##### Logo17mmMedTekstUnder2

##### Kvalitetsstandarder,

##### opgave- og arbejdsgang-

##### beskrivelser for seniorområdet

Kære Leverandør.

I det følgende kan du læse Kolding Kommunes kvalitetsstandarder, opgave- og arbejdsgangbeskrivelser for seniorområdet. Tilsammen danner disse den formelle ramme for det serviceniveau, vi har i kommunen samt for de interne fordelinger af opgaver, som der er mellem de forskellige medarbejdergrupper.

I **kvalitetsstandarden** kan du blandt andet se, hvad det er for et lovgrundlag ydelserne tildeles efter samt hvad tilbuddet helt overordnet indeholder. Du kan ligeledes se, hvilke indikatorer området kvalitetsbedømmes ud fra – dvs. hvilke målinger der vil blive foretaget for at vurdere, om servicen lever op til det niveau, som er vedtaget.

I **opgavebeskrivelserne** kan du helt overordnet se, hvad det er for nogle opgaver, som der er under det enkelte område. Ligeledes vil det ved fx praktisk hjælp også være specificeret, hvilke opgaver der, som udgangspunkt, ikke hører under området.

I **arbejdsgangbeskrivelserne** kan du se, hvordan opgavefordelingen er mellem de forskellige medarbejdergrupper fx visitatorer og medarbejdere i driften, og hvad den enkelte medarbejdergruppe overordnet har ansvaret for at udføre.

Vær opmærksom på at dette dokument som udgangspunkt er internt og til brug for kommunens medarbejdere og leverandører af ydelser for kommunen. Efterspørges dokumentet af borgere eller pårørende kan dokumentet udleveres.

Der forefindes borgerrettede pjecer med kvalitetsstandarder for henholdsvis ydelserne efter serviceloven § 83; personlig pleje og hjælp og praktisk hjælp samt ydelser efter servicelovens § 86; vedligeholdelsestræning og rehabilitering. Disse pjecer oplyser om kvalitetsstandarderne på en borgervenlig måde.

Indhold

[Visitation 4](#_Toc259183674)

[Praktisk hjælp 8](#_Toc259183675)

[Personlig pleje og hjælp 15](#_Toc259183676)

[Bytteydelser 24](#_Toc259183677)

[Madservice 26](#_Toc259183678)

[Kald 30](#_Toc259183679)

|  |  |
| --- | --- |
| **Standard** | Visitation |
| **Formål** | At sikre, at der foregår en individuel konkret vurdering af borgerens behov ud fra lovgrundlaget og Kolding Kommunes serviceniveau.  |
| **Lovgrundlag** | Visitationen foretages med udgangspunkt i Lov om social service, Sundhedsloven, Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, Forvaltningsloven, Persondataloven. |
| **Målgruppe** | Alle borgere i Kolding Kommune der ansøger om:* Personlig pleje og hjælp
* Praktisk hjælp
* Private eller selvvalgte hjælpere
* Ældre-, handicap- og plejeboliger
* Madservice
* Kald
* Kørsel
* Aflastning
* Afløsning
* Plejeorlov/plejevederlag
* Rehabiliterings- og vedligeholdelsestilbud
* Aktivitetstilbud
* Sygepleje
 |
| **Anvendelsesområde** | Myndighedsafdelingen. |
| **Indhold** | Borgeren kan ansøge om hjælp hos Myndighedsafdelingen, Seniorforvaltningen.Visitationen aflægger besøg hos borgeren, hvor der foretages en funktionsvurdering. Borgeren har ret til at have en bisidder ved dette besøg, fx en person fra borgerens netværk eller en deltager fra Kolding Kommunes bisidderordning. Bisidder kan ikke være en leverandør af kommunale ydelser.Borgerens ressourcer, egenomsorgsevne, netværk og samarbejdspartnere inddrages i udredningen og indsamling af beslutningsgrundlaget.Herefter træffes der en afgørelse på baggrund af en individuel, fagligt begrundet og helhedsorienteret vurdering.Borgerne oplyses om tilbud og valgmuligheder, herunder fritvalgsordningen.Afgørelsen begrundes og dokumenteres forståeligt for borgeren.Myndigheden skal være opdateret om lovgrundlag, serviceniveau og udvikling på området.Borgeren skal være bekendt med klagemuligheder.Borgerens rettigheder skal sikres. Borgeren informeres om ret til aktindsigt og bisidder, samt at myndigheden indhenter samtykke.Revisitation foretages løbende ved funktionsændringer i henhold til lovgivningog serviceniveau. |
| **Trin 1:****Retningsgivende dokumenter** | **Indikator 1**Der er udarbejdet opgave- og arbejdsgangbeskrivelse for visitation |
| **Trin 2:****Implementering og anvendelse af retningsgivende dokumenter** | **Indikator 2**Opgave- og arbejdsgangbeskrivelser er implementeret hos relevante medarbejdergrupper. |
| **Trin 3:****Kvalitetsovervågning** | **Indikator 3**Kommunen foretager en evaluering af kvaliteten ved hjælp af nedenstående målinger og vurderinger. Data indsamles ved hjælp af brugerundersøgelser i form af spørgeskemaundersøgelse, ved hjælp af stikprøve kontrol og opfølgning på dataregistreringer.Målinger:1. Andel af borgere, der visiteres til personlig pleje og hjælp eller praktisk hjælp, som vurderer, at de oplever et reelt frit valg af leverandører (borgere på plejecentre har ikke fritvalg af leverandører)
2. Andel af borgere der vurderer, at der er sammenhæng mellem afgørelsen og de leverede ydelser
3. Andel af sagsbehandlinger der overholder den gældende sagsbehandlingstid
4. Andel afgørelser der er lavet korrekt i forbindelse med sagsbehandling

