



Kvalitetsstandard

Ældreområdet
Gældende fra 1. marts 2009



Middelfart
KOMMUNE

Til borgere i Middelfart Kommune

Byrådet er glad for at kunne præsentere Middelfart Kommunes kvalitetsstandarde for ældreområdet.

Kvalitetsstandarden er en beskrivelse af det serviceniveau, som Byrådet har vedtaget for Middelfart Kommunes ældre og handicappede borgere.

Gennem kvalitetsstandarden beskrives, hvorledes de politiske mål udmøntes i konkrete afgørelser til den enkelte borger. Den konkrete afgørelse skal være gennemskuelig for borgeren samt sikre, at den enkelte borger tager aktiv del i hverdagen, og i størst muligt omfang tager ansvar for egen situation.

Alle borgere i Middelfart Kommune har krav på en ensartet service, der tager udgangspunkt i den enkelte borgers samlede situation. Der skal være overensstemmelse mellem behovet for og den udførte hjælp.

Der skal samtidig udvises respekt for den enkelte borgers normer, så borgeren oplever en personlig og god kvalitet i hjælpen.

Med venlig hilsen

Byrådet i Middelfart Kommune
den 2. marts 2009

Indholdsfortegnelse

Generelt

Generelt om hjemmehjælp side 4

Kvalitetsstandarder

Kvalitetsstandard for personlig pleje side 11

Kvalitetsstandard for rengøring side 13

Kvalitetsstandard for særlige omsorgsrelaterede opgaver side 14

Kvalitetsstandard for psykisk hjælp og støtte side 15

Kvalitetsstandard for hjælp til mad og drikke side 16

Kvalitetsstandard for madudbringning side 17

Kvalitetsstandard for indkøb side 18

Kvalitetsstandard for tøjvask side 19

Vigtige telefonnumre

Ældreområde Nord

Område Nord dækker Ældrecenter Skovgade, Rudbækshøj og Strandvejens Plejehjem samt hjemmeboende borgere i Middelfart midtby og Vejlbj/Strib området.

- Hjemmeplejen og plejehjemmene: Tlf. 8888 4646
Hjemmeplejens nummer kan eks. benyttes, hvis din hjemmehjælp ikke er kommet eller du ønsker at tale med et plejecenter
- Strandvejens plejehjem: Tlf. 6441 0553
- Sygeplejersken: Tlf. 8832 4412 eller 8832 4417 mellem kl. 12-13

Ønsker du at ansøge om hjemmehjælp, hjemmesygepleje eller genoptræning bedes du kontakte visitator for område Nord mellem kl. 8-9 eller 12-13 på et af følgende numre:

- 8888 4696
- 8888 4697
- 8888 4698

Ældreområde Syd

Område Syd dækker Ældrecenter Fænøsund og Kongshøjcentret samt borgere, der bor i Nørre Aaby og Fænøsund området

- Hjemmeplejen og plejehjemmene: Tlf. 8832 4444
Hjemmeplejens nummer kan eks. benyttes, hvis din hjemmehjælp ikke er kommet eller du ønsker at tale med et plejecenter
- Sygeplejersken: Tlf. 8832 4423 eller 8832 4426 mellem kl. 12-13

Ønsker du at ansøge om hjemmehjælp, hjemmesygepleje eller genoptræning bedes du kontakte visitator for område Syd mellem kl. 8-9 eller 12-13 på et af følgende numre

- 8888 4691
- 8888 4692

Ældreområde Øst

Område Øst dækker Plejecentret Egebo og Gelsted Plejecenter samt borgere der bor i Ejby, Gelsted og Brenderup området.

- Hjemmeplejen og plejehjemmene: Tlf. 8832 4545
Hjemmeplejens nummer kan eks. benyttes, hvis din hjemmehjælp ikke er kommet eller du ønsker at tale med et plejecenter
- Sygeplejersken: Tlf. 8832 4426 mellem kl. 12-13

Ønsker du at ansøge om hjemmehjælp, hjemmesygepleje eller genoptræning bedes du kontakte visitator mellem for område Øst mellem kl. 8-9 eller 12-13 på et af følgende numre

- 8888 4693
- 8888 4694
- 8888 4695

Politiske mål for ældre området i Middelfart Kommune

Vi skaber livskvalitet – sammen med den ældre når vi målet.

