



BRØNDBY KOMMUNE

KVALITETSSTANDARDE FOR PRAKTISK HJÆLP OG PERSONLIG PLEJE

2014



BRØNDBY KOMMUNE
Marts 2014

Indholdsfortegnelse

Indledning	4
Lovgrundlag	4
Visitationskriterier	4
Overordnede kriterier	4
Serviceniveau og kvalitetskrav	6
Generelle regler	6
Opfølgning på hjælpen	9
Fleksibilitet og bytteret	9
At flytte ydelser.....	9
Valg af leverandør	10
Levering af ydelser	10
Hjælp i særlige tilfælde	11
Arbejds miljøbestemmelser	11
Tavshedspligt	12
Kompetencekrav til leverandørerne.....	12
Kvalitetssikring	14
Visitationskriterier	15
Visitationskriterier – funktionsniveauer.....	16
Særlige administrative engangsydelser	17
Udarbejdelse af arbejdspladsvurdering/APV	17
Udarbejdelse af funktionsvurdering	17
Udarbejdelse af samarbejdsaftale	17
Personlig pleje.....	18
Mindre komplekse sygeplejeydelser.....	18
Øvrige omsorgsydelser	22
Medicin	23
Ernæring	24
Mad og levering	26
Indkøb m.m.....	29
Ny ydelse - Særlige indkøb af personlige fornødenheder	31
Rengøring	32
Særlig hovedrengøring	35
Ny ydelse - Årlig hovedrengøring.....	37
Vask.....	38
Hverdagstræning	41
Tidlig opsporing-tidlig indsats	41
Indflytning i plejebolig.....	43
Hjælp til flytning.....	44
Hjælp til opstart på daghjem, dagcenter og værested.....	45
Ny ydelse - Hjælp til hospitals-/ speciallægebesøg	46
Ny ydelse - Gå-tur	47

Forord

Kommunalbestyrelsen godkendte på mødet den 9. april 2014 ”Kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp m.v. 2014”.

Årets kvalitetsstandard bærer præg af Ældre- og Omsorgsafdelingens fortsatte arbejde med at sikre, at hverdagstræning bliver en integreret del af kulturen på området både i myndighedsenheden og blandt leverandørerne af praktisk hjælp og personlig pleje. Yderligere er der i årets kvalitetsstandard et generelt fokus på at optimere balancen mellem tre centrale aspekter i vægtningen af serviceniveauet; at sikre de tiltag, der holder hånden under de mest udsatte borgere, at skabe plads for de forebyggende tiltag, der skaber livskvalitet og selvhjulpethed for borgerne og sidst, men ikke mindst, at fastholde en stram økonomisk styring på området.

Brøndby Kommune har søgt ældrepuljemidler i 2014 for at sikre at ældre borgere i videst mulige omfang kan fortsætte med at leve det liv, de ønsker. Dette gøres ved at sætte fokus på kvaliteten og øge rehabiliteringsindsatsen på forskellig vis, så borgeren kan hjælpes til at klare sig selv.

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.

Kvalitetsstandarderne fungerer som:

- 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.

Der er udover disse kvalitetsstandarder 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.

Med venlig hilsen

Inger Kofoed
visitationschef

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 Lov om social service § 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 Lov om social service § 83, samt de fastlagte kvalitetskrav til leverandører af hjælp efter § 83 i serviceloven.

Lovgrundlag

Lovgrundlaget for bevilling af vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje og vejledning, støtte og/eller hjælp eller støtte til praktiske opgaver i hjemmet er i Lov om social service § 83 stk. 1 og 2.

Kommunalbestyrelsen har efter loven pligt til at sikre, at borgere, der midlertidigt eller varigt har behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje og vejledning, støtte og/eller hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, kan få tilbud om vejledning, støtte og/eller hjælp til disse opgaver.

Ligeledes har kommunen pligt til sørge for tilbud om afløsning og aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, jf. Lov om social service § 84 stk. 1. Denne form for hjælp kan være en forudsætning for, at den plejkrævende borger kan blive boende i hjemmet.

Visitationskriterier

Overordnede kriterier

Tildeling af ydelser på ældreområdet sker i henhold til Lov om social service, Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område samt arbejdsmiljøloven.

Visitatorerne har afgørelseskompetencen til bevilling af personlig og praktisk vejledning, støtte og/eller hjælp efter Lov om social service § 83 og 84.

Visitationens medarbejdere, 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 lov om social service.

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.

Ydelserne visiteres som midlertidig eller varig hjælp afhængigt af det konkrete behov for hjælp.

Selvom hjælpen visiteres som "varig" skal der imidlertid altid være et fokus på, at der fortløbende følges op på om borgeren fortsat har behov for hjælpen. Dette fokus skal ses i forlængelse af, at Brøndby Kommune har en målsætning om, at al hjemmehjælp skal forstås som "hjælp til selvhjælp". Det vil sige, at hensigten altid er, at hjælpe borgeren til at optimere sit funktionsniveau og så vidt muligt være selvhjulp. Med dette sigte for øje får alle borgere tilbudt hverdagstræning, som en integreret del af hjælpen. Hverdagstræning tilrettelægges for at yde hjælp og støtte med udgangspunkt i det borgeren allerede kan, så borgeren bliver involveret og aktiveret med fokus på selv at kunne klare opgaverne bedst muligt. Hensigten er altid at hjælpe borgeren til at optimere sit funktionsniveau og så vidt muligt være selvhjulp.

I 2014 iværksættes hverdagstræning, i form af tidlig opsporing til borgere over 65 år, således at borgere hurtigt kan genvinde sit funktionsniveau efter indlæggelse og derved kan genindlæggelser forebygges.

I det følgende er de enkelte ydelser og vilkårene nærmere beskrevet.

Midlertidig hjælp

Der er ikke fastsat grænser for, hvor lang tid der kan gives midlertidig hjælp. Midlertidig hjælp kan derfor gives så længe, det skønnes, at borgerens funktionsniveau vil forbedres således, at denne på et tidspunkt vil blive i stand til at klare sig selv. Denne definition er lovbestemt. Ydelsen er gratis.

Varig hjælp

Varig hjælp gives til borgere, der på grund af varigt fysisk og/eller psykisk funktionstab, har et varigt behov for hjælp.

Ved tildeling af varig hjælp opkræves der ikke en egenbetaling. Undtaget herfra er dog madservice, indkøbsordning samt vaskeordning, hvor der opkræves egenbetaling.

Serviceniveau og kvalitetskrav

Generelle regler

De udarbejdede kvalitetsstandarder herunder visitationskriterier og ydelsesbeskrivelser danner tilsammen serviceniveauet.

Visitation

Visitationen foretages af en visitator. Alle nye afgørelser er skriftlige og indeholder en beskrivelse af den vejledning, støtte og/eller hjælp, borgeren har behov for. Oplysning om visitationen sendes til den af borgeren valgte leverandør hurtigst muligt efter visitationsbesøget. Det skal af afgørelsen tillige fremgå, hvad der er visiteret vejledning, støtte og/eller hjælp til, formål med hjælpen og begundelsen herfor samt hvem der er valgt som leverandør.

Omlægning

Ved omlægning 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 ½ 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 bevilliget personlig hjælp under sådanne besøg.

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 borgere har ikke krav på et bestemt antal minutter eller timer til leveringen af ydelserne.

Kombinerede og singleydelser

Når ydelser kan leveres i kombination med andre ydelser, tager de enkelte ydelser hver især kortere tid at levere. "Single ydelser" 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 hjælp 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 single ydelse.

Personlig pleje, øvrig omsorg, medicinindtagelse og ernæring

For disse områder kan vejledning, støtte og/eller hjælp iværksættes samme dag, som visitationen er foregået. Hjælpen skal være iværksat inden for to hverdage efter visitationsbesøget.

Vejledning, hjælp og/eller støtte til bad kan som udgangspunkt ydes op til 2 gange om ugen. Der kan tilbydes vejledning, hjælp og/eller støtte til personlig pleje op til flere gange i døgnet. Vejledning, hjælp og/eller støtte til ernæring kan ydes op til flere gange i døgnet. Vejledning, hjælp og/eller støtte til øvrig omsorg kan gives flere gange om ugen. I tilfælde af leverandørens omlægning af tidspunkt for besøg skal erstatningsbesøg tilbydes samme dag, med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

I 2013 var der særligt fokus på hjælp og støtte til ernæring som led i indsatsen mod forebyggelse af hospitalsindlæggelser. I 2014 er der særligt fokus på tidlig opsporing med henblik på at forebygge indlæggelser og genindlæggelser.