Vurderinger:1. Vurdering af den borgeroplevede tilfredshed
2. Vurdering af sagsbehandlingspraksis
 |
| **Trin 4:****Kvalitetsforbedring** | **Indikator 4**Resultaterne af kvalitetsmålingerne bearbejdes, og der formuleres indsatsområder på baggrund heraf. Der arbejdes efterfølgende med indsatsområderne, hvor det er aktuelt.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Visitation til hjemmepleje** |
| **Standard** | Visitation. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Udredning af borgerens funktionsevne og ressourcer. Der indhentes evt. oplysninger om borgeren fra læge, terapeut eller andre samarbejdspartnere.Herefter træffes afgørelsen på baggrund af en individuel, fagligt begrundet og helhedsorienteret vurdering.Oplyse om Kommunens tilbud og valgmuligheder. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af visitator. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Dialogbaseret visitation til sygepleje** |
| **Standard** | Visitation. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Modtagelse af henvendelse.Udarbejder funktionsvurdering, foretage sagsbehandling og via dialog træffe afgørelse om visitation af ydelser. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af visitator. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgangbeskrivelse for** | **Visitation** |
| **Borger** | Borgeren henvender sig til visitationen, når der opleves behov for hjælp.Borgeren skal melde tilbage til visitator eller deres leverandør, hvis denne selv kan varetage nogle funktioner, som der modtages hjælp til.Borgeren skal melde tilbage til deres leverandør, hvis der er noget, denne er utilfreds med. Ved gentagende utilfredshed kan visitationen kontaktes. |
| **Visitator** | Visitator aftaler besøg.Der foretages en konkret individuel vurdering af borgerens situation, og der træffes en afgørelse.Visitator gennemgår godkendte leverandører og relevante kvalitetsstandarder med borgeren.Der sendes et skriftligt afgørelsesbrev til borgeren. I brevet er formålet med ydelsen beskrevet.Visitationen informerer leverandør om bevillingen via advis.Visitationen kontakter relevante fagpersoner efter individuel vurdering. Relevant information dokumenteres i Care. |
| **Leverandør**  | Leverandør modtager bestilling fra visitationen. Leverandør sikrer, at opgaven løses som bestilt.Leverandør melder tilbage til visitationen, hvis der opleves ændrede behov hos borgeren. Ændringer dokumenteres i Care.Leverandøren udfører ydelsen.Det er meget vigtigt, at leverandøren melder tilbage til visitationen ved ændrede behov hos borgeren.Leverandøren sikrer dokumentation i Care.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Standard** | Praktisk hjælp |
| **Formål** | At løse opgaver med udgangspunkt i borgerens behov for praktisk hjælp, så borgerens funktionsevne styrkes eller opretholdes. |
| **Lovgrundlag** | Lov om social service §83: Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmetstk. 2: Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaverstk. 4: Kommunen skal ved tilrettelæggelse af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter) |
| **Målgruppe** | Borgere som pga. midlertidige eller varige helbredsmæssige eller sociale problemer er ude af stand til, eller har vanskeligt ved, at varetage praktiske opgaver, og hvor der ikke er andre i husstanden, der kan løse opgaverne. |
| **Anvendelsesområde** | Myndighedsafdelingen og seniordrift området. |
| **Tilbuddets indhold** | Borgeren kan ansøge om hjælp hos Myndighedsafdelingen, Seniorforvaltningen.Med udgangspunkt i en konkret individuel vurdering bliver det vurderet, om borgeren er ude af stand til at klare praktisk hjælp ud fra følgende kriterier:Kan borgeren udføre opgaverne, hvis de deles op over 14 dage således, at der tages lidt hver dag, så udtrætning og uhensigtsmæssig belastning undgås Kan borgeren udføre opgaverne, hvis der anvendes hensigtsmæssige arbejdsredskaber Kan borgeren udføre opgaverne, hvis der anvendes hensigtsmæssige arbejdsstillingerYdelsen er gratis ved varigt behov, men ved midlertidigt behov kan der være egenbetaling afhængig af borgerens egen og ægtefælles indkomst.Der er frit valg af leverandør undtaget for borgere på plejecenter. Det betyder, at det er borgeren, der bestemmer, hvem der skal levere hjælpen. Leverandøren kan enten være Kolding Kommune, en person borgeren selv finder eller en godkendt privat leverandør.Hjælpen leveres med respekt for borgerens livssituation.Borgeren bliver inddraget i at udføre opgaven i overensstemmelse med funktionsniveau.Færrest mulige medarbejdere udfører opgaven i det enkelte hjem.Relevant information om borgeren samt tidsforbrug og afvigelser skal dokumenteres. |
| **Trin 1:****Retningsgivende dokumenter** | **Indikator 1**Der er udarbejdet opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser. |
| **Trin 2:****Implementering og anvendelse af retningsgivende dokumenter** | **Indikator 2**Opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser er implementeret hos relevante medarbejdergrupper. |
| **Trin 3:****Kvalitetsovervågning** | **Indikator 3**Kommunen foretager en evaluering af kvaliteten ved hjælp af nedenstående målinger og vurderinger. Data indsamles ved hjælp af brugerundersøgelser i form af spørgeskemaundersøgelse samt ved at følge op på sagsbehandling og registreringspraksis i form af stikprøver.Målinger:1. Andel af borgere der vurderer, at hjælpen er tilpasset deres individuelle behov
2. Andel af borgere der vurderer, at de har indflydelse på indholdet i hjælpen
3. Andel af borgere der vurderer, at de har et positivt samarbejde med medarbejderne
4. Andel afgørelser der er lavet korrekt i forbindelse med sagsbehandling
5. Andel af registreringer i driften, der er foretaget korrekt