Hvad er hjemmehjælp?

Hjemmehjælp er et tilbud om hjælp i hjemmet til personlig pleje og praktisk hjælp - de opgaver, der normalt udføres i hjemmet. Den kan ydes i en kortere eller længere periode.

Formålet med hjemmehjælpen

At give en hjælp, der er tilrettelagt, så borgeren vedligeholder, udvikler eller opøver sine færdigheder ud fra princippet om hjælp til selvhjælp og med respekt for den enkeltes livsform. Der kan således være tale om at oplære eller optræne borgeren til selv at kunne udføre opgaverne.

Hjælpen kan gives til personlig pleje og de nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Holdningsmæssig baggrund for tildeling af hjemmehjælp

Alle kan noget uanset alder og helbred. Det giver livskvalitet at kunne yde en indsats i forhold til egen hverdag.

Borgeren skal tage aktivt del i hverdagen, og have ansvar inden for egne fysiske, psykiske og sociale ressourcer.

Hjælpen ydes efter en individuel helhedsvurdering og tager udgangspunkt i den enkeltes normer og tidligere liv.

Kommunen fastholder og styrker den enkelte borgers funktionsniveau ved at inddrage borgerens ressourcer i pleje og praktiske opgaver.

De svageste borgere prioriteres højest og sikres den nødvendige hjælp, tryghed og omsorg.

Arbejds miljø i hjemmet

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Ifølge loven skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Når en borger modtager hjælp eller støtte i eget hjem, betragtes borgerens hjem som en arbejdsplads.

Dette medfører, at der ifølge Arbejds miljøloven skal gennemføres en arbejdspladsvurdering (APV).

Forpligtelsen til at foretage en arbejdspladsvurdering (APV) er arbejdsgiverens og foretages af den private eller kommunale leverandør. Arbejdspladsvurderingen (APV) kan påvise behov for hjælpemidler eller boligændringer.

Det betyder også at:

- Borgeren skal være med til at sørge for, at medarbejderen ikke udsættes for risiko for pådragelse af arbejdsskader, når der arbejdes i borgerens hjem.

Generelt om hjemmehjælp

- Borgeren skal sørge for, at elektriske redskaber er i forsvarlig stand.
- Borgeren skal sørge for en støvsuger med forlængerrør samt at gulvskubbe og koste er forsynet med et kosteskaftslængde på 150 cm. Miljøvenlige rengøringsmidler, der er indkøbt i samarbejde med hjælperen. (eksempelvis Svanemærket)
- Sikre adgangsforhold til boligen via god udendørsbelysning, rydning af sne m.m.
- For at skabe plads til eventuelle hjælpemidler kan det blive nødvendigt at flytte nogle møbler og eventuelt fjerne dørtrin med mere.
- Der må ikke ryges i hjemmet, når hjemmeplejen er tilstede.
- Det psykiske arbejdsmiljø skal være i orden - det betyder blandt andet, at omgangstonen skal være præget af gensidig respekt.
- Hvis arbejdet i hjemmet i enkelte tilfælde kræver, at hjemmeplejen skal benytte noget til at stå op på, må medarbejderne kun benytte godkendte trappestiger, og arbejdshøjden må maksimalt svare til 3 trin. Trappestiger skal være med høj sikkerhedsbøjle/bue og være EN-131 godkendt. Borgeren sørger for trappestige, hvis en sådan er nødvendig for arbejdet udførelse.

Hjælpemidler, for eksempel el-seng og personlift, som er nødvendige af hensyn til arbejdets udførelse, stilles til rådighed af Middelfart Kommune, uanset levetid.

Det er visitator i samarbejde med hjemmeplejen, der afgør, om der er tunge eller komplekse opgaver, som gør det nødvendigt, at der kommer to hjælpere i borgernes hjem.

Brud på arbejdsmiljøet kan medføre, at hjemmeplejen må ophøre.

Hvem kan få hjemmehjælp ?

Borgeren kan få hjemmehjælp, hvis borgeren på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, eller særlige sociale problemer, ikke selv kan klare personlig pleje, nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og/eller vedligeholdelse af fysiske eller psykiske færdigheder.

