. |
| Kompetencekrav til udføreren. | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen varetages af sygeplejersker, men kan uddelegeres til andre faggrupper, jf. kompetenceprofilerne i kommunens kompetenceprogram • Minimumskravet for at kunne udføre indsatsen er, at medarbejderen er bekendt med ældrecenterets kvalitetsstandard og med beskrivelse af indsatsen samt interne vejledninger og instrukser. |
| Hvad er kommunens kvalitetsmål? | <ul style="list-style-type: none"> • At borgerens behov for sygepleje tilgodeses. • At indsatsen så vidt mulig tilrettelægges i samarbejde med borgeren. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af handlingsanvisningen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Evaluering og opfølgning foretages efter behov, dog mindst hver 3. måned, af sygeplejerske og/eller social- og sundhedsassistenten i samarbejde med borgeren, dennes kontaktperson og evt. borgerens praktiserende læge. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

Tøjvask

| | |
|--|---|
| Lovgrundlag | § 83 i Serviceloven. |
| Hvilket behov dækker indsatsen? | Vejledning, støtte og/eller hjælp til vask af personligt tøj og til bestilling af linned. |
| Hvad er formålet med | At borgeren har mulighed for rent personlig beklædning og linned. |

| | |
|--|---|
| indsatsen? | |
| Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Borgere tilbydes vask af personligt tøj. Hver enkelt beklædningsdel er mærket med borgerens bolignummer. • Bestilling af linned fra eksternt vaskeri samt vask af personligt tøj varetages af medarbejdere på centret. • Indsatsen vask af personlig tøj mv. er defineret som følgende: <ul style="list-style-type: none"> ○ Maskinvask, tørretumbling, lægge tøj sammen. ○ Vask af dyner, puder, rulle madrasser, sengetæpper og inkontinensstykker. ○ Vask af gardiner én gang årligt. ○ Indsatsen linned er defineret som følgende: Bestilling af sengelinned, håndklæder mv. |
| Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Rensning af personligt tøj. • Vask af eget sengelinned, håndklæder og lignende. • Vask af personligt tøj i egen bolig. • Mindre tøjreparationer. |
| Hvem kan modtage indsatsen? | Borgere, hvis fysiske og psykiske funktionsniveau vurderes til at give behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til tøjvask. |
| Indsatsens omfang | Der ydes i udgangspunktet tøjvask 1 gang om ugen. |
| Kompetencekrav til udføreren | <ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen kan varetages af medarbejdere på centret. • Ufaglært personale kan efter oplæring udføre opgaven. • Minimumskravene for at udføre opgaven er, at medarbejderen er bekendt med ældrecentrets kvalitetsstandarder og beskrivelse af indsatsen samt øvrige interne vejledninger og instrukser. |
| Hvordan følges op på indsatsen? | <ul style="list-style-type: none"> • Det skal af døgnrytmeplanen fremgå, hvad indsatsen indebærer. • Den bevilgede indsats vurderes efter behov og revurderes løbende af sygeplejerske, social- og sundhedsassistent i samarbejde med borgeren, dennes kontaktperson og rengøringslederen, dog mindst én gang årligt. • Løbende dialog, opfølgning, vurdering og dokumentation foretages i journalen. • Indsatsen kvalitetssikres ved eksterne lovpligtige tilsyn. |

Servicepakken

- døgnkostpakken
- vask
- rengøring
- mv.



**Gildhøjhemmet
Nygårds Plads
Æblehaven**

BRØNDBY KOMMUNE

Januar 2019

Hvad er servicepakken?

Denne pjece omhandler døgnkostpakken, toiletartikler, rengøringsartikler, vask af privat tøj samt vask og leje af linned, som samlet benævnes "Servicepakken". Servicepakken kan tilkøbes ifm. ophold på et af Brøndby Kommunes ældrecentre. Når en borger flytter ind i en ældre- eller plejebolig vil der blive stillet krav om betaling af husleje. Derudover vil borgeren blive stillet overfor muligheden for tilkøb af en række valgfri serviceydelser, jf. § 1 i *Bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v. efter Servicelovens §§ 79, 83 og 84*. Disse serviceydelser kaldes i Brøndby også for "Servicepakken". Borgere kan vælge at tilkøbe dele af pakken eller de kan vælge at betale for hele Servicepakken.