Vurderinger:1. Vurdering af den borgeroplevede tilfredshed
2. Vurdering af sagsbehandlings- og registreringspraksis
 |
| **Trin 4:****Kvalitetsforbedring** | **Indikator 4**Resultaterne af kvalitetsmålingerne bearbejdes, og der formuleres indsatsområder på baggrund heraf. Der arbejdes efterfølgende med indsatsområderne, hvor det er aktuelt.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Rengøring.** |
| **Standard** | Praktisk hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Nødvendig rengøring af visiterede rum (stue, soveværelse,badeværelse, køkken og entre).Nødvendig rengøring er fx:* Rengøring af gulve
* Tørre støv af
* Rengøring af kummer på badeværelser
* Rengøring af køleskabe
* Skifte sengelinned
 |
| **Opgaven omfatter som udgangspunkt ikke** | Fx* Opgaver der hindrer korrekt og sikkert arbejdsmiljø
* Hovedrengøring
* Rengøring ved flytning og efter håndværkere
* Udvendig trappevask (inkl. trappeopgang)
* Udvendig vinduespudsning (denne ydelse kan der heller ikke byttes til)
* Afvaskning af døre, paneler, skabe ud- og indvendigt
* Pudsning af kobber- og sølvtøj
* Gardinvask
* Opvask, oprydning og ekstra rengøring efter gæster
* Afkalkning af vandhaner
* Vanding af blomster udendørs
* Ekstra rengøring efter og pasning af husdyr
 |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere, som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Krav til leverandører af praktisk bistand
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
* Arbejdsmiljø
* Rengøringsprincipper
 |
| **Hyppighed** | Hver 2. uge.Ydelsen kan ikke aflyses fra leverandørens side, men kan leveres inden for 5 hverdage.Der er mulighed for fleksibel hjælp/bytteydelse inden for givne rammer. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Rengøring af hjælpemidler.** |
| **Standard** | Praktisk hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Fx* Rengøring af hjælpemidler der er udlånt af hjælpemiddeldepotet
* Rengøring af hjælpemidler der anvendes indenfor
* Aftørring i almindelighed
* Hjælpemidlerne rengøres jf. afgørelsen