Ved tildeling af hjemmehjælp vurderes det, om der er tale om varig hjemmehjælp eller midlertidig hjemmehjælp

Hvordan får man hjemmehjælp?

- Hjemmehjælp søges ved henvendelse til visitator.
- Borgeren kan selv eller ved hjælp fra familie, venner og bekendte søge om hjemmehjælp.
- Borgerens læge kan søge på vegne af borgeren.
- Er borgeren indlagt, kan sygehuspersonalet søge på vegne af borgeren.

Varig hjemmehjælp

Borgere kan ud fra en individuel vurdering modtage varig hjemmehjælp, hvis de på grund af en varig lidelse, alderdomssvækkelse eller handicap ikke mere kan klare de funktioner, der er nødvendige for at få en hverdag til at fungere.

Midlertidig hjemmehjælp

Gives til borgere, som på grund af sygdom i en periode ikke selv kan klare de nødvendige opgaver i hjemmet. Hvis sygdomme giver varige svækkelser er der mulighed for at få varig hjemmehjælp.

De kan læse om regler for betaling for midlertidig hjemmehjælp på side 8.

Hvordan tildeles og vurderes behovet for hjælp?

Når der opstår et behov for hjælp og støtte hos en borger, vil borgeren blive kontaktet af en visitator fra Middelfart Kommune.

På baggrund af en konkret og individuel helhedsvurdering beslutter visitatoren, hvilken ydelse borgeren tilbydes.

Senest 2 hverdage efter borgerens henvendelse vil kommunens visitator lave en aftale om en vurderingssamtale med borgeren.

Visitator foretager løbende revurdering af ydelsen, dog minimum 1 gang om året.

Visitator udarbejder en afgørelse, som beskriver formålet med hjælpen, en begrundelse for den tildelte ydelse, indholdet i hjælpen og forhold omkring leveringen. Afgørelsen skal sendes til borgeren. Alle afgørelser er forsynet med en klagevejledning.

Der bevilges ikke hjælp til praktiske opgaver i hjemmet, hvis borgeren har en ægtefælle/samlever eller hjemmeboende børn, som kan klare opgaverne.

Hvornår udføres hjælpen?

Personlig hjælp

Hjælpen kan ydes 24 timer i døgnet, dog ydes hjælp til bad fortrinsvis i dagtimerne på hverdage.

Praktisk hjælp

Hjælpen udføres fortrinsvis i dagtimerne på hverdage.

Ændring af planlagt besøg

Hvis der opstår en akut situation kan det blive nødvendigt at flytte et planlagt besøg.

Hvis hjælpen til borgere med daglig personlig pleje flyttes/forskydes med mere end 1 time i forhold til det normale tidspunkt kontaktes borgeren.

Hvis hjælpen til borgere uden daglig hjælp eksempelvis flyttes/forskydes fra formiddag til eftermiddag vil borgeren blive kontaktet.

Fleksibel hjemmehjælp/bytte ydelser

Hvis borgeren er visiteret til hjælp, er borgeren omfattet af muligheden for en mere fleksibel tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Borgeren vil fortsat blive visiteret til pleje og praktisk hjælp efter kommunens vedtagne serviceniveau.

Valgfriheden består i, at der helt eller delvist kan fravælges en af de visiterede ydelser til fordel for en anden ydelse.

Det er stadig kommunen, der har det overordnede ansvar for, at den hjælp, der er aftalt, også bliver udført. Det er vigtigt, at medarbejderen sammen med borgeren vurderer, hvornår og i hvilken sammenhæng den aftalte hjælp tilsidesættes for anden hjælp.

Ønsker borgeren at bytte mellem ydelserne aftales det mellem borgeren og hjælperen.

Kriterier for ombytning af hjælp:

Der skal være tale om opgaver, som naturligt kan varetages af hjælperen, for eksempel en spadseretur, særlig hjælp på mærkedage, strygning af et par skjorter eller bluser, små reparationer som for eksempel at sy en knap i, pudsering af en sølvlysestage, julepyntning, eller andet.