Madserviceordningen

Madserviceordningen med levering af vakumpakket kølemad skal igangsættes hurtigst muligt og skal være igangsat til førstkommande dag for udbringning af mad. Der udbringes mad to gange ugentligt (tirsdag og fredag). Aflysning eller ændring af leveringstidspunktet skal ske senest kl. 12.00 dagen inden den planlagte leveringsdag. Dette gælder dog ikke ved akut sygdom og indlæggelse.

Praktisk hjælp – Rengøring

Der kan som udgangspunkt tilbydes vejledning, hjælp og/eller støtte til rengøringsopgaver hver 3. uge. Hjælpen ydes på hverdage i dagtimerne.

Iværksættelse af hjælpen skal ske senest fem hverdage efter visitationsbesøget. Ved leverandørens omlægning af tid for besøg skal erstatningsbesøg tilbydes inden for 5 hverdage, med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Praktisk hjælp – Særlig hovedrengøring

Der kan i særlige tilfælde ydes hjælp til hovedrengøring som en engangsbevilling. Hovedrengøring ydes med henblik på, at hjemmet efterfølgende kan vedligeholdes jævnfør kvalitetsstandard for rengøring. Det er en forudsætning, at der efterfølgende følges op på borgerens behov for hjælp til rengøring.

Praktisk hjælp - Indkøb

Der ydes som udgangspunkt hjælp til indkøb gennem Brøndby Kommunes indkøbsordning, hvor der er frit valg af leverandør. Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til apotek, bank og posthus.

Iværksættelse af indkøbsordningen skal ske hurtigst muligt og senest 5 hverdage efter afgørelsen er truffet.

Til- og frameldinger til indkøbsordningen foretages af Visitationen. Borgerens aflysninger eller flytning af leveringstidspunkt mv. foretages direkte til 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.

I de særlige tilfælde, hvor indkøb ydes ved egen hjælper, ydes der som udgangspunkt ikke indkøb på helligdage og i weekender. Der gives erstatningsydelse ved helligdage og i tilfælde af hospitalsindlæggelse. Erstatningsydelse til indkøb skal tilbydes senest dagen efter, med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske.

Med ældrepuljemidler tilbydes der i 2014 en ny ydelse "Særlige indkøb af personlige fornødenheder", der er særlige indkøb til de borgere der er visiteret til indkøb af dagligvarer, og som ikke har et netværk og dermed ikke har mulighed for selv at købe fornødne personlige indkøb.

Praktisk hjælp - Tøjkask

Der ydes som udgangspunkt vejledning i, hjælp og/eller støtte til tøjkask hver 14. dag. Vejledning, hjælp og/eller støtte ydes som udgangspunkt på hverdage i dagtimerne.

Borgere uden egen vaskemaskine i hjemmet visiteres som udgangspunkt til hjælp til vask gennem Brøndby Kommunes vaskeordning med frit valg af leverandør.

Borgere med egen vaskemaskine i hjemmet visiteres som udgangspunkt til vask ved egen hjælper. Har borgeren behov for vask af både store mængder linned og tøj visiteres dog som udgangspunkt hjælp til al vask igennem vaskeordningen.

Iværksættelse af hjælpen skal ske senest fem hverdage efter afgørelse om vaskeordningen er truffet. Ved leverandørens omlægning af tid for besøg gives der erstatningsbesøg. Hvis besøget falder på en helligdag eller hvis besøget må aflyses pga. akut opståede situationer, f.eks. akut lægebesøg eller lignende gives der ligeledes erstatningsbesøg. Erstatningsbesøg skal tilbydes inden for 5 hverdage, med mindre borgeren klart tilkendegiver et andet ønske. Hvis tøjet ikke kan leveres hos borgeren, fx i forbindelse med borgerens akutte hospitalsindlæggelse, tager leverandøren tøjet med retur, og afleverer det ved næste planlagte besøg.

Opfølgning på hjælpen

Den bevilgede ydelse skal vurderes løbende og alle ændringer ajourføres i funktionsvurderingen og skal jf. serviceloven § 88, stk. 2. dokumenteres i omsorgssystemet, som i Brøndby Kommune er KMD Care. Der bevilges 30 minutter til dokumentation og udarbejdelse af funktionsvurderingen samt 30 minutter til dokumentation i samarbejdsaftalen jævnfør kvalitetsstandarderne.

Revurdering og opfølgning foretages løbende af Visitationen. Visitationen foretager årligt revisitationer på alle sager med §§ 94 og 95.

Fleksibilitet og bytteret

Ifølge serviceloven § 94a 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 pleje og praktisk hjælp, forudsætter dette, at borgeren er visiteret til begge ydelser. Flexibel hjemmehjælp dokumenteres i KMD Care.

Hvis borgeren gentagne gange fravælger en ydelse, sikrer leverandøren, at der sker en revurdering med henblik på at få hjælpen justeret. 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.

At 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.

Valg af leverandør

Frit valg af leverandør

Borgeren har efter serviceloven frit valg mellem den kommunale hjemmepleje og de leverandører, der godkendes af Brøndby Kommune (serviceloven § 91)

Udpege hjælper

Borgeren har ligeledes mulighed for selv at udpege en person til at udføre opgaven. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, som herefter ansætter denne (serviceloven § 94).

Ansætte hjælper

Hvis kommunen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed, kan der i stedet udbetales tilskud til hjælp, som den pågældende selv ansætter (Serviceloven § 95 stk. 1). Borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne, som har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer pr. uge, har ret til at vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager, (Serviceloven § 95 stk. 2). Det er dog en forudsætning, at borgeren selv er i stand til at fungere som arbejdsgiver/arbejdsleder for hjælperne. Arbejdsgiveransvaret kan overføres til en nærtstående, en forening eller en privat virksomhed.

Er en borger med betydelig nedsat psykisk og/eller fysisk funktionsevne ikke selv i stand til at varetage arbejdsgiver/arbejdslederrollen, kan kommunalbestyrelsen dog i særlige tilfælde beslutte at hjælpen udbetales til en nærtstående som helt eller delvist passer den pågældende (Serviceloven § 95 stk.3.).

Levering af ydelser

Personlig pleje m.m.

Udførelsen af personlig pleje, øvrig omsorg, medicinindtagelse (mindre komplekse sygeplejeopgaver) og ernæring kan varetages af medarbejdere hos den kommunale hjemmepleje eller af den private leverandør, borgeren har valgt.

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.

Hjemmesygeplejerskerne eller social- og sundhedsassistenterne kan alle modtage nødkald og foretager en faglig vurdering af, om opgaven kan videregives til den private leverandør. Dette skal dokumenteres i KMD Care. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer til at udføre opgaven.

Madserviceordningen

Produktionen af mad og udbringning varetages af private leverandører, der er godkendt af kommunen til at producere og levere mad til visiterede borgere.

Praktisk hjælp

Udførelse af praktisk hjælp kan varetages af medarbejdere hos den kommunale leverandør (hjemmeplejen) eller af private leverandører, som er godkendt af kommunen.

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 pleje og praktiske hjælp, idet der skal tages særlige hygiejniske forholdsregler. Der forefindes særlige procedurer vedr. særlige smitsomme sygdomme som skal overholdes. Der benyttes særlige instrukser vedrørende MRSA, håndhygiejne, værnemidler mm.

Arbejds miljøbestemmelser

Hjælperen er omfattet af arbejdsmiljøloven, når denne arbejder i borgerens hjem. For at hjælpen kan ydes, skal borgeren medvirke til, at arbejdsmiljøloven overholdes i 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 kan anvendes APV skema i KMD Care, og der skal ligge kopi af skemaet i samarbejdsbogen hos borgeren. Der bevilges 30 minutter som engangsydelse til udarbejdelse af APV til hvert hjem.

Arbejdsredskaber

For at få vasket og støvsuget i hjemmet skal borgeren stille arbejdsmiljørigtige arbejdsredskaber til rådighed for hjælperen (Arbejds miljøloven § 38, stk. 1 og § 42, stk. 1).

Borgere, der visiteres til hjemmehjælp skal lave med den valgte leverandør, der sikrer overholdelse af gældende arbejdsmiljøregler, da hjemmet er hjælperens arbejdsplads.

Lift

Liftning af borgere skal udføres af to personer. Anvendelse af lift kan, af arbejdsmiljø mæssige hensyn, føre til at møbleringen i hjemmet ændres, samt at tæpper og ledninger skal fjernes.

Andre krav

Der kan stilles krav om hensigtsmæssig indretning af hjemmet f. eks. med arbejdspladsredskaber, hjælpemidler, ergonomiske rengøringsremedier mm.

Ligeledes kræves det, at der ikke ryges i den tid, hjælperen udfører opgaver i hjemmet, og at der skal være mulighed for grundig udluftning i forbindelse med 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.