  |
| **Opgaven omfatter som udgangspunkt ikke** | Fx* Opgaver, der hindrer korrekt og sikkert arbejdsmiljø
* Reparation og vedligehold
* Hovedrengøring
* Hjælpemidler der udelukkende anvendes udenfor
 |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere, som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Krav til leverandører af praktisk bistand
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
* Arbejdsmiljø
* Rengøringsprincipper
 |
| **Hyppighed** | 1 gang om måneden. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Tøjvask.** |
| **Standard** | Praktisk hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Tøjvask i egen maskine.Hvis borgeren ikke har egen vaskemaskine, kan der vaskes på nærtliggende fællesvaskeri. |
| **Opgaven omfatter som udgangspunkt ikke** | Fx* Vask af gardiner, sengetæpper, duge og uldtæpper
* Strygning
* Rulning af tøj
* Større reparationer af tøj
 |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere, som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Krav til leverandører af praktisk bistand
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
* Arbejdsmiljø
 |
| **Hyppighed** | Hver 2. uge.Ydelsen kan ikke aflyses fra leverandørens side, men kan leveres inden for 5 hverdage.Der er mulighed for fleksibel hjælp/bytteydelse inden for de givne rammer. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Indkøb**  |
| **Standard** | Praktisk hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Indkøb af dagligvarer i nærmeste dagligvarebutik eller hos Intervare.Hjælp til at bestille varer.Hjælp til at sætte varer på plads. |
| **Opgaven omfatter som udgangspunkt ikke** | Indkøb i flere forskellige butikker.Indkøb i specialbutikker.Afhentning af receptpligtig medicin. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere, som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Krav til leverandører af praktisk bistand
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
* Arbejdsmiljø
 |
| **Hyppighed** | 1 gang om ugen.Ydelsen kan ikke aflyses fra leverandørens side, men kan leveres først kommende hverdag (altid inden for samme uge). Der er mulighed for fleksibel hjælp/bytteydelse inden for de givne rammer. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgangsbeskrivelse for** | **Praktisk hjælp** |
| **Borger** | Borgeren henvender sig til visitationen eller leverandøren, når der opleves behov for praktisk hjælp.Borgeren skal melde tilbage til visitator eller leverandør, hvis denne selv kan varetage nogle funktioner, som der modtages hjælp til.Borgeren skal melde tilbage til deres leverandør, hvis der er noget, denne er utilfreds med. Ved gentagende utilfredshed kan leverandør eller visitationen kontaktes. |
| **Visitator** | Visitationen tager imod henvendelsen fra borgeren eller samarbejdspartnere, og foretager en konkret individuel vurdering af borgerens situation.Hvis borgeren bevilges hjælp, så laves der retningsmål. Visitationen sender et afgørelsesbrev til borgeren, der beskriver, hvori hjælpen består. Brevet sendes ikke til leverandører.I afgørelsesbrevet og under visitationen skal især rengøringsydelser præciseres (fx at der ikke nødvendigvis foretages gulvvask hver gang, men efter behov).Visitator skal også gøre borgeren opmærksom på, at der kan være fysiske rammer, som gør, at hjælpen ikke kan modtages i hjemmet (APV forhold).Visitationen informerer leverandør om bevillingen via advis, der henvises til bestillingsseddel samt de tildelte ydelser i hjemmehjælpsmodul i Care. Når nye brugere af indkøbsordningen skal tilmeldes, faxer visitationen en tilmeldingsplanket til ”Intervare”.Relevant information dokumenteres i Care. |
| **Leverandør** | Leverandør modtager advis fra visitationen, tager telefonisk kontakt til borgeren, og præciserer leveringen af ydelsen.Leverandør skal melde tilbage til visitationen, hvis der er ændringer i borgerens funktionsniveau, som medfører færre eller flere ydelser. Akut sygdom som medfører hjælp i max 14 dage, skal føres som afvigelser i Care. Hvis tidligere funktionsniveau ikke opnås efter 14 dage, skal visitator kontaktes. I de situationer hvor der fra starten er en kendt tidsramme for den midlertidige hjælp kontaktes visitator for oprettelse af ydelse. Ved modtagelse af en skriftlig eller mundtlig klage fra borger eller pårørende skal leverandør tilstræbe at løse uoverensstemmelsen. Findes der en løsning, som borger eller pårørende er tilfreds med underrettes Myndighedsafdelingen om, at der har været en klage, men at der er fundet en løsning. Findes der ikke en løsning videregives klagen med det samme til Myndighedsafdelingen. Klagen kan vedrøre leverandøren og/eller leverandørens medarbejdere eller en underleverandør. Klagen besvares af leverandøren i samråd med Myndighedsafdelingen. Klagen skal noteres i Care.Leverandøren udarbejder en Arbejdspladsvurdering (APV).Leverandøren sikrer, at der er afstemt forventninger med borgeren om de ydelser, der skal leveres.Leverandøren udfører de ydelser, der er bevilget.Leverandøren skal sikre dokumentation i Care, herunder registrering af bytteydelser.Ved gentagende bytteydelser melder leverandøren tilbage til visitator. Se også kvalitetsstandard for bytteydelser.Ved dødsfald skal leverandøren sikre relevante afmeldinger jf. instruksfil for dødsfald i Care. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp |
| **Formål** | At borgeren får dækket sine individuelle behov for hjælp til personlig pleje og hygiejne så borgeren i videst muligt omfang kan opretholde funktionsevne, sundhed og personligt velvære. |
| **Lovgrundlag** | Lov om social service §83: Kommunalbestyrelsen skal tilbyde personlig hjælp og plejestk. 2: Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaverstk. 4: Kommunen skal ved tilrettelæggelse af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter) |
| **Målgruppe** | Borgere som midlertidigt eller varigt er ude af stand til, eller har vanskeligt ved, at varetage opgaver i forbindelse med personlig pleje og hygiejne.Ledsagelse:Borgere som midlertidigt eller varigt er ude af stand til, eller har vanskeligt ved, at komme til behandling hos læge, speciallæge, på sygehus eller ved tandlæge, og hvor der ikke er pårørende, der kan yde ledsagelse.Støttende besøg:Borgere der har behov for psykisk støtte enten på grund af fysiske, psykiske eller sociale problemer og ikke i forvejen modtager daglig hjælp efter § 83.Ubetinget tilstedeværelse:Døende borgere der ikke har andre pårørende, der kan være tilstede i hjemmet. Borgere med svær demens eller psykose der er i fare for at yde skade på sig selv, og som ikke har pårørende, der kan være til stede. |
| **Anvendelsesområde** | Myndighedsafdelingen og seniordrift området. |
| **Tilbuddets indhold** | Borgeren kan ansøge om hjælp hos Myndighedsafdelingen, Seniorforvaltningen.Vurdering af borgerens behov for ydelser tager udgangspunkt i en konkret individuel vurdering.Ydelsen er gratis ved varigt behov. Ved midlertidigt behov kan der være egenbetaling afhængig af borgerens egen og ægtefælles indkomst.Ledsagelse gives som enkeltstående ydelse, dvs. at bevillingen alene gælder for ét besøg ved læge, speciallæge, på sygehus eller ved tandlæge.Støttende besøg gives som udgangspunkt maksimalt 3 gange ugentlig og kun på hverdage.Ubetinget tilstedeværelse gives som udgangspunkt maksimalt i 2 døgn i forbindelse med døende borgere. Hvis behovet strækker sig ud over 2 døgn, henvises der til midlertidigt ophold.Der er frit valg af leverandør undtaget for borgere på plejecenter. Det betyder, at det er borgeren, der bestemmer, hvem der skal levere hjælpen. Leverandøren kan enten være Kolding Kommune, en person borgeren selv finder eller en godkendt privat leverandør.Der ydes hjælp til personlig pleje under hensyntagen til borgerens integritetog selvbestemmelsesret.Plejeopgaverne koordineres og tilrettelægges under hensyntagen til borgerens medinddragelse i egenomsorgen.Plejen fremmer den generelle sundhed og forebyggelse.Hygiejniske retningslinjer overholdes, så smittespredning forebygges.Relevant information om borgeren samt tidsforbrug og afvigelser dokumenteres elektronisk. |
| **Trin 1:****Retningsgivende dokumenter** | **Indikator 1**Der er udarbejdet opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser |
| **Trin 2:****Implementering og anvendelse af retningsgivende dokumenter** | **Indikator 2**Opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser er implementeret hos relevante medarbejdergrupper |
| **Trin 3:****Kvalitetsovervågning** | **Indikator 3**Kommunen foretager en evaluering af kvaliteten ved hjælp af nedenstående målinger og vurderinger. Data indsamles ved hjælp af brugerundersøgelser i form af spørgeskemaundersøgelse samt ved at følge op på sagsbehandling og registreringspraksis i form af stikprøverMålinger:1. Andel af borgere der vurderer, at deres personlige behov for pleje og hjælp er dækket
2. Andel af borgere der vurderer, at de modtager hjælp til personlig pleje og hjælp på en måde, der bevarer deres værdighed
3. Andel af borgere der vurderer, at de har et positivt samarbejde med medarbejderne
4. Andel afgørelser der er lavet korrekt i forbindelse med sagsbehandling
5. Andel af registreringer i driften, der er foretaget korrekt