- Opgaven kan kun varetages, hvis hjælperen vurderer, at udførelsen heraf er forsvarlig.
- Opgaven skal kunne løses indenfor den tid, kommunen har fastsat til den visiterede hjælp.
- Der skal være tale om opgaver, som hverken borgeren eller andre i husstanden kan løse.
- Opgaveløsningen skal foregå i henhold til Arbejdsmiljølovens bestemmelser

Hjælperen noterer afvigelsen i journalen. Fravælges den visiterede hjælp til fordel for en anden hjælp, kan der ikke klages over, at den fravalgte hjælp ikke er udført.

Hvis den samme ydelse gentagne gange fravælges vil der ske en revisitation med henblik på, om det er den korrekte hjælp, der er visiteret.

Kan der købes ekstra ydelser?

Private leverandører må sælge tilkøbsydelser til borgerne.

Kommunen må ikke sælge tilkøbsydelser til borgerne.

Såfremt borgeren uanset boform indgår aftale om tilkøbsydelser hos den private leverandør, skal borgeren selv betale for ydelsen. En sådan aftale vil være kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen.

Kommunen opkræver betaling

Ved midlertidig hjemmehjælp opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling.

Ved madservice, forplejning og service på centre m.v. er der brugerbetaling.

Ved visse kørselsordninger er der brugerbetaling. Betaling sker via betalingsservice eller via regning. Oplysning om aktuelle priser og takster fås i Ældreafdelingen eller på kommunens hjemmeside.

Frit leverandør valg (dog ikke til borgere i plejeboliger/plejehjem)

Borgere i eget hjem har mulighed for selv at vælge, hvem der skal levere hjemmehjælpen. Der kan vælges mellem de leverandører, som Middelfart Kommune har godkendt.

I forbindelse med visitering af hjemmehjælp oplyser visitator om godkendte leverandører og udleverer informationsmateriale.

Der er intet til hinder for, at borgeren kan have forskellige leverandører til praktisk og personlig hjælp.

Det er fortsat kommunen, der har ansvaret og myndighedsopgaven. De private leverandører skal arbejde efter samme mål og arbejdsmiljøkrav som kommunen. De private leverandører er ligesom den kommunale hjemmepleje forpligtet til at efterleve Byrådets kvalitetsstandard for pleje og praktisk hjælp.

Hvordan skiftes leverandør

Borgeren kan skifte leverandør til den 1. i en måned med 1 måneds varsel. Der kan dispenseres i ganske særlige tilfælde, for eksempel ved alvorlig uoverensstemmelse.

Der kan skiftes leverandør, så ofte borgeren måtte ønske det, hvorimod leverandøren ikke kan opsige sin aftale med borgeren.

Ønsker borgere at skifte leverandør kontaktes visitator, som vil være behjælpelig med det praktiske.

Andre valgmuligheder (dog ikke til borgere i plejeboliger/plejehjem)

Egen hjælper

Borgeren kan selv udpege en person til at udføre hjælpen. Hjælperen skal godkendes og ansættes af Middelfart Kommune til det bevilgede antal timer.

Kontant tilskud

Borgere, som modtager mere end 20 timers personlig og praktisk hjælp om ugen, har mulighed for at få udbetalt et kontant beløb til selv at købe hjælpen.

Der skal to til et godt samarbejde

Hjælperen ved, at denne er gæst i borgerens hjem.

Hjælperen har tavshedspligt, jfr. Borgerlig straffelovs § 152. Tavshedspligten ophører ikke ved fratrædelse - der er livslang tavshedspligt.

Hjælperen må ikke fortælle andre om forhold i borgerens hjem. På samme måde må hjælperen ikke drøfte andre borgere, kollegaer og ledelse med borgeren.

Hjælpen udføres kun, når borgeren selv er tilstede i hjemmet

Det er vigtigt, at borgeren melder afbud til den kommunale hjemmepleje eller den private leverandør, såfremt borgeren ikke har mulighed for at være hjemme på det aftalte tidspunkt. Såfremt borgeren ikke har meldt afbud, vil personalet af hensyn til borgerens sikkerhed kontakte pårørende. Såfremt det ikke er muligt kan det blive aktuelt, at personalet kontakter politiet og rekvirerer en låsesmed. Udgiften til låsesmeden påhviler borgeren.