Leverandørens forpligtelse

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

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.

Kompetencekrav til leverandørerne

Brøndby Kommune stiller som minimumkrav, at leverandørens medarbejdere har et uddannelsesniveau/kompetenceniveau svarende til det Ældre- og Omsorgs ansatte plejepersonale med samme opgaver har, hvilket som minimum er en social- og sundhedshjælper uddannelse, samt at max 5 % af disse må være ufaglærte.

Personlig hjælp og pleje

For leverandører af personlig pleje gælder, at de af leverandørens medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, skal have en sundhedsfaglig uddannelse, som f.eks. social- og sundhedshjælper/assistent, hjemmehjælper og sygehjælper.

Ud over leverancer af hovedydelse personlig og praktisk hjælp, skal leverandøren kunne levere mindre komplekse sygeplejeydelser. De mindre komplekse sygeplejeydelser vil typisk skulle leveres sammen med andre former for personlig pleje i borgeres hjem – og må kun leveres af leverandøren i stabile situationer med kendte behov/problemer. Mindre komplekse sygeplejeydelser er:

- Stille medicin frem (doseret af apotek, hospital, sygeplejerske, social – og sundhedsassistent)
- Medicinindtagelse: Vejlede, støtte og hjælpe med indtagelse af medicin
- Observere virkning og bivirkning af medicin, ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand
- Øjendrypning med viskøse øjendråber (kunstige tårer) i stabile situationer med kendt behov/problem

- Lægeordineret støttestrømpe eller kompressionsstrømpe: På- og aftagning evt. oplæring af borger i opgaven med strømpepåtager (Hverdagstræning)

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 mm.

Leverandøren skal have egne skriftlige retningslinjer for de arbejdsgange, der følges i forbindelse med udførelse af de mindre komplekse sygeplejeydelser samt dokumentation forbundet hermed i KMD Care.

Leverandøren er ansvarlig for at personalet er instrueret og oplært i at udføre de mindre komplekse sygeplejeydelser, samt at dokumentere i KMD Care og sikre at alle krav følges og at der føres tilsyn hermed.

Praktisk hjælp

Ved leveringen af praktisk hjælp gælder, at medarbejderne så vidt muligt har en social- og sundhedsuddannelse samt at max 5 % af disse må være ufaglærte.

Leverandøren kan i særlige situationer efter ansøgning og med godkendelse af Visitationen, ansætte personale med en anden uddannelsesbaggrund.

Når leverandøren på grund af mangel på uddannet personale ansætter ikke-uddannet personale til praktisk hjælp, er det et krav, at personalet har de nødvendige faglige kompetencer, så de i hvert enkelt tilfælde er i stand til at medinddrage borgerne med henblik på aktivering, så vidt muligt.

Leverandøren skal senest seks måneder efter ansættelsen af ufaglærte medarbejdere udarbejde en uddannelsesplan for de/den pågældende.

Det skal tilstræbes, at social- og sundhedsuddannelsen skal være påbegyndt senest to år efter udarbejdelse af uddannelsesplanen.

Hvis leverandøren ikke har mulighed for at ansætte uddannede medarbejdere til afløsning, kan leverandøren undtagelsesvis ansætte ufaglærte medarbejdere.

Klager

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

Praktisk hjælp og personlig pleje

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

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

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 senest 2 hverdage efter modtagelsen af klagen. Alle tiltag i forbindelse med klagesagsbehandlingen skal beskrives i journalen i KMD Care. Skabelon til klagevejledning findes på kommunens hjemmeside www.brondby.dk. Såfremt borgeren ønsker at anke sagen, kontaktes Visitationen, der formidler klagen til Ankestyrelsen.

Ønsker borgeren aktindsigt vedrørende leveringen af hjælp jf. forvaltningsloven og retsikkerhedsloven, sørger leverandøren for dette og sender avis til Visitationen@brondby.dk.

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.

Modtager leverandøren en klage over Visitationens afgørelse, skal klagen straks sendes elektronisk til Visitationen, visitationen@brondby.dk. Visitationen besvarer klagen og formidler klagen videre til Ankestyrelsen, såfremt klageren ønsker det.

Mindre komplekse sygeplejeopgaver

Modtager leverandøren klager over leverandørens håndtering af de mindre komplekse sygeplejeopgaver, skal leverandøren sende klagen videre til behandling i Patientombuddet, samt sende kopi af sagens akter til Visitationen. Klager over sundhedspersoners faglige virksomhed, kan påklages til:

Patientombuddet
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg
E-post: pob@patientombuddet.dk
Tlf. 72286600

Kvalitetssikring

Som led i måling af kvaliteten i de udførte opgaver bliver der løbende gennemført brugerundersøgelser og stikprøvekontrol på udvalgte områder. Leverandøren skal samarbejde omkring disse tiltag. Der ydes ikke særskilt betaling herfor.

En gang årligt foretages der anmeldte tilsynsbesøg hos alle leverandører og foretages stikprøvekontrol i form af tilsynsbesøg i borgeres hjem. I 2014 varetages tilsynene af revisionsfirmaet BDO.

For madserviceordningen, gennemføres leverandøren én årlig brugerundersøgelse.

Visitationskriterier

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

Den personlige og praktiske hjælp er hjælp til selvhjælp, det vil sige 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 (Serviceloven § 83).

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 (Serviceloven § 83). Hjælpen kan omfatte:

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

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". Hverdagstræning skal derfor indgå som en integreret del af enhver ydelse i videst muligt omfang. Visitationen tager udgangspunkt i en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers funktionsniveau og personen set ud fra en helhedsbetragtning.

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.

Visitator 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.

Vurderingen foretages ud fra funktionsvurderingsmetoden udarbejdet af Brøndby Kommune:

Vurderingsområder	Præcisering af, hvad vurderingsområdet omfatter
Helbredsoplysninger	Medicinske diagnoser og hjælpemidler.
Almindelig Daglig	Personlig pleje, ernæring, rengøring, tøjvask og indkøb.

Livsførelse (ADL)	
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 selvhjulpen 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 vejledning, støtte og/eller hjælp, der skal iværksættes.

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

Visitationskriterier og funktionsniveauer er nærmere beskrevet nedenfor.

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.

Visitationskriterier – funktionsniveauer

Vurderingen foretages ud fra funktionsvurderingsmetoden udarbejdet af Brøndby Kommune:

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, øvrige omsorgsydelser, medicingivning, ernæring, indkøb, rengøring, hovedrengøring og vask.

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

Særlige administrative engangsydelser

Udarbejdelse af arbejdspladsvurdering/APV

Engangsydelse på 30 minutter visiteres pr. hjem, på foranledning af leverandøren.

Udarbejdelse af funktionsvurdering

Engangsydelse på 30 minutter visiteres til hver borger på foranledning af leverandøren.

Udarbejdelse af samarbejdsaftale

Engangsydelse på 30 minutter visiteres til hver borger på foranledning af leverandøren.

Personlig pleje

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 mm.

Leverandøren skal have egne skriftlige retningslinjer for de arbejdsgange, der følges i forbindelse med udførelse af de mindre komplekse sygeplejeydelser samt dokumentation forbundet hermed i Brøndby Kommunes Omsorgssystem.

Leverandøren er ansvarlig for at personalet er instrueret og oplært i at udføre de mindre komplekse sygeplejeydelser, samt at dokumentere i KMD Care og sikre at alle krav følges og at der føres tilsyn hermed.

Medarbejdere der ikke har modtaget forudgående oplæring i en specifik ydelse, er selv ansvarlige for at sige fra på opgaven. Såfremt medarbejderen ikke følger de udarbejdede instrukser for udførelse af mindre komplekse sygeplejeydelser, påtager denne sig selv ansvaret for opgavens udførelse

Leverandøren skal endvidere kunne levere følgende mindre komplekse sygeplejeydelser opgaver, der leveres i sammenhæng med praktisk hjælp og personlig pleje:

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig hjælp og pleje. Ud over leverancer af hovedydelse personlig og praktisk hjælp, skal leverandøren kunne levere mindre komplekse sygeplejeydelser. Den mindre komplekse sygeplejeydelser vil typisk skulle leveres sammen med andre former for personlig pleje i borgeres hjem – og må kun leveres af leverandøren i stabile situationer med kendte behov/problemer.
Hvad er formålet med ydelsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person/familie ved tab af fysiske eller psykiske færdigheder i et kortere eller længere tidsrum. At vejledningen, støtten og/eller hjælpen planlægges og udføres i et respektfuldt og aktivt samspil med borgeren. At borgeren bevarer og/eller genvinder den bedst mulige sundhedstilstand. At hygiejnen er sundhedsmæssig forsvarlig. At yde sundhedsfaglig vejledning og pleje.
Operationelle mål	Visiterede ydelser til personlig pleje skal iværksættes senest 2 hverdage fra visitationsdatoen. I tilfælde af akut behov for hjælp skal leverandøren iværksætte hjælpen straks med avis til Visitationen. Der foretages årligt tilsyn.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Mindre komplekse sygeplejeydelser

- Stille medicin frem (doseret af apotek, hospital, sygeplejerske, social – og sundhedsassistent) frem
- Medicinindtagelse: Vejlede, støtte og hjælpe med indtagelse af medicin
- Observere virkning og bivirkning af medicin, ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand
- Øjendrypning med viskøse øjendråber (kunstige tårer) i stabile situationer med kendt behov/problem
- Lægeordineret støttestrømpe eller kompressionsstrømpe: På- og aftagning evt. oplæring af borger i opgaven med strømpepåtager (Hverdagstræning)

Indenfor de første 14 dage efter hjælpen er iværksat skal der udarbejdes en arbejdspladsvurdering (APV), der danner basis for levering af hjælpen.