Vurderinger:1. Vurdering af den borgeroplevede tilfredshed
2. Vurdering af sagsbehandlings- og registreringspraksis
 |
| **Trin 4:****Kvalitetsforbedring** | **Indikator 4**Resultaterne af kvalitetsmålingerne bearbejdes, og der formuleres indsatsområder på baggrund heraf. Der arbejdes efterfølgende med indsatsområderne, hvor det er aktuelt.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Personlig pleje** |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp  |
| **Opgaven omfatter typisk** | Toiletbesøg (anvendelse af bækken).Klæde af og klæde på.Bad (brusebad, sengebad, etagebad. Bad der ikke kan udføres pga. APV-forhold tilbydes som sengebad, etagevask eller tilbydes på nærtliggende plejecenter).Tandbørstning.Hudpleje.Vending og lejring.Forflytning (til og fra seng, stol mv. i henhold til arbejdsmiljøloven). Tørre hår efter behov med føntørrer. |
| **Opgaven omfatter som udgangspunkt ikke** | Fx* Oprulning af hår (curling)
* Speciel negle/fodpleje
 |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere, som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
* Arbejdsmiljø
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Hjælp til brug af personlige hjælpemidler.** |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Hjælpe og støtte borgeren i at anvende og vedligeholde hjælpemidler som fx briller, høreapparat, korset og proteser.Renholdelse af høreapparat.Udskiftning af slanger på høreapparat.Skift af batterier, herunder bestilling af nye. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Tilpasning og reparation af hjælpemidlet. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Hjælp i forbindelse med måltidet.** |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Borddækning.Anretning af mad.Hjælp/guidning ved indtagelse af måltider.Tilbyde/servere drikkevarer.Bakkeservering efter behov.Inddrage borgeren i at løse opgaven for at fastholde dennes evne til at varetage opgaverne.Tilberedning og anretning af morgen- og aftenmåltidet (opvarmning af mad, men ikke tilberedning af varm mad fra bunden af hjemmehjælpen).Tilberedning og anretning af mellemmåltider.Oprydning.Opvask.Håndtering af udbragt mad: * Bestilling
* Modtage maden til opbevaring og anretning
* Ved servering sikres det, at maden har den rette temperatur
* Sikre korrekt opbevaring og kontrollere holdbarhedsdato
 |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af SSH, SSA, medarbejdere med kostfaglig uddannelse eller medarbejdere, der er oplært hertil |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Sikre tilstrækkelig ernæring.** |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Observere borgerens almentilstand.Observere borgerens ernæringstilstand.Give/tilbyde tilstrækkelig mad og drikke efter borgerensønske og en faglig vurdering.Sikre at mad og drikke er indenfor rækkevidde.Tværfagligt samarbejde med inddragelse af relevantesamarbejdspartnere.Vejlede og rådgive om kost.Evt. vejning. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere med kost– og sundhedsfaglig uddannelser eller tilsvarende.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Væskebalance.** |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Observere borgerens almentilstand:* Vægt, væskeindtag, affaldsstoffer, mængde og koncentration
* At give/tilbyde tilstrækkelig væske efter borgerens ønske samt efter faglig vurdering
* Føre væskeskema efter behov
* Observere hydreringstilstand
 |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere med kost– og sundhedsfaglig uddannelser eller tilsvarende. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Ledsagelse.** |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Ledsagelse til undersøgelse og behandling ved læge, speciallæge, på sygehus og ved tandlæge. |
| **Opgaven omfatter som udgangspunkt ikke** | Ledsagelse til anden behandling som fx* Kiropraktor
* Fysioterapeut
* Zoneterapeut
 |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere, som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Støttende besøg.** |
| **Standard** | Personlig pleje og hjælp. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Vejledning og støtte til at strukturere hverdagen.Etablere samarbejde med relevante fagpersoner.Lindre forhold der er belastende og skaber uro, angst ellerforvirring.Koordinere opgaver i hjemmet.Støtte op om pårørende. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af en SSA eller SSH. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Ubetinget tilstedeværelse.** |
| **Standard** | Ubetinget tilstedeværelse. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Tilstedeværelse/give borgeren tryghed.Sikre, og evt. hjælpe med, at borgeren får væske og mad.Personlige pleje. |
| **Opgaven omfatter som udgangspunkt ikke** | Sygepleje. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere, som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
* Arbejdsmiljø
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgangsbeskrivelse for** | **Personlig pleje og hjælp** |
| **Borger** | Borgeren, samarbejdspartnere eller pårørende henvender sig til visitationen.Borgeren skal melde tilbage til deres leverandør, hvis denne selv kan varetage nogle funktioner, som der modtages hjælp til.Borgeren skal melde tilbage til deres leverandør, hvis der er noget, denne er utilfreds med. Ved gentagende utilfredshed kan visitationen kontaktes. |