Generelt om hjemmehjælp

For at undgå misforståelser må hjælperen ikke modtage gaver eller penge. Borgeren og medarbejdere må ikke låne hinanden penge, og der må ikke handles med personlige ejendele.

Kommunes kvalitetsmål

Der er udarbejdet kvalitetsmål, som fremgår af de specifikke kvalitetsstandarder. Der udarbejdes journal og døgnrytmeplan på alle borgere. På borgere, der bor på plejecenter, udarbejdes der en handleplan, og på borgere, der modtager sygepleje, udarbejdes der en plejeplan.

Opfølgning på kvalitetsmålene

Visitationsafdelingen foretager løbende stikprøvekontrol på afgørelser, ventetid på opstart af hjælp, udarbejdelse af plejeplaner og journaler. Hjemmeplejen registrerer aflysninger i omsorgssystemet, både når kommunen aflyser eller hvis borgeren selv aflyser et besøg. Private leverandører er på samme måde forpligtet til at registrere aflysninger.

Teamleder for visitationsafdelingen og Ældrechef følger op på stikprøvekontrollerne og aflysningerne minimum hvert ½ år.

Der foretages en tilfredshedsundersøgelse blandt borgerne hvert 2. år med henblik på at tilpasse servicen.



Kvalitetsstandard for personlig pleje

Lovgrundlag

Lov om social service § 83 og frit leverandørvalg § 91.

Formålet med ydelsen

- At hjælpe borgeren til at varetage egen pleje eller dele af den.
- At støtte borgeren i at kunne mestre sin tilværelse så godt som muligt, så denne bevarer livsindhold og socialt velvære.

Aktiviteter der kan indgå i ydelserne:

Personlig hygiejne

- Hjælp til brusebad eller sengebade. Hjælp til brusebad i kar ydes kun, hvis borgeren selv er i stand til at komme i og ud af karret.
- Rengøring af kørestol.
- Hårvask inkl. eventuel føntørring.
- Øvre/nedre toilette inkl. hudpleje.
- Tand- og protesebørstning.
- Barbering.
- Fjernelse af uønsket hårvækst i ansigt.
- Frisering.
- Neglepleje: Rensning og klipning af negle på hænder
- Hjælp til at give medicin.

Toiletbesøg

- Hjælp til at komme til og fra toilettet.
- Hjælp til bækken, tømning af urinkolbe og lignende.
- Individuel pleje ved brug af ble, kateter og stomi.

Af- og påklædning

- Hjælp eller guidning ved af- og påklædning. Behovet kan variere fra dag til dag.
- Det er hjælperens ansvar at finde tøj frem og lægge tøj til vask ved behov.

Sengeredning

- Udluftning af soverum, sengeredning og skiftning af snavset linned efter behov. Visiteres som udgangspunkt i forbindelse med personlig pleje.

Søvn og hvile

- Hjælp til at komme i og ud af seng/stol efter behov hele døgnet. Borgeren deltager selv aktivt ud fra egne fysiske og psykiske ressourcer.
- Forebyggelse af komplikationer ved fast sengeleje sikres ved, at borgeren vendes og lejrres, så liggesår undgås. Der ydes ligeledes en god hudpleje.
- Øvelser for blodomløbet i benene og øvelser for at undgå svækkelse i bevægelighed og muskler.

Oprydning

- Hjælperen sikrer oprydning og bortskaffelse af affald, der kan være i forbindelse med den personlige pleje.

Kropsbårne hjælpemidler

- Brillepudsning.
- Støttestrømper.
- Rensning, isætning af høreapparat og skift af batterier ved behov.
- Rensning og isætning af kontaktlinser
- Støttekorset, brokbind og brystproteser samt vask af disse.
- Arm- og benproteser renholdes og hjælp til påsætning samt observation for tryk.
- Eventuelt andre hjælpemidler.

Aktivering

- Involvering af borgeren i de daglige opgaver og personlig hygiejne.

Tryghed og omsorg

- Oplever hjælperen, at borgeren har et omsorgsproblem, som borgeren ikke selv kan varetage på grund af manglende fysiske eller psykiske ressourcer, er hjælperen forpligtet til, efter aftale med borgeren, at finde en løsning, eventuelt ved at inddrage tværfaglige samarbejdspartnere.