Personlig pleje omfatter:

Bad, hårvask, øvre/nedre toilette, af- og påklædning, hårvask, bleskift, uridom, toiletbesøg, kateterpleje og skift af stomipose, forflytning og andet.

De enkelte opgaver defineres som følger:

Personlig hygiejne

Støtte, vejledning eller hjælp til sengevask eller til vask på badeværelset. Ydelsen inkluderer både øvre- og nedre toilette, af- og påklædning, toiletbesøg, støttestrømper, forflytning m.m.

Bad: Støtte, vejledning eller hjælp til sengebade eller brusebade på badeværelset, hårvask, føntørring af hår samt fodbad. Ydelsen inkluderer både øvre- og nedre toilette, af- og påklædning, toiletbesøg, støttestrømper, forflytning m.m. Forebyggelse af lejringskader.

Øvre/nedre toilette: Vejledning, hjælp og/eller støtte til intimhygiejne. Vejledning, støtte og/eller hjælp til mundhygiejne, hudpleje, håndpleje, pleje af negle samt barbering.

Af - og påklædning: Vejlede, hjælpe og/eller støtte borgeren

	<p>med af- og påklædning samt evt. støttestrømpe/kompressionsstrømpe.</p> <p>Toiletbesøg: Vejledning, støtte og/eller hjælp til at komme på toilettet. Bleskift, tømme kolbe eller toiletspand, kateterpleje og skift af stomipose.</p> <p>Forflytning: Hjælpe op af - og i seng/stol m.v.</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 mm).</p>
Kompetencekrav	<p>Leverandøren er forpligtet til at sikre, at de af leverandørens medarbejdere, der skal løse plejeopgaver som minimum skal have en sundhedsfaglig uddannelse på niveau med social- og sundhedshjælper/assistent/plejehjemsassistent.</p> <p>Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere, at andelen af ufaglært personale, der er tilknyttet opgaveløsningen ikke overstiger 5 %.</p> <p>Leverandøren er ansvarlig for at medarbejderne uanset uddannelse til enhver tid har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdsopgaverne.</p> <p>Leverandøren er ansvarlig for at personalet er instrueret og oplært i at udføre de mindre komplekse sygeplejeydelser, samt at dokumentere og sikre at alle krav følges og at der føres tilsyn hermed.</p> <p>Leverandøren skal have egne skriftlige retningslinjer for de arbejdsgange, der følges i forbindelse med udførelse af de mindre komplekse sygeplejeydelser samt dokumentation forbundet hermed i KMD Care.</p> <p>Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at sige fra på de opgaver, denne ikke har de fornødne kompetencer til at udføre.</p> <p>Såfremt medarbejderen ikke følger udarbejdede instrukser for udførelse af mindre komplekse sygeplejeydelser, sker dette på medarbejderens eget ansvar.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	I weekender og på helligdage ydes der som udgangspunkt ikke vejledning, støtte eller hjælp til:

	<p>Bad, hårvask, aftørring af fliser, hudpleje, barbering samt og pleje af negle og håndpleje. Udfyldelse af indkøbsseddel. Barbering (Mænd der giver udtryk for ønske om barbering i weekend eller på helligdage kan få dette gjort).</p> <p>Skylning af katheter og stoimipleje.</p>
Ydelsens omfang?	<p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje kan ydes hele døgnet ved vurderet behov.</p> <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje såsom: Intimhygiejne, af- og påklædning, toiletbesøg og forflytning kan også ydes i weekender og helligdage ved vurderet behov.</p> <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel ved vurderet behov.</p> <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til bad gives som udgangspunkt op til 2 gange om ugen i dagtimerne.</p> <p>Vejledning, støtte og/eller hjælp til at udføre mindre komplekse sygeplejeydelser som defineret i kvalitetsstandarder til borgere med kendte behov og problemer som hvor situationen er stabil.</p>

Øvrige omsorgsydelser

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til omsorg/socialpædagogisk bistand.
Hvad er formålet med ydelsen?	Vejlede, støtte og/eller hjælpe en person eller familie således, at hverdagen kan fungere.
Operationelle mål	At borger/familie oplever at hverdagen fungerer. Der foretages årligt tilsyn.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Hjælp til omsorg/socialpædagogisk bistand De enkelte opgaver kan nærmere defineres som følger:</p> <p>Målgruppe Særligt belastede borgere i særlige tilfælde, hvor borgerens ressourcer og netværk ikke kan varetage en nødvendig opgave, der er omfattet af Lov om social service områder.</p> <p>Særlige ydelser Vejlede, støtte og/eller hjælpe borgeren med at skabe kontakt til pårørende, kommunale og andre offentlige myndigheder, læge og aktuelle tilbud som f.eks. værested, dagcenter, daghjem, kollegial oplæring m.m.</p> <p>Hjælp til borgere, der er indlagt på hospital og er uden personligt netværk. F.eks. tømning af køleskab mv. ydes af 2 personer.</p> <p>Ydelser under kategorien består ofte af særtilfælde, hvorfor det ikke er muligt at beskrive området udtømmende.</p> <p>Opgaven tilrettelægges så vidt muligt i sammenhæng med andre opgaver i hjemmet.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Besøget må ikke have karakter af besøgsven.</p> <p>Som udgangspunkt ydes der ikke vejledning, støtte og/eller hjælp til øvrige omsorgsydelser i weekender og på helligdage.</p>
Kompetencekrav	<p>Leverandøren er ansvarlig for at medarbejderne uanset uddannelse til enhver tid har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdsopgaverne.</p> <p>Medarbejderen er ansvarlig for at sige fra, såfremt hun ikke besidder de nødvendige kompetencer, der kræves for at løse opgaven.</p>
Ydelsens omfang?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til særlige omsorgsopgaver visiteres efter vurderet behov.

Medicin	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til lægeordineret medicingivning/medicinindtagelse.
Hvad er formålet med ydelsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person i et kortere eller længere tidsrum ved tab af fysiske eller psykiske færdigheder med udgangspunkt i afgørelsen om tildeling af hjælp til medicinindtagelse som er en mindre kompleks sygeplejeydelse.
Operationelle mål	At borgeren får den ordinerede behandling på forsvarlig vis.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Påminde borgeren om indtagelse af medicin.</p> <p>Stille medicin frem som er doseret fra hospital, sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller apoteket.</p> <p>Give sondeernæring på PEG Sonde – Denne ydelse kræver at personalet har modtaget specifik og dokumenteret oplæring</p> <p>Øjendrypning med kunstige tårer, viskøse øjendråber hos borger med kendt behov/problem som er i en stabil situation. Kan gives når der er givet oplæring ved autoriseret personale og borgeren er i et længerevarende og stabilt forløb.</p> <p>Vejlede, støtte og/eller hjælpe med indtagelse af medicin.</p> <p>Observere virkning og bivirkning af medicin, ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand, samt videregive disse oplysninger til autoriseret personale og sikre dokumentation heraf.</p> <p>Når borgerens situation findes egnet til dosisdispenseret medicin, erstattes manuel dosering med maskinel dosering foretaget på apotek.</p>
Kompetencekrav	<p>Minimumskravet er uddannelse som Social og sundhedshjælper som har modtaget dokumenteret oplæring i medicinindtagelse af autoriseret personale.</p> <p>Medarbejderen er ansvarlig for at sige fra, såfremt denne ikke besidder de nødvendige kompetencer, der kræves for at løse opgaven.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Dosering af medicin</p> <p>Medicin via sonde, kateter og lignende</p> <p>Inhalationer</p> <p>Vagitorier</p> <p>Supositorier</p> <p>Medicinsk plaster</p>
Ydelsens omfang?	Hjælp til medicinindtagelse ydes hele døgnet ved vurderet behov.