| **Visitator** | Der foretages en konkret individuel vurdering af borgerens situation.Der sendes skriftligt afgørelsesbrev til borgeren. I brevet er formålet med ydelsen beskrevet.Det er vigtigt, at visitationen tydeliggør APV forhold overfor borgeren samt tydeliggør, at visitationen ikke har indflydelse på tidspunktet for levering af ydelserne, da dette planlægges sammen med leverandøren. Visitationen skal også præcisere omfanget af ydelserne.Visitationen informerer leverandør om bevillingen via advis, der henvises til bestillingsseddel samt de tildelte ydelser i hjemmehjælpsmodul i Care. |
| **Leverandør** | Leverandør modtager bevillingen fra visitationen.Leverandør kontakter borgeren telefonisk og planlægger dage og tidspunkter for ydelserne m.m..Leverandør sikrer, at opgaven løses som bestilt. Leverandør melder tilbage til visitationen, hvis der opleves ændret behov hos borgeren. Hvis leverandøren er i tvivl om, hvorvidt det er en varig ændring, henvender de sig til visitationen efter 14 dage med ændrede forhold. Hvis det vurderes, at det er en varig ændring, kontaktes visitationen med det samme.Ved dødsfald skal leverandør afgangsføre den afdøde borger i Care.Ved modtagelse af en skriftlig eller mundtlig klage fra borger eller pårørende skal leverandør tilstræbe at løse uoverensstemmelsen. Findes der en løsning, som borger eller pårørende er tilfreds med underrettes Myndighedsafdelingen om, at der har været en klage, men at der er fundet en løsning. Findes der ikke en løsning videregives klagen med det samme til Myndighedsafdelingen. Klagen besvares af leverandøren i samråd med Myndighedsafdelingen. Klagen skal noteres i Care.Leverandøren udfører de ydelser, der er bevilget.Leverandøren skal melde tilbage til visitator, når der opleves ændringer i ydelserne og ændrede behov hos borgeren, eller hvis borgeren selv kan varetage opgaven.Leverandøren er ansvarlig for at hjælpe borgeren med at tage kontakt til læge/hjemmesygeplejen m.m.Leverandøren er ansvarlig for at tage kontakt til øvrige samarbejdspartnere (terapeuter, konsulenter m.m.), når det er relevant.Det er vigtigt, at leverandøren er opmærksom på arbejdsmiljøloven i udførelsen af opgaverne.Ved dødsfald skal der tages kontakt til hjemmesygeplejen. Leverandøren sikrer relevante afmeldinger jf. instruksfil for dødsfald i Care.Leverandøren skal sikre dokumentation i Care. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Standard** | Bytteydelser |
| **Formål** | At forbedre den enkelte borgers mulighed for at påvirke den aktuelle og daglige tilrettelæggelse af hjælpen. |
| **Lovgrundlag** | Lov om social service §94 a:Personer, der modtager hjælp efter Lov om social service §83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter pkt. 1, kan ikke efterfølgende kræves leveret efter §90, stk. 1 Vejledning nr. 94 af 5/12 2006, kapitel 23 (tilhørende Lov om social service): Modtageren af hjælpen kan bytte imellem de ydelser, der er truffet afgørelse om. Den generelle adgang til at bytte ydelser betyder derudover, at modtageren af hjælpen både kan bytte til ydelser, der ikke er omfattet af afgørelsen, men som er omfattet af kommunalbestyrelsens serviceniveau for personlig pleje og praktisk hjælp, og til ydelser, der ikke er en del af det kommunalt fastsatte serviceniveauAdgangen til at erstatte tildelte ydelser med andre ydelser er underlagt visse begrænsninger. Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig pleje og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer og har samme leverandør. En borger, der fx alene modtager praktisk hjælp, kan ikke bytte til ydelser inden for personlig pleje.Desuden skal bytteretten holdes inden for den forventede tidsramme, som kommunalbestyrelsen har afsat til at udføre de behovsbestemte ydelser, der er truffet afgørelse om. Hvis modtageren af hjælp ønsker at benytte sig af muligheden for fleksibel hjemmehjælp, er det en forudsætning, at der oplyses om, hvilken vejledende tidsramme, der er til rådighed, da modtageren ellers ikke har mulighed for at danne sig et overblik over, hvilke ydelser eller aktiviteter, modtageren kan bytte sig tilEndelig er bytteretten begrænset af leverandørens faglige kompetencer samt faggrænser for det udførende personale. Arbejdsmiljømæssige regler kan også sætte en grænse for, hvilke ydelser, der kan byttes til |
| **Målgruppe** | Borgere som modtager hjælp efter lov om social service §83. |
| **Anvendelsesområde** | Myndighedsafdelingen og seniordrift området. |
| **Tilbuddets indhold** | Bytteydelser finder som udgangspunkt kun sted i særlige tilfælde. Ved varigt behov for ændring foretages en revisitering.Forekommer der bytteydelser tre gange i træk af samme ydelse, skal visitationen kontaktes.Borgeren forbliver aktiv i egen dagligdag så længe som muligt.Opgaverne udføres med respekt for borgerens livssituation.Relevant information om borgeren samt tidsforbrug og afvigelser dokumenteres. |
| **Trin 1:****Retningsgivende dokumenter** | **Indikator 1**Der er udarbejdet opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser. Se under standarderne praktisk hjælp og personlig pleje. |
| **Trin 2:****Implementering og anvendelse af retningsgivende dokumenter** | **Indikator 2**Opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser er implementeret hos relevante medarbejdergrupper. |
| **Trin 3:****Kvalitetsovervågning** | **Indikator 3**Kommunen foretager en evaluering af kvaliteten ved hjælp af nedenstående målinger og vurderinger. Data indsamles ved hjælp af brugerundersøgelser i form af spørgeskemaundersøgelse samt ved at følge op på sagsbehandling og registreringspraksis i form af stikprøver.Målinger:1. Andel af borgere der vurderer, at de oplever fleksibilitet i form af en reel mulighed for at anvende bytteydelser
2. Andel af registreringer i driften, der er foretaget korrekt