Aktiviteter, der ikke indgår i ydelsen:

- Klipping af tånegle.
- Hår oprulning

Ydelsens omfang

- Den visiterede hjælp vil være meget forskellig, afhængig af borgerens handicap og hjemmets indretning.
- I weekends og helligdage vil den visiterede hjælp som hovedregel være reduceret i forhold til hverdage.

Kompetencekrav til udfører

- Opgaven udføres af personale med en pleje- og omsorgsfaglig uddannelse.
- Elever på alle niveauer under vejledning af en faglært medarbejder.
- I særlige tilfælde, for eksempel hovedferien, af vikarer, der har gennemgået oplæring i ydelsen.

Kvalitetsmål for ydelsen

- Skal ved akut behov iværksættes samme dag.
- Iværksættes hurtigst muligt og senest 5 hverdage efter borgerens henvendelse.
- Kan som hovedregel ikke aflyses.

Kvalitetsstandard for rengøring

Lovgrundlag (Servicelovens § 83)

Formålet med ydelsen

- At yde hjælp til borgeren, som ud fra en konkret og individuel helheds-vurdering ikke kan varetage opgaven, hverken helt eller delvis.
- At sikre, at hygiejnen er forsvarlig i forhold til opretholdelse eller opnåelse af borgerens sundhed.
- At vedligeholde, udvikle og opøve borgernes færdigheder inden for rengøring. Der kan således være tale om at støtte og/eller opøve borgerens mulighed til selv at kunne udføre rengøring.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen

- Rengøringshjælp ydes i de dagligt benyttede rum som entré, toilet og badeværelse, køkken, én opholdsstue og soveværelse samt udluftning af rummene.
- Der kan bl.a. ydes hjælp til støvsugning, gulvvask, ryste dørmåtte, støve af, afvaskning af håndvask og tilstødende væg, toilet, badekar/brusekabine, aftørring af spejl, aftørring af inventar, aftørring af køkkenbord, efterse og evt. aftørre køleskab, skift af linned, blomstervanding.

Aktiviteter der ikke kan indgå i ydelsen

- Hovedrengøring, for eksempel banke tæpper, gardinvask, rengøring af persiener og flytning af tunge møbler, tæpper og lignende.
- Rengøring og opvask i forbindelse med gæster, loggerende eller voksne hjemmeboende børn samt husdyr.
- Udvendig rengøring såsom udvendig vinduespudsning og vendbare vinduer samt havearbejde.
- feje fliser, snerydning, nedgravning af latrinspand.
- Trappevask i fælles opgang.
- Rengøring med kemikalier. (Klorin, salmiakspiritus og lignende)
- Rengøring i hjem, hvor der findes bidske hunde eller andre truende dyrearter.
- Vi passer og plejer ikke husdyr.
- Vask af ru og ubehandlede trægulve.

Ydelsens omfang

Hjælpen ydes til aftalte opgaver. Hjælpen ydes hver 14. dag og som udgangspunkt 52 min. Tiden reguleres ned, hvis borgeren selv kan varetage enkelte rengøringsopgaver.

Der kan i ganske særlige tilfælde ydes hyppigere hjælp til borgere som for eksempel demente/psykisk syge, som ikke kan strukturere sin hverdag, borgere med svære kroniske lidelser, hvor der stilles særlige krav til hygiejne, borgere der skal anvende samme kørestol ude/inde og lignende.

Hjælpen er fleksibel, så borgeren i samarbejde med medarbejderen kan prioritere ydelserne.

Kompetencekrav til udfører

- Opgaven udføres af personale med en pleje – og omsorgsfaglig uddannelse.
- Elever på alle niveauer under vejledning af en faglært medarbejder.
- Af ufaglært personale, som har gennemgået en oplæring.

Kommunens kvalitetsmål

- Borgere, der er visiteret til rengøring, vil ved aflysning fra kommunes side få tilbudt en erstatningsdag inden for 5 hverdage.
- Aflysning må ikke ske ved samme borger 2 gange i træk.

Kvalitetsstandard for særlige omsorgsrelaterede opgaver

Lovgrundlag

Lov om social service, § 81.

Formål med ydelsen

- At sikre og bibeholde borgerens interesser og værdighed i dagligdagen.
- At opretholde eller genskabe vaner og tryghed i det kendte.
- At borgere med psykisk nedsat funktion bevarer identiteten.