<h2>Ernæring</h2>	
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/familie ved tab af fysiske og/eller psykiske færdigheder i et kortere eller længere tidsrum således, <ul style="list-style-type: none"> - at der sikres borgeren mulighed for at vælge en sund og ernæringsrigtig mad, - at der sikres borgeren tilstrækkelig indtagelse af væske, - at forebygge fejlnæring, og derved sikre borgerens velvære og trivsel.
Operationelle mål	At borger (familie) oplever at få en sufficient kost og er velbefindende. Der foretages årligt tilsyn.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til ernæring mm. Praktisk hjælp i forbindelse med måltider. De enkelte opgaver kan nærmere defineres som følger: <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 Tilberedning af mad hos terminale borgere kan undtagelsesvis tilbydes.
Kompetencekrav	Minimumskravet er uddannelse som sosuhjælper. Den enkelte medarbejder er ansvarlig for at sige fra, såfremt denne ikke besidder de nødvendige kompetencer, der kæves for at løse opgaven.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Tilberedning af varm mad (kan dog i særlige tilfælde fraviges jf. ovenstående). I weekender og på helligdag ydes der ikke vejledning i ernæringsrigtig kost samt hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel.
Ydelsens omfang?	Generelt tilbydes ydelsen dagligt og/eller efter behov. Hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel ved vurderet behov. Følgeopgaver kan være oprydning/opvask bortskaffelse af skrald, som ligger i naturlig forlængelse af tilberedning af måltidet. Beboere i ældreboligerne Glentemosen og Brøndby Møllevej, der ikke selv kan komme til Café Glenten eller caféen på Gildhøjhjemmet, kan i særlige tilfælde blive fulgt til/fra spisning.

	Alternativt kan der visiteres tid til afhentning af mad i ovennævnte caféer til disse. Der henvises til madserviceordningen i kommunen.
--	---

Mad og levering																																								
Hvilket behov dækker ydelsen?	Levering af færdig mad.																																							
Hvad er formålet med ydelsen?	At sikre borgere, der i en længere periode ikke selv kan klare den daglige madlavning, en sund og varieret kost ved at levere et næringsrigtigt måltid mad til de borgere, der er visiteret til ydelsen.																																							
Operationelle mål	<p>At forebygge fejlnæring gennem tilbud om den rette kost og sikre borgerens velbefindende.</p> <p>At mindst 88 % af de borgere, der er visiteret til madservice med levering er tilfredse med maden.</p> <p>Madlevering igangsættes hurtigst muligt og skal være iværksat til førstkommande dag for udbringning af mad.</p> <p>At borger oplever at få en sufficient kost og er velbefindende.</p> <p>Leverandøren foretager årlig brugerundersøgelse – evt. defineret af Brøndby Kommune, Visitationen.</p>																																							
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Levering af færdig mad til hjemmeboende pensionister, der er visiteret til ydelsen.</p> <p>Maden leveres for tiden som kølemad to gange ugentlig.</p> <p>Et almindeligt måltid består af en hovedret og biret, som kan være enten en forret eller en dessert. Diætkost, skåne- og vegetarkost består ligeledes af hovedret og biret. Biret kan fravælges af borgeren.</p> <p>Der kan leveres varierede portionsstørrelser efter ønske, f.eks.</p> <ul style="list-style-type: none"> - normal portion, eller - lille portion <p>Der er fastsat følgende minimumskrav til portionsstørrelser i tilberedt vægt:</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Normal</th> <th style="text-align: center;">Lille</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Hovedret</td> </tr> <tr> <td>- helt kød</td> <td style="text-align: center;">100 g</td> <td style="text-align: center;">80 g</td> </tr> <tr> <td>- kød med ben</td> <td style="text-align: center;">200 g</td> <td style="text-align: center;">150 g</td> </tr> <tr> <td>- fars/fisk u/ben</td> <td style="text-align: center;">125 g</td> <td style="text-align: center;">100 g</td> </tr> <tr> <td>- kartofler</td> <td style="text-align: center;">150 g</td> <td style="text-align: center;">100 g</td> </tr> <tr> <td>- kartoffelmos</td> <td style="text-align: center;">250 g</td> <td style="text-align: center;">200 g</td> </tr> <tr> <td>- løse ris</td> <td style="text-align: center;">150 g</td> <td style="text-align: center;">100 g</td> </tr> <tr> <td>- kogte grøntsager/ eller råkost</td> <td style="text-align: center;">75 g</td> <td style="text-align: center;">50 g</td> </tr> <tr> <td>- sammenkogt</td> <td style="text-align: center;">2½ dl</td> <td style="text-align: center;">2 dl</td> </tr> <tr> <td>- sauce</td> <td style="text-align: center;">1½ dl</td> <td style="text-align: center;">1 dl</td> </tr> <tr> <td>- stuvning</td> <td style="text-align: center;">2 dl</td> <td style="text-align: center;">2 dl</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Biret</td> </tr> </tbody> </table>		Normal	Lille	Hovedret			- helt kød	100 g	80 g	- kød med ben	200 g	150 g	- fars/fisk u/ben	125 g	100 g	- kartofler	150 g	100 g	- kartoffelmos	250 g	200 g	- løse ris	150 g	100 g	- kogte grøntsager/ eller råkost	75 g	50 g	- sammenkogt	2½ dl	2 dl	- sauce	1½ dl	1 dl	- stuvning	2 dl	2 dl	Biret		
	Normal	Lille																																						
Hovedret																																								
- helt kød	100 g	80 g																																						
- kød med ben	200 g	150 g																																						
- fars/fisk u/ben	125 g	100 g																																						
- kartofler	150 g	100 g																																						
- kartoffelmos	250 g	200 g																																						
- løse ris	150 g	100 g																																						
- kogte grøntsager/ eller råkost	75 g	50 g																																						
- sammenkogt	2½ dl	2 dl																																						
- sauce	1½ dl	1 dl																																						
- stuvning	2 dl	2 dl																																						
Biret																																								

	<table border="0"> <tr> <td>- råkost</td> <td>200 g</td> <td>200 g</td> </tr> <tr> <td>- grøntsags-/og frugtsupper</td> <td>2½ dl</td> <td>2½ dl</td> </tr> <tr> <td>- frugtgrød</td> <td>2½ dl</td> <td>2½ dl</td> </tr> <tr> <td>- mælkevad</td> <td>2½ dl</td> <td>2½ dl</td> </tr> <tr> <td>- fromage el. lign.</td> <td>2 dl</td> <td>2 dl</td> </tr> </table> <p>Tilbehør til retterne, f.eks. mejeriprodukter, kanel, surt/sødt, sennep og specielle krydderier skal leveres sammen med maden.</p> <p>Søndags- og højtidsmenuer Søndag skal serveres ”finere” mad end den, der serveres på hverdage. Der skal serveres særlige måltider på alle helligdage, Mortens aften samt jul og nytår.</p> <p>Maden skal overholde de anbefalinger, der fremgår af ”Anbefalinger for den danske institutionskost” f.eks. energifordeling, vitaminer, mineraler, sammensætning af protein, fedt og kulhydrater.</p> <p>Maden skal være ernæringsmæssigt sammensat således, at den udgør 30 % af døgnbehovet.</p> <p>Ved diæt og/eller ernæringstætte menuer skal de anbefalede diætprincipper følges.</p> <p>Der skal udsendes menuplan mindst én gang pr. måned, og der skal være mulighed for dagligt at kunne vælge mellem to forskellige hovedretter og baretter.</p> <p>Der skal ligeledes være samme valgmulighed for borgere, der er visiteret til skåne-/diætkost, vegetarkost eller proteinrig kost.</p>	- råkost	200 g	200 g	- grøntsags-/og frugtsupper	2½ dl	2½ dl	- frugtgrød	2½ dl	2½ dl	- mælkevad	2½ dl	2½ dl	- fromage el. lign.	2 dl	2 dl
- råkost	200 g	200 g														
- grøntsags-/og frugtsupper	2½ dl	2½ dl														
- frugtgrød	2½ dl	2½ dl														
- mælkevad	2½ dl	2½ dl														
- fromage el. lign.	2 dl	2 dl														
Kompetencekrav	<p>Ansvarlig producent af maden skal være uddannet økonoma eller kok.</p> <p>Levering af mad foretages af chauffør med gyldigt kørekort, som er oplært i korrekt håndtering og hygiejne ifm. kørsel og levering af mad, samt god etik og adfærd.</p> <p>Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.</p>															
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Udbringning af morgenmåltid og smørrebrød/snitter og levering af drikkevarer.</p> <p>Ydelsen gives ikke til borgere, der selv kan varetage indkøb, eller til borgere, der selv er i stand til at komme til/fra en af kommunens caféer.</p>															
Ydelsens omfang?	<p>Levering af kølemad skal ske tirsdag og fredag i tidsrummet</p>															

	mellem kl. 8.00 og 15.00. Tidspunkt for aflevering af leverancen aftales med den enkelte borger i forbindelse med første levering.
Hvad koster ydelsen for brugeren?	Prisen er i 2014 fastsat til: Normal portion: 52,00 kr. for hovedret og baret. Lille portion: 48,50 kr. for hovedret og baret.