Servicepakkens indhold

Servicepakken omhandler døgnkost, toiletartikler, rengøringsartikler, vask af privat tøj samt vask og leje af linned.

Døgnkostpakken

Døgnkostpakken består af morgenmad, kold mad, varm mad (hovedret og bired) samt drikkevarer (dog ikke Øl, sodavand og vin). Der kan tilvælges kage/frugt udover døgnkostpakken. De fleste former for lægeordineret diæt kan indgå i døgnkostpakken. Der tilbydes kræsekost i perioder efter behov. Og der tilbydes ligeledes individuel tilrettet kost, hvor der er behov for dette.

Morgenmad

Forskellige former for brød, ost - mild/stærk, marmelade, øllebrød/havregrød, surmælksprodukter, kaffe eller te. Lør-, søn- og helligdage: Rundstykker eller andet specielt morgenbrød.

Kold mad

Består af brød, min. 3 slags pålæg samt ost. Hyppigt erstattes pålæg med en lun ret, ofte suppe.

Varm mad

Varm mad består af hoved- og bired.

Hovedret består af kød, fisk eller fjerkræ, enkelte gange serveres vegetarisk. Der kan efter aftale, ved særlige hensyn, tilbydes en anden ret end den, som står på menuplanen (f.eks. alternativ til fisk og indmad).

Bired kan f.eks. bestå af suppe, mælkeretter, frugt eller dessert. Hovedret og bired regnes for et måltid varm mad og kan ikke adskilles.

Hver måned serveres mindst 4 hovedretter med fisk, mindst 1 hovedret med indmad, og maksimalt 12 hovedretter med hakket kød.

Kødmængden i hver hovedret er ca.:

- Helstegt kød 85 gr.
- Fars 125 gr.
- Fisk 125 gr.
- Fjerkræ m/ben 150 gr.
- Sammenkogt ret 85 gr.

Drikkevarer

Kaffe/te tilbydes i alle døgnets vågne timer. Der tilbydes derudover saft, juice og mælk. Øl, sodavand og vin indgår ikke i døgnkostpakken.

Kage/frugt

Kage/frugt kan fravælges. Der veksles mellem forskellige former for kage, småkager, gærbrød og frugt, men også andre fødevarer som f.eks. is, chokolade, chips, smoothie mv. kan forekomme.

Særlige lejligheder

Ved særlige lejligheder tilbydes øl, sodavand og vin samt chokolade og slik til borgere tilmeldt døgnkost. Borgere, der ikke er tilmeldt døgnkostpakken må selv købe ønskede varer til alm. priser. Til fødselsdage kan der bestilles lagkage, æblekage, kringle eller lign. samt kakao med flødeskum mod betaling.

Sociale arrangementer i ældrecentret

Forplejning ved interne arrangementer på ældrecenteret er inkluderet hos borgere tilmeldt døgnkost. Borgere bosat på Ældrecenter, som ikke er tilmeldt døgnkostpakken, kan deltage i arrangementer mod betaling af fastsat arrangementpris.

Ved arrangementer udenfor ældrecentret, fx skovture, hvor forplejningen ikke foregår på ældrecenterne, afklarer det enkelte ældrecenter, hvordan der betales for forplejningen.

Rengøringsartikler

Kan ikke fravælges og indeholder rengøringsmidler og rengøringsredskaber såsom toiletbørste og gulvskraber til badeværelset, fejekost, moppe med moppeklude, plastikspand, svamp til håndvasken, klude, fejebakke, støvekost og støvsuger. Selve rengøringen i boligen er en visiteret § 83 indsats, som borgeren ikke betaler for.

Toiletartikler

Indeholder: All-over shampoo (til krop og hår), flydende håndsæbe, vatpinde, engangsvaskeklude, neglerensere, neglefile, og protesebægre og toiletpapir. Andre toiletartikler skal borgeren selv sørge for.