Aktiviteter som kan indgå i ydelsen

- At læse og gennemgå post.
- At give borgeren, der bor i centernære ældre- eller plejeboliger følgeskab til dagcenter.
- At gå tur med urolig dement borger.

Forudsætning for at modtage ydelsen

- At borgeren er deltagende.
- Hjælperen løser således opgaven sammen med borgeren.

Ydelsens omfang

- Den visiterede hjælp vil være meget forskellig, afhængig af borgerens behov.

Kompetencekrav til udfører

- Opgaven udføres af personale med en pleje- og omsorgsfaglig uddannelse.
- Elever på alle niveauer under vejledning af en faglært medarbejder.
- I særlige tilfælde, for eksempel hovedferie, bruges vikarer, der har gennemgået oplæring i ydelsen.

Kommunens kvalitetsmål

- Borgeren støttes i at opretholde dagligdags funktioner.
- Borgeren støttes i at fastholde egne aktiviteter og interesser.
- Borgeren støttes i at fastholde sociale kontakter.

Kvalitetsstandard for psykisk hjælp & støtte

Lovgrundlag

Lov om social service, § 83.

Formål med ydelsen

- At bevare/skabe struktur og rammer hos borgere, som af psykiske årsager ikke er i stand til at opretholde en stabil hverdag.

Aktiviteter, som kan indgå i ydelsen

- Afhjælpning af panikreaktioner.
- Støttende samtaler
- Strukturerende tiltag, for eksempel ugeskema, dagbog, kalender og mundtlige aftaler.
- Vejlede og være behjælpelig med at opstarte i netværksgrupper, dagcentre m.m.
- Tilsyn til urolig borger, der ikke kan anvende et nødkald.

Eksempel på typiske aktiviteter, som ikke indgår i ydelsen

- Terapeutiske samtaler.
- Krisebehandling.

Ydelsens omfang

- Den visiterede hjælp vil være meget forskellig, afhængig af borgerens behov.
- Den målrettede indsats kan være for en afgrænset midlertidig periode eller varig.

Kompetencekrav til udfører

- Opgaven udføres af personale med en pleje- og omsorgsfaglig uddannelse.

Kommunens mål på ydelsen

- Borgeren bevarer, genvinder eller styrker det psykiske/fysiske og sociale funktionsniveau.
- Borgeren støttes i at bevare og/eller skabe struktur på hverdagen.
- Borgeren bliver i stand til at fungere i dagligdagen.
- Borgeren opnår tryghed i dagligdagen.

Kvalitetsstandard for hjælp til mad og drikke

Lovgrundlag

Lov om Social Service § 83

Formålet med ydelsen

- At borgeren får dækket sit behov for mad og drikke.
- At vejlede i, at maden opbevares hygiejnemæssigt forsvarligt.
- At sikre, at der er rent service til rådighed.

Aktiviteter, der kan indgå i ydelsen

- Hjælp eller støtte til indtagelse af mad og drikke.
- Hjælp til at udfylde bestillingsseddel til kølede færdigretter.
- Anretning af måltider.
- Opvarme måltider i microovn.
- Smøre brød til middags- eller aftensmaden.
- Tilberedning af morgenmad.
- Afrydning efter måltiderne. Opvask x 1 daglig.
- Sortering og eventuel kassering af gamle madvarer.
- Være tilstede under måltidet for eksempel hos småtspisende og svagtseende.

Aktiviteter der ikke kan indgå i ydelsen

- Tilberedning af varm middags- eller aftensmad
- Tilberedning eller anretning af mad til gæster.
- Oprydning efter gæster.

Ydelsens omfang

- Ydes x antal gange dagligt ud fra et individuelt behov.

Kompetencekrav til udfører

- Opgaven udføres af personale med en pleje- og omsorgsfaglig uddannelse.
- Elever på alle niveauer under vejledning af en faglært medarbejder.
- Ufaglært personale, som er oplært til opgaven.

Kommunens kvalitetsmål

- Hjælp til ernæring iværksættes straks.
- Hjælp til ernæring aflyses ikke.

Kvalitetsstandard for madudbringning

Lovgrundlag

Lov om social service §83.