Vurderinger:1. Vurdering af den borgeroplevede tilfredshed
2. Vurdering af registreringspraksis
 |
| **Trin 4:****Kvalitetsforbedring** | **Indikator 4**Resultaterne af kvalitetsmålingerne bearbejdes, og der formuleres indsatsområder på baggrund heraf. Der arbejdes efterfølgende med indsatsområderne, hvor det er aktuelt.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Standard** | Madservice  |
| **Formål** | At hjemmeboende borgere dagligt får et ernæringsrigtigt tilbud. |
| **Lovgrundlag** | Serviceloven §83: 1) Kommunalbestyrelsen skal til byde personlig hjælp og pleje og 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet. Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som pga. midlertidigt eller varigt nedsat fysisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver. Stk. 3. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter §79 |
| **Målgruppe** | Borgere der såvel socialt, fysisk som psykisk er ude af stand til, eller har vanskeligt ved, at varetage madlavning. Borgere der er ude af stand til, eller har vanskeligt ved, at transportere sig til det nærmeste kommunale cafeteria, hvor der kan købes varmt mad. Vurderingen foretages ud fra de samlede ressourcer i husstanden. |
| **Anvendelsesområde** | Myndighedsafdelingen |
| **Tilbuddets indhold** | Borgeren kan ansøge om madservice hos Myndighedsafdelingen, Seniorforvaltningen.Visitationen aflægger besøg hos borgeren, medmindre der ud fra allerede tilgængelige oplysninger kan træffes en afgørelse. Ved evt. besøg har borgeren ret til at have en bisidder (fx en person fra borgerens netværk eller en deltager fra Kolding Kommunes bisidderordning).Bevilling af madservice tager udgangspunkt i en konkret individuel vurdering af borgerens situation. Borgerens ressourcer, egenomsorgsevne, netværk og samarbejdspartnere inddrages i vurderingen.For at opfylde formålet om dagligt at få et ernæringsrigtigt tilbud gøres der opmærksom på:at der som udgangspunkt skal bestilles mad til alle ugens 7 dageat der for ægtepars vedkommende bestilles mad til begge parterBorgerne oplyses om tilbud og valgmuligheder, herunder fritvalgsordningen.Afgørelsen begrundes og dokumenteres forståeligt for borgeren.Borgeren oplyses om, at betaling som udgangspunkt trækkes fra pensionen. Betaling opkræves 2 måneder efter den måned, hvor maden er leveret.Myndigheden skal være opdateret om lovgrundlag, serviceniveau og udvikling på området.Borgerens rettigheder skal sikres.Revisitation foretages løbende ved funktionsændringer i henhold til lovgivningog serviceniveau.Levering består af vakuumpakket kolde færdigretter én gang om ugen. Der stilles gratis en mikrobølgeovn til rådighed.  |
| **Trin 1:****Retningsgivende dokumenter** | **Indikator 1**Der er udarbejdet opgave- og arbejdsgangbeskrivelse for madservice. |
| **Trin 2:****Implementering og anvendelse af retningsgivende dokumenter** | **Indikator 2**Opgave- og arbejdsgangbeskrivelser er implementeret hos relevante medarbejdergrupper. |
| **Trin 3:****Kvalitetsovervågning** | **Indikator 3**Kommunen foretager evaluering af kvaliteten ved hjælp af en brugerundersøgelse der gennemføres hvert 4. år. Brugerundersøgelsen undersøger tilfredsheden med information og valgmuligheder samt kød, fisk, sovs, grøntsager og kartofler. Kommunen foretager kvalitetssikring af leverandører af madservice igennem tilsyn med leverandørernes egenkontrol, som de er forpligtet til at lave. |
| **Trin 4:****Kvalitetsforbedring** | **Indikator 4**Resultater af brugerundersøgelsen behandles af seniordriftschefen og kvalitetssikring af leverandører behandles af lederen af myndighedsafdelingen. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Levering af mad.** |
| **Standard** | Madservice. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Levering af vakuumpakket kolde færdigretter én gang om ugen. Der stilles gratis en mikrobølgeovn til rådighed. Chaufføren leverer maden i borgerens køleskab, og tjekker udløbsdato på ikke anvendte kolde færdigretter.En gang om måneden udleverer chaufføren en ny menu-plan, hvor borgeren har mulighed for valg. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Opgaven udføres af medarbejdere som har kendskab til og arbejder ud fra:* Visitationsafgørelsen
* Kvalitetsstandarder
* Omgang med ældre og yngre handicappede (etik)
* Arbejdsmiljø
* Hygiejne
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgangbeskrivelse for** | **Madservice** |
| **Borger** | Borgeren henvender sig til visitationen eller leverandøren, når der opleves behov for madservice.Borgeren skal melde tilbage til visitator, hvis denne selv kan varetage tilberedning af maden.Borgeren skal melde tilbage til myndighedsafdelingen, hvis der er noget, denne er utilfreds med. |
| **Visitator** | Visitationen tager imod henvendelsen fra borgeren eller samarbejdspartnere, og foretager en konkret individuel vurdering af borgerens situation.Visitationen sender et afgørelsesbrev til borgeren, hvor det tilkendegives om der bevilges madservice. Brevet sendes ikke til leverandører.Visitationen udfylder og sender bestillingsseddel via Care til leverandør.Visitator opretter ydelsen i hjemmehjælpsmodulet i Care.Ved ophør af madservice skal myndighedsafdelingen give besked til leverandør og afslutte ydelsen i Care. |
| **Leverandør** | Leverandøren skal levere den bestilte ydelse.  |
| **Chauffører i madservice** | Chaufførerne leverer madservice. Ved første leverance aftaler chaufføren med borgeren, i hvilket tidsrum maden fremover vil blive leveret.Chaufføren tilslutter mikrobølgeovnen i borgerens hjem, og instruerer borgeren i, hvordan den anvendes.Chaufføren reserverer nederste hylde i borgerens køleskab til maden.Ved levering af maden bliver køleskabets temperatur samt datoen på ikke-spiste madportioner tjekket. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Standard** | Kald  |
| **Formål** | At borgeren kan tilkalde hurtig bistand på et hvert tidspunkt af døgnet. |
| **Lovgrundlag** | Lov om almene boliger §110 stk. 3:Fra hver bolig skal der kunne tilkaldes hurtig bistand på ethvert tidspunkt af døgnetLov om social service §112:Kommunen skal yde støtte til kald til borgere med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når nødkaldet i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet |
| **Målgruppe** | Borgere med livstruende anfald eller faldtendens, der ikke kan tilkalde hjælp på anden vis eller borgere der er visiteret til en almen ældrebolig. |
| **Anvendelsesområde** | Myndighedsafdelingen, hjemmeplejen og hjemmesygeplejen |
| **Tilbuddets indhold** | Borgeren kan ansøge om hjælp gennem hjemmeplejer, hjemmesygeplejerske eller ved at kontakte Myndighedsafdelingen i Seniorforvaltningen.Bevilling af kald tager udgangspunkt i en konkret individuel vurdering.Bevilling af kaldeanlæg forudsætter, at borgeren kan betjene anlægget alene efter formålet, og er indstillet på, at der opsættes nøgleboks.Borgeren ydes hjælp ud fra den aktuelle situation, og der ydes hjælp og støtte til at afhjælpe problemstillinger forbundet med årsager til bevilling af kald.Borgere i boliger uden fastmonteret kaldeanlæg får leveret et anlæg inden for 7 hverdage efter, der er truffet en afgørelse. Ved akutbehov inden for først kommende hverdag.Borgere der skal have et kaldeanlæg, og som har et fastnetsabonnement, skal have et abonnement hos TDC. Det er borgeren selv der afholder eventuelle udgifter i forbindelse hermed.Hos borgere der ikke har fastnetsabonnement, vurderer visitator, om borgeren skal have en GSM boks, eller om kommunen skal etablere en fastnetsforbindelse. I sidst nævnte tilfælde afholder kommunen udgift forbundet med oprettelse af fastnetsabonnement.Kald fra borgerens kaldeanlæg besvares straks af vagtcentralen.Borgeren ydes bistand hurtigst muligt dog max indenfor 30 min.Borgere i boliger uden fastmonteret kaldeanlæg, der er bevilget kald, men som ikke længere anvender kaldeanlægget, skal levere anlægget tilbage til kommunen. |
| **Trin 1:****Retningsgivende dokumenter** | **Indikator 1**Der er udarbejdet opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser. |
| **Trin 2:****Implementering og anvendelse af retningsgivende dokumenter** | **Indikator 2**Opgave- og arbejdsgangsbeskrivelser er implementeret hos relevante medarbejdergrupper. |
| **Trin 3:****Kvalitetsovervågning** | **Indikator 3**Kommunen foretager evaluering af kvaliteten ved hjælp af nedenstående målinger og vurderinger. Data indsamles ved hjælp af brugerundersøgelser i form af spørgeskemaundersøgelse samt ved at følge op på sagsbehandling og registreringspraksis i form af stikprøver.Målinger:1. Andel af borgere der vurderer, at de oplever øget mulighed for at blive i nuværende bolig som følge af kaldeanlægget
2. Andel af afgørelser der er lavet korrekt i forbindelse med sagsbehandling
3. Andel af registreringer i driften, der er foretaget korrekt