Vask og leje af linned

Indeholder vask og leje af sengelinned og håndklæder, som varetages af ekstern leverandør, jf. indsatsen "Tøjvask".

Vask af privat tøj

Indeholder vask af personlig beklædning, gardiner mv., jf. indsatsen "Tøjvask". Håndvask og rensning af tøj indgår ikke i Servicepakken. Dyner og puder skal borgeren selv anskaffe. Hvis der er behov for hyppige vask, kan det være nødvendigt at anskaffe sig to dyner. Vask af dyner er med i prisen, hvis borgeren er tilmeldt vask af privat tøj. Gardiner vaskes max 1. gang årligt.

Vinduespudsning

Vinduespudsning i boligerne betales via huslejen. Vinduespudsning på fællesarealer afregnes 50 % af beboerne via huslejen og 50 % af kommunen.

Til – og framelding

Døgnkostpakken

Døgnkostpakken kan i udgangspunktet kun afmeldes/frameldes for hele dage. Og afmeldinger/frameldinger kan i udgangspunktet kun foretages fra dag til dag. Borgeren opkræves ikke for de fravalgte hele dage, hvor døgnkostpakken og evt. kage/frugt er fravalgt.

Hvis en borger kun skal have nogle af dagens enkeltmåltider, fx morgenmad, men ikke skal have kold og varm mad, betales der således for hele den valgte døgnkostpakke og evt. kage/frugt den pågældende dag.

Af hensyn til planlægningen i køkkenet skal afmeldinger ske til plejepersonalet senest kl. 10 dagen før.

Rengøringsartikler, toiletartikler, vask og leje af linned, vask af privat tøj

Disse serviceydelser kan kun tilmeldes/fravælges for 1 måned ad gangen og kun ved indgåelse af ny serviceaftale. Der kan således ikke fravælges enkeltdage i en indgået serviceaftale.

Såfremt der er fravalg af en eller flere serviceydelser, skal borgeren eller evt. pårørende selv sørge for disse ydelser.

Ved indlæggelse på hospital

Ved indlæggelse på hospital vil der automatisk ske afmelding af døgnkostpakken og evt. kage/frugt fra 2. indlæggelsesdag, dvs. dagen efter at borgeren blev indlagt. Såfremt indlæggelsen er af mere end 4 ugers varighed, vil der endvidere også ske automatisk afmelding af de resterende serviceydelser.

Ved ændringer i Servicepakken

Ændringer af én aftale sker ved opsigelse af eksisterende aftale eller indgåelse af ny aftale. Aftalen kan kun ændres med 1. måneds varsel hver den 1. i måneden.

Priser

Priserne fastsættes 1. gang årligt af kommunalbestyrelsen. Der er et prisloft for ældres egenbetaling for madservice i plejebolig. Beløbbet reguleres hvert år, og i 2018 er prisloftet 3.613 kr. (Prisloftet for 2019 er ikke udmeldt endnu)

Brøndby Kommune må ikke opkræve omkostninger til personale i forbindelse med de ydelser der leveres på ældrecentre. Dette er reguleret i Bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v. efter servicelovens §§ 79, 83 og 84.

Betaling

Betaling af servicepakkens forskellige dele foregår via Betalingservice (BS), hvor borgeren underskriver en fuldmagt, der giver kommunen tilladelse til at tilmelde betalingerne til BS, og regningerne bliver automatisk betalt den 1. i måneden. Ved tilmelding kan der gå noget tid, før BS trækker pengene fra kontoen, og indtil dette sker foretages opkrævningen via girokort.

Der opkræves bagud for serviceydelserne. Således vil borgeren fx i juni blive opkrævet for de ydelser, borgeren har modtaget i april. Alle ydelser er svarende til, at der bor én person i boligen, dog skal ægtefæller, der bor i samme bolig, kun betale for ydelsen "rengøringsartikler" svarende til én person.

Indflytning og fraflytning/dødsfald

Ved indflytning opkræves borgerne den første gang 2 måneder forud, fordelt på 1 måneds depositum og 1 måneds forudbetaling af Døgnkostpakken. Depositummet modregnes forbruget ved fraflytning eller ved dødsfald.