Formålet med ydelsen

- At borgere modtager ernæringsrigtige og varierede måltider.
- At tilbyde mad til borgere, der på grund af midlertidig eller varig funktionsnedsættelse ikke selv kan få lavet mad, og ikke har mulighed for at benytte cafeerne på ældrecentre.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen

- Kølede færdigretter leveret 1 gang ugentligt til hjemmeboende pensionister.
- Individuel kost ved særlige behov.

Aktiviteter, der ikke kan indgå i ydelsen

- Tilberedning af mad hos den enkelte borger.
- Tilberedning af mad til borgernes private arrangementer.

Ydelsens omfang

- Kolde færdigretter leveres på en fast ugedag. Leveres i tidsrummet 08.00-17.00.
- Tidspunkt for levering fastlægges af leverandør.

Du skal være hjemme, når maden leveres.

Afbestilling af maden:

- Borgeren kan afbestille kølede færdigretter senest 8 dage før levering, dog ved akut indlæggelse kan afbestilling ske med et døgn varsel.

Hvem leverer ydelsen

- Leverandør godkendt af Middelfart Kommune.

Kommunens kvalitetsmål

- At sikre ernæringsrigtig, indbydende, velsmagende og varieret kost.
- At sikre diætkost efter lægeordination.
- At der er særlig fokus på småtspisende, fejlnærede og overvægtige.
- At borgeren har indflydelse på menuen og serveringstidspunkter.
- At menuplanen er tilgængelig.
- At madservice starter inden 7 dage, i særlige tilfælde kan madservice opstartes med 1 dags varsel.

Kvalitetsstandard for indkøb

Lovgrundlag

Lov om Social Service § 83

Formålet med ydelsen

- At borgeren har de nødvendige dagligvarer til brug i husholdningen.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen

- Information om udbringningsmuligheder.
- Udarbejdelse af indkøbsseddel sammen med borgeren.
- Bestilling af dagligvarer pr. telefon, fax eller brev.
- Sætte varer på plads.
- I akutte situationer indkøb af dagligvarer.

Aktiviteter der ikke kan indgå i ydelsen

- Afhentning af apotekervarer.
- Indkøb ud over dagligvarer.

Ydelsens omfang

- Bevilges som udgangspunkt x 1 ugentlig og ydes i forbindelse med anden hjælp.

Kompetencekrav til udfører

- Opgaven udføres af personale med en pleje- og omsorgsfaglig uddannelse.
- Elever på alle niveauer under vejledning af en faglært medarbejder.
- Ufaglært personale, som er oplæring.

Kommunens kvalitetsmål

- At borgeren altid har dagligvarer til rådighed
- Hjælp i forbindelse med indkøb aflyses ikke.

Kvalitetsstandard for tøjvask

Lovgrundlag

Lov om Social Service § 83

Formålet med ydelsen

- At borgeren har rent tøj og linned til rådighed.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen

- Almindelig tøjvask i vaskemaskine hos borgeren.
- Ophængning eller tørretumbling af tøj.
- Lægge tøjet på plads.
- Pakke tøj til vaskeri/renseri.
- Klatvask ydes kun i specielle tilfælde, for eksempel vask af støttestrømper og kompressionsbind.

Aktiviteter der ikke kan indgå i ydelsen

- Vask af tøj for andre i husstanden.
- Strygning og rulning.
- Vask i vaskerum, der ikke er tilknyttet boligen.
- Hente og bringe tøj til vaskeri og lignende.
- Gardinvask.

Ydelsens omfang

Bevilges som udgangspunkt hver 14. dag. Ved stort plejebenhov eller ved for eksempel inkontinens kan ydelsen bevilges til hyppigere udførelse.

Kompetencekrav til udfører

- Opgaven udføres af personale med en pleje- og omsorgsfaglig uddannelse.
- Elever på alle niveauer under vejledning af en faglært medarbejder.
- Ufaglært personale, som er oplært i ydelsen.

Kommunens kvalitetsmål

- Borgere, der er visiteret til tøjvask, vil ved aflysning fra kommunes side få tilbudt en erstatningsdag inden for 5 hverdage.
- Aflysning må ikke ske ved samme borger 2 gange i træk.