Indkøb m.m.	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til indkøb mv.
Hvad er formålet med ydelsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person/familie ved tab af fysiske eller psykiske færdigheder i kortere eller længere tidsrum således, at den daglige husholdning opretholdes. At udføre ydelsen i samarbejde med borgeren.
Operationelle mål	At borger har de til husholdningen nødvendige varer m.m. Indkøb iværksættes hurtigst muligt og senest 5 hverdage efter visitation.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Hjælp til indkøb sker via følgende ordninger: Hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel til indkøb gennem indkøbsordningen , som omfatter <ul style="list-style-type: none"> - Som udgangspunkt elektronisk bestilling af de ønskede varer, når visitator har vurderet, at borgeren ikke selv kan varetage opgaven. Indkøb gennem indkøbsordningen , som omfatter: <ul style="list-style-type: none"> - Hjælp til indkøb af varer, og - Hjælp til at pakke varer ud, og stille disse på plads, når visitator har vurderet, at borgeren ikke selv kan klare opgaven. Alle borgere er som udgangspunkt visiteret til at få stillet køle- og frostvarer på plads. Indkøb ved fast hjælper , som omfatter: <ul style="list-style-type: none"> - hjælp til borgere, der af fysiske, psykiske eller sociale årsager ikke kan tilmeldes indkøbsordningen. Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til apotek, bank og posthus. Der opfordres til at benytte betalingservice samt apotekernes udbringning, pårørendes hjælp mv.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til indkøb i weekender og på helligdage. Hvis indkøb leveres gennem indkøbsordningen, ydes der ikke hjælp til indkøb i forretninger, der ikke er omfattet af indkøbsordningen. Hvis indkøb leveres ved egen fast hjælper, købes der ind i nærmeste supermarked. Der ydes ikke hjælp til indkøb af blade, aviser etc., som ikke forhandles henholdsvis via indkøbsordningen eller i nærmeste supermarked.
Kompetencekrav	Minimumskravet er uddannelse som sosuhjælper.

	<p>Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.</p>
Ydelsens omfang?	<p>Der ydes hjælp til indkøb én gang ugentlig pr. husstand. Der medtages returflasker fra borgeren, svarende til det, der indkøbes af indkøbsordningen.</p> <p>Visitator kan i særlige tilfælde tildele ekstra hjælp til indkøb, f.eks. til akut indkøb i forbindelse med udskrivning fra sygehus eller lignende.</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 dagligvarebutik, som udbringer varer.</p> <p>Indkøb ved fast hjælper skal foretages i nærmeste dagligvareforretning.</p> <p>Kontakt til apotek, bank og posthus ydes som udgangspunkt ikke.</p> <p>Hjelperen må højst 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>Borgerne opfordres til at abonnere på aviser, ugeblade, lottokuponer m.v.</p>

Ny ydelse - Særlige indkøb af personlige fornødenheder

Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for særlig vejledning, støtte og/ eller hjælp til særlige indkøb af personlige fornødenheder.
Hvad er formålet med ydelsen?	At hjælpe borger, som er bevilget indkøb af dagligvarer, og ikke har et netværk, som kan hjælpe med særlige indkøb af ex. tøj, sko, briller eller andet.
Operationelle mål	At borger får mulighed for at få indkøb af særlige personlige fornødenheder.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	At hjælper indkøber personlige fornødenheder At borger følges med hjælper med henblik på at få indkøbt personlige fornødenheder. At disse indkøb foretages i nærmest egnede butik.
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
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Indkøb af dagligvarer. Hjælp til særlige indkøb når borgeren har en anden, der kan hjælpe med dette. I weekender og på helligdage ydes der ikke særlige indkøb. Transportudgifter.
Ydelsens omfang?	4 timer årligt. Alle transportudgifter afholdes af borger.
Hvad koster ydelsen for borgerne	Indkøb gennem indkøbsordningen koster 106 kr
Opfølgning	Ultimo 2015 foretages der en opfølgning på denne kvalitetsstandard med henblik på fortsættelse af puljemidler.

<h2>Rengøring</h2>	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring.
Hvad er formålet med ydelsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person eller familie i et kortere eller længere tidsrum ved tab af fysiske og/eller psykiske færdigheder med udgangspunkt i afgørelsen om tildeling af rengøringsydelsen. At vejlede, støtte og/eller hjælpe med det praktiske arbejde i samarbejde med borgeren.
Operationelle mål	At yde hjælp til praktiske opgaver, når borger eller dennes netværk ikke selv kan. Hjælpen skal være iværksat senest 5 hverdage efter visitationsbesøget. Der laves årligt tilsyn.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Vejledning, støtte og /eller hjælp til rengøring:</p> <p>Praktiske opgaver Vejlede, støtte, igangsætte og hjælpe borgeren med praktiske opgaver i tilknytning til hjemmet eksempelvis: 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. At vejlede, igangsætte og hjælpe borgeren med rengøring af hjælpemidler.</p> <p>Første rengøring Indenfor den første måned skal der den første gang boligen rengøres, gennemføres en arbejdspladsvurdering (APV). APV'en dokumenteres i KMD Care.</p> <p>Køkken Støvsugning og gulvvask, tørre støv af, aftørring af køkkenbord, rengøring af hårde hvidevarer indvendigt og udvendigt.</p> <p>Soveværelse Støvsugning og gulvvask, tørre støv af og sengetøjsskift</p> <p>Opholdsstue Støvsugning, gulvvask og aftørring/afvaskning af støv</p> <p>Entré Tørre støv af, støvsugning og gulvvask</p> <p>Toilet/bad Afvaskning af håndvask og tilstødende væg, toilet, badekar og øvrigt inventar. Gulvvask</p> <p>De enkelte opgaver kan nærmere defineres som følger: Støvsugning: støvsugning af gulve, gulvtæpper samt gulvpaneler Gulvvask: gulvvask</p>

	<p>Afvaskning: med vand og rengøringsmiddel i køkken og badeværelse og på dørhåndtag og greb.</p> <p>Aftørring: aftørring/tørre støv af på vandrette flader, vindueskarme, borde, hylder med tilbehør. Endvidere aftørring af fjernsyn, radio, aftørring af billeder/malerier, spejle og lignende.</p> <p>I månederne juni, juli og august kan rengøring i boligen byttes til rengøring af udestue/altan.</p> <p>Særlige smitsomme sygdomme (MRSA og lignende): Der kan ydes 25 minutters ekstra rengøring dagligt i disse hjem.</p> <p>Andet: Efter aftale med hjælperen kan nedenstående ydelser gives som fleksibel hjemmehjælp i stedet for den visiterede hjælp: Afkalkning af kaffemaskine, vandhaner etc., støvsugning af møbler i stue, f.eks. polstrede stole og sofaer, rengøring af køleskab, komfur, paneler, døre, støvsugning af bøger, rengøring af hjælpemidler, nedtagning og opsætning af gardiner, støvsugning af dørmåtte foran hoveddør, fjernelse af spindelvæv, tømning af almindeligt dagligt husholdningsaffald, papir, glas og lignende til container.</p>
Kompetencekrav	<p>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 personalet.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Der ydes som udgangspunkt ikke vejledning, støtte eller hjælp til rengøring i weekender og på helligdage. Der ydes erstatningshjælp for hjælp til rengøring, der falder på en helligdag.</p> <p>Vinduespudsning, hovedrengøring, pudsning af sølvtøj m.m., trappevask i almennyttige boliger, pasning af have, snerydning, pasning af husdyr og oprydning efter gæster. Rengøring i forbindelse med flytning eller efter håndværkere.</p> <p>Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring.</p> <p>Der ydes ikke vejledning, støtte eller hjælp til rengøring, hvor der bor en rask ægtefælle/samlever, en anden voksen person eller pårørende på adressen. Eventuelle logerende skal selv sørge for rengøring af egne opholdsrum og i et vist omfang deltage i</p>

	<p>rengøring af fællesarealer f.eks. badeværelse, køkken og entre.</p>
Ydelsens omfang?	<p>Praktisk hjælp i forbindelse med rengøring.</p> <p>Generelt omfatter rengøring de rum, borgeren benytter dagligt, det vil sige køkken, soveværelse, opholdsstue, entré og toilet/bad.</p> <p>Der gøres ikke rent i andre rum, end de nævnte. Der kan dog i samarbejde med hjælperen udføres særlige opgaver. Det medfører, at borgeren må give afkald på en del af rengøringen til fordel for andre opgaver.</p> <p>Ydelsens omfang visiteres under hensynstagen til boligens størrelse og indretning. Som udgangspunkt maksimalt svarende til en 2 værelses lejlighed.</p> <p>Rengøring ydes i to niveauer: Niveau 1: Ydes til borgere, der har behov for hjælp til rengøring til alle rengøringsopgaver. Niveau 2: Ydes til borgere, der kun har behov for hjælp til grovere rengøring f.eks.: Gulvvask, støvsugning og/eller rengøring af badeværelse samt borgere i mindre boliger. Som udgangspunkt visiteres hjælp til rengøring hver 3. uge.</p>

Særlig hovedrengøring	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til hovedrengøring.
Hvad er formålet med ydelsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person eller familie med en engangsbevilling af en opstartsydelse i form af hjælp til hovedrengøring. Herefter skal der følges op på, borgerens behov for yderligere hjælp, støtte og/eller vejledning, således at hjemmet vedligeholdes efter gældende kvalitetsstandarder for rengøring.
Operationelle mål	At borger får hjælp til at vedligeholde hjemmet indvendigt. Der laves årligt tilsyn.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Hjælp til hovedrengøring</p> <p>Generelt Omfanget af vejledning, støtte og/eller hjælp til hovedrengøring sker på baggrund af en konkret vurdering af hjemmets tilstand. 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 • Vinduespudsning • Tæpperens • Støvsugning af møbler og gulve • Gulvvask • Rengøring af indbo (pyntegenstande, bøger m.v.) • Skadedyrsbekæmpelse. <p>Særlige behov</p> <p>Køkken Afvaskning/aftørring af køkkenbord og skabe indvendig og udvendig, rengøring af hårde hvidevarer (indvendigt/udvendigt og bagved). Afvaskning af nødvendigt porcelæn, rengøring af emhætte, luftkanal og afløb.</p> <p>Toilet og bad Afvaskning af sanitet, vægge og inventar. Afkalkning, rengøring af luftkanal og afløb.</p>
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som

	<p>sosuhjælper. 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 personalet.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Der ydes ikke slutrengøring i forbindelse med flytning.
Ydelsens omfang?	<p>Hovedrengøring ydes som en engangsydelse.</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>

Ny ydelse - Årlig hovedrengøring

Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/ eller hjælp til årlig hovedrengøring hos borgere visiteret 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.
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
Ydelsens omfang?	3 timer årligt til alle borgere, som er bevilget hjælp til rengøring.
Opfølgning	Ultimo 2015 foretages der en opfølgning på denne kvalitetsstandard med henblik på fortsættelse af puljemidler.

<h1>Vask</h1>	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til vask.
Hvad er formålet med ydelsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person eller familie i et kortere eller længere tidsrum ved tab af fysiske eller psykiske færdigheder med udgangspunkt i afgørelsen om tildeling af tøjvask. At vejlede, støtte og/eller udføre opgaven så vidt muligt i samarbejde med borgeren.
Operationelle mål	At borgeren har rent tøj. Ordringen skal være iværksat senest 5 hverdage efter visitation. Der foretages brugerundersøgelse i form af stikprøvekontrol
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Hjælp til vask</p> <p>Hjælp til vask gives gennem en af de følgende 2 ordninger:</p> <p>1. Vask ved vaskeordning Borgere uden egen vaskemaskine i hjemmet visiteres som udgangspunkt vejledning, støtte og/eller hjælp til vask via vaskeordning leveret af private leverandører.</p> <p>2. Vask ved egen hjælper Borgere med egen vaskemaskine i hjemmet visiteres som udgangspunkt vask ved egen hjælper til maskinvask i form af delydelser.</p> <p>De enkelte opgaver kan nærmere defineres som følger:</p> <p>Vask ved egen hjælper: Storvask ved max. 60 grader i borgerens egen vaskemaskine Følgende aktiviteter kan indgå i ydelsen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortering af tøj og start af maskine • Ophængning af tøj/tumbling • Nedtagning af tøj • Lægge tøj på sammen • Lægge tøj på plads • Mindre reparationer <p>Tøjreparation og strygning ydes ikke som led i vasken, men kan gives som bytteydelse/fleksibel hjemmehjælp, hvis borgeren giver afkald på en anden visiteret ydelse.</p> <p>Vaskeordning: Privat tøj og linned vaskes af private vaskeleverandører. I særlige tilfælde kan der ydes hjælp til</p>

	linnedsservice (leje og vask af linned) og til vask af større mængder tøj/linned.
Kompetencekrav	<p>Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som sosuhjælper. 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 personalet.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til tøjvask 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.</p> <p>Der hjælpes ikke med strygning og rulning af sengetøj, duge, håndklæder, undertøj og lignende.</p> <p>Logerendes tøj vaskes ikke.</p>
Ydelsens omfang?	<p>Som udgangspunkt tilbydes der vask hver 14. dag.</p> <p>Vask ved egen hjælper Der visiteres kun til de dele af ydelsen, som borgeren ikke kan varetage selv ud fra en konkret individuel vurdering. Der visiteres således særskilt tid til f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortering af tøj og start af maskine • Ophængning af tøj/tumbling • Nedtagning af tøj • Lægge tøj sammen • Lægge tøj på plads • Mindre reparationer <p>Hjælperen må maksimalt bære 12 kg. vasketøj inklusiv poser/kurve uanset om tøjet er vådt eller tørt.</p> <p>Visitor kan i særlige tilfælde tildele ekstra hjælp til tøjvask ud fra en samlet vurdering af familiens aktuelle situation.</p> <p>Ved vaskeordning Der kan som udgangspunkt vaskes tøj hver 14. dag.</p> <p>For de få borgere der har et særligt behov for vask af store mængder af linned, kan dette i særlige tilfælde visiteres som:</p>

	<p>1. Ekstraydelse til tøjvask under vaskeordningen 2. Linnedservice i form af leje og vask af linned også under vaskeordningen.</p> <p>I særlige tilfælde kan der i forbindelse med vaskeordningen ydes ekstra hjælp til klargøring af tøj og at lægge tøj på plads ved egen hjælp til de få borgere, der ikke selv kan varetage opgaven eller hvor opgaven ikke kan rummes indenfor rammen af andre tildelte ydelser.</p> <p>Borgere der har daglig hjælp til personlig pleje vil som udgangspunkt ikke kunne visiteres yderligere tid til klargøring pakning af tøj og til at lægge det på plads.</p> <p>Borgere der er tildelt ydelsen "praktisk hjælp" i form af øvrige ydelser (såsom post, tømme skraldepose mv.) vil som udgangspunkt ikke kunne visiteres yderligere tid til klargøring af tøj og at til at lægge det på plads.</p> <p>Borgere, der kun er visiteret til rengøring og vask, formodes som udgangspunkt selv at kunne varetage sortering af tøj og at lægge det på plads.</p>
<p>Hvad koster ydelsen for brugeren?</p>	<p>Hjælp til tøjvask i egen vaskemaskine er gratis. Vask af tøj gennem vaskeordning koster 106 kr. om måneden. Vask af særligt store mængder tøj koster ekstra om måneden. Linnedservice koster 106. kr. om måneden. Priserne fremskrives 1. gang årligt.</p>

<h2>Hverdagstræning</h2> <h3>og</h3> <h2>Tidlig opsporing-tidlig indsats</h2>	
Hvilket behov dækker ydelsen?	<p>Vejledning, hjælp og/eller støtte til hverdagstræning ved opstået funktionstab, eller risiko herfor, såfremt det vurderes at der et udviklingspotentiale.</p> <p>Opstartsydelse til udarbejdelse af handleplan for borgeren i forbindelse med "Tidlig Opsporing-tidlig indsats".</p>
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren gennem hverdagstræning genvinder tabt funktionsevne helt eller delvist.</p> <p>At borgeren gennem aktiv deltagelse styrker og fastholder sine fysiske, sociale og intellektuelle evner.</p> <p>At hjælpen ydes med fokus på borgerens ressourcer, hvilket vil bidrage til, at borgeren oplever en bedre livskvalitet.</p> <p>At borgerens eventuelle funktionstab efter indlæggelse hurtig genvindes via "Tidlig Opsporing", således at genindlæggelse undgås.</p>
Operationelle mål	<p>At borgeren fastholder, genvinder og/eller styrker sit funktionsniveau.</p> <p>At forebygge genindlæggelser.</p>
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Hverdagstræning i relation til personlig pleje, ernæring, indkøb, rengøring og tøjvask</p> <p>Den enkelte borgers hverdagstræningsforløb beskrives i en individuel hverdagstræningsplan, 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. <p>Der udarbejdes handleplaner og følges op disse hos borgerne i relation til "Tidlig Opsporing-tidlig indsats".</p>
Kompetencekrav	<p>Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som sosuhjælper.</p> <p>Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.</p>
Hvilke aktiviteter indgår <u>ikke</u> i ydelsen?	<p>Som udgangspunkt ydes der i weekenden ikke hverdagstræning til bad, indkøb, rengøring og tøjvask.</p> <p>Der udarbejdes ikke handleplaner eller følges op på disse uden</p>

	for almindelig arbejdstid, samt søn- og helligdage.
Ydelsens omfang?	<p>Ydelsen gives som individuel hverdagstræning efter vurdering af en visitator, en fysio- eller ergoterapeut, eller efter henvendelse fra plejepersonalet.</p> <p>Hverdagstræningen foregår i borgerens eget hjem eller nærmiljøet.</p> <p>Hverdagstræningsperioden er – med udgangspunkt i en individuel vurdering og plan – maksimalt på 6 måneder. Der er mulighed for at udvide hverdagstræning op til et halvt år, hvis der vurderes, at være potentiale for øgning af borgers funktionsniveau.</p> <p>Hverdagstræningen kan forgå 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>Hverdagstræningen tilrettelægges individuelt og i et samarbejde mellem borgeren, plejepersonalet og eventuelt pårørende.</p> <p>”Tidlig opsporing-tidlig indsats”: Udarbejdelse af handleplan med henblik på at borgerens funktionstab efter indlæggelse genvindes og at genindlæggelse undgås. Ydelsen gives til udskrevne borgere over 65 år for at forebygge genindlæggelse. Der ydes 30 minutter til udarbejdelse af handleplan for borger og efterfølgende dagligt 10 minutters opfølgning i de første to uger efter udskrivelsen.</p>

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?	At borgere i særlige tilfælde kan få vejledning og støtte til at flytte fra egen bolig til plejebolig. Hensigten er, at hjælpe den særligt udsatte borger gennem flytningsprocessen på en måde, der skaber tryghed omkring forandringen.
Operationelle mål	<p>At sikre tryghed for særligt udsatte borgere uden netværk omkring flytning til plejehjem.</p> <p>At borgeres faste personale videregiver deres viden omkring borgeren til dennes nye kontaktperson – vidensdeling.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Overdragelse af viden om den særligt udsatte borgers specielle behov og situation til Ældrecentrets personale.</p> <p>Mulighed for i op til 14 dage, at modtage punktbesøg af borgers faste hjælper i borgers nye plejebolig. På den måde vil borger i op til 14 dage opleve, at borgers faste kontaktperson fra hjemmeplejen vil overdrage viden til borgers nye kontaktperson på Ældrecentret og dermed skabe kontinuitet og tryghed i forhold til varetagelsen af borgers pleje-omsorgsbehov samt borgers tilvænning til den nye situation.</p>
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som sosuhjælper. Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Rengøring af tidligere bolig indgår ikke.
Ydelsens omfang?	<p>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.</p> <p>Ydelsen kan gives i alle døgnets 24 timer og i op til 14 dage. Det er forventeligt, at ydelsen fra borgers valgte leverandør vil nedtrappes i den give periode.</p> <p>Ydelsen skal gives af borgers faste kontaktperson, som har et indgående kendskab til borger.</p>

Hjælp til flytning	
Hvilket behov dækker ydelsen?	At yde praktisk hjælp til borgere i forbindelse med permanent indflytning i plejebolig/ældrebolig, midlertidig indflytning på akutplads/aflastningsplads samt døgngenoptræning.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>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.</p> <p>At hjælpe og støtte borgere, som er blevet tilbudt et midlertidigt ophold hjælp til at pakke tøj, medicin, bleer mm., samt hjælp til at arrangere transport.</p> <p>Hjælpen ydes som udgangspunkt kun til borgere uden eget netværk og som er ude af stand til selv at klare opgaven.</p>
Operationelle mål	At flytning kan finde sted.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>I forbindelse med flytning til permanent bolig:</p> <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. <p>I forbindelse med midlertidige ophold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til at pakke tøj, bleer mm. • Hjælp til at arrangere transport
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som sosuhjælper. Undtagelsesvis kan ufaglært personale varetage opgaven. Den enkelte er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Slutrensning af den fraflyttede bolig.</p> <p>Nedpakning, som foretages af flyttefirmaet.</p> <p>Ydelsescentret varetager som udgangspunkt alle administrative opgaver vedrørende dette samarbejde (Jævnfør instruks udarbejdet af Ydelsescentret og Ældre og Omsorg).</p>
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. indlæggelse.
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 mm., skal hjælpen altid leveres af 2 personer.

Hjælp til opstart på daghjem, dagcenter og værested

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?	At introducere borgere til daghjem og dagcenter samt støtte og hjælpe borger ved opstart disse steder. At følge borgere til et værested for at skabe tryghed og undgå social isolation.
Operationelle mål	At sikre tryghed hos borgeren, således at denne efterfølgende benytter aktivitetstilbuddene. Der foretages årligt tilsyn.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	I forbindelse med introduktion og opstart på daghjem og dagcenter: <ul style="list-style-type: none"> • At støtte og hjælpe borger med kontakt til daghjemmet før besøg. • At støtte og hjælpe borger med transport til og fra daghjemmet samt evt. ledsage borger og deltage i besøget. • Ved opstart på daghjem, at ledsage under transporten til og fra og evt. deltage de første gange. <p>I forbindelse med at ledsage borgeren til værested:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ledsagelse en til to gange
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som sosuhjælper. Undtagelsesvis kan ufaglært personale varetage opgaven. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Til ydelsen ledsagelse til værested indgår ikke betaling for transport. Ydelsen ledsagelse til værested indebærer ikke deltagelse i besøget, blot en kort præsentation.
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.

Ny ydelse - Hjælp til hospitals-/ speciallægebesøg	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for særlig vejledning, støtte og/ eller hjælp til fysisk og psykisk resurssvage borgere uden netværk til hospitals/speciallægebesøg.
Hvad er formålet med ydelsen?	At sikre, at denne borgergruppe støttes i forbindelse med tilbud om udredning og behandling.
Operationelle mål	At borger møder frem til planlagte møder på hospital eller hos speciallæge.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	At støtte borger i at komme til og fra hospitals-/ speciallæge. At støtte borger undervejs. At sikre, at resultatet af besøget efterfølgende formidles til relevant sundhedsperson.
Kompetencekrav	Minimumskravet er uddannelse som sosuhjælper. Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Borgere der har pårørende, netværk, frivillige der kan tage med. Borgere der alene har brug for følgeskab til og fra hospital/speciallæge, som derefter godt kan klare sig alene under "besøget".
Ydelsens omfang?	Max. 4 timer 2 gange årligt. Det er en forudsætning, at borger og hjælper kører til og fra hospital/ speciallæge i taxa. Såfremt der ikke er betalt kørsel afholder borger transportudgifterne.
Opfølgning	Ultimo 2015 foretages der en opfølgning på denne kvalitetsstandard med henblik på fortsættelse af puljemidler.

Ny ydelse - Gå-tur	
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vejledning, støtte og/ eller hjælp til en gåtur.
Hvad er formålet med ydelsen?	At følge bevægelseshæmmede og usikre borgere, som ikke har andet netværk, på en gå-tur i nærområdet. At bidrage positivt til borgerens livskvalitet og understøtte hverdagstræning.
Operationelle mål	At sikre at bevægelseshæmmede og usikre borgere får mulighed for at komme ud på en gåtur. Øge livskvalitet og bedre funktionsniveauet.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Gå-tur med borgere, som fortsat er mobile, men moderat bevægelseshæmmede og usikre, og som ellers aldrig kommer ud af egen bolig, samt kørestolsbrugere, der selv kan gå nogle få skridt.
Kompetencekrav	Uddannelse som sosu-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale. Personalet er selv ansvarlige for at sige fra, hvis de ikke har de fornødne kompetencer.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Gå-tur hvor frivillige eller andet netværk kan påtage sig opgaven. Brugere med permanent kørestol er ikke omfattet af denne ydelse. I weekender og på helligdage ydes der som udgangspunkt ikke gå-ture.
Ydelsens omfang?	Gå-tur i nærområdet med en varighed på 30 minutter/uge.
Opfølgning	Ultimo 2015 foretages der en opfølgning på denne kvalitetsstandard med henblik på fortsættelse af puljemidler.