Vurderinger:1. Vurdering af den borgeroplevede tilfredshed
2. Vurdering af sagsbehandlings- og registreringspraksis
 |
| **Trin 4:****Kvalitetsforbedring** | **Indikator 4**Resultaterne af kvalitetsmålingerne bearbejdes, og der formuleres indsatsområder på baggrund heraf. Der arbejdes efterfølgende med indsatsområderne, hvor det er aktuelt.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Kald fra borgere i ældreboliger med fastmonteret kaldeanlæg.** |
| **Standard** | Kald. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Visitator skal vurdere om kaldet skal gå til hjemmeplejen eller sygeplejen. Ved tvivl kontaktes driften. Dette meddeles vagtcentralen.Alle kald går til vagtcentralen, der videreformidler kaldet til hjemmeplejen, plejecenter, hjemmesygeplejen eller Falck.Hjemmeplejen eller sygeplejen instruerer borgeren i at bruge kaldeanlægget.Hjemmeplejen eller sygeplejen handler på kald hos borgeren. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Det skal tjekkes, om kaldeanlægget er funktionsdygtigt. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgangsbeskrivelse for** | **Kald fra borgere i ældreboliger med fastmonteret kaldeanlæg** jf. boliger der er bevilget efter Lov om almene boliger § 110, stk. 3 |
| **Borger** | Borgeren modtager en instruktion af hjemmeplejen eller hjemmesygeplejen i at anvende kaldeanlægget.Borgeren skal aflevere en nøgle til nøgleboksen (se evt. arbejdsgang herfor). |
| **Visitation** | I forbindelse med visitation til ældrebolig orienteres borgeren om muligheden for at anvende kaldeanlæg.Visitationen skal tage stilling til, om borgeren har behov for at få kontakt til hjemmesygeplejen eller hjemmeplejen. Beslutning træffes i dialog med hjemmesygeplejen. Udfylder standard journalnotatet ”kald/nøgleboks-opsætning” i Modul Sygepleje, og sender det som advis til vagtcentralen. Visitator skal huske at påføre det telefonnummer hvortil kaldet skal gå.Udfylder årsag til kald i modul ”klient stamdata”, fanen ”adgang”, feltet ”årsag til nødkald”.Borgeren inddrages i at afhjælpe problemstillingen i den grad, det er muligt. |
| **Hjemmesygeplejen** | Ved ny bevilling af kald tjekkes kaldeanlæggets funktionsdygtighed ved oprettelsen.Hjemmesygeplejen instruerer borgeren i at anvende kaldeanlægget.Hjemmesygeplejen modtager kald fra vagtcentralen.Der skal handles på alle kald. Det gælder også, hvis der ikke er kontakt til borgeren. |
| **Hjemmeplejen** | Hjemmeplejen instruerer borgeren i at anvende kaldeanlægget.Ved ny bevilling af kald tjekkes kaldeanlæggets funktionsdygtighed ved oprettelsen.Der skal handles på alle kald. Det gælder også, hvis der ikke er kontakt til borgeren. |
| **Plejecentre**;Basagerhus ogTeglgårdsparken | Modtager kald fra de nærtliggende ældreboliger og handler på kaldene. Det gælder også, hvis der ikke er kontakt til borgeren.  |
| **Hjælpemiddeldepotet** | Når borger ikke længere bor på adressen modtages advis fra sygeplejen eller hjemmeplejen herom. I Care slettes ”nøgleboks”, ”kaldnummer”, ”GSM nummer” og ”årsag til kald” under Modul ”klient stamdata”, fanen ”adgang”. |
| **Vagtcentralen** | Vagtcentralen formidler besked om kald til henholdsvis hjemmeplejen eller hjemmesygeplejen ud fra gældende forholdsordre.Ved tekniske alarmer gives besked til boligselskab. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opgavebeskrivelse** | **Kald fra borgere i bolig uden fastmonteret kaldeanlæg.** |
| **Standard** | Kald. |
| **Opgaven omfatter typisk** | Visitator laver en faglig vurdering og ansøgning om kald.Hjælpemiddeldepotet foretager opsætning, reparation og nedtagning af kaldeanlæg.Sygeplejen instruerer borgeren i brug af kaldeanlæg.Alle kald går til vagtcentralen, der som udgangspunkt videreformidler kaldet til hjemmesygeplejen eller Falck. |
| **Faglige krav og checkpunkter** | Hjemmesygeplejen eller vagtcentralen iværksætter afhjælpning af årsag til kald. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgangsbeskrivelse** | **Kald fra borgere i bolig uden fastmonteret kaldeanlæg** jf. Serviceloven § 112. |
| **Borger** | Borgeren henvender sig til hjemmesygeplejen, hjemmeplejen, visitationen eller andre vedrørende behov for kald.Borgeren modtager instruktion i at anvende kaldeanlæg.Borgeren udleverer nøgle til nøgleboks (se evt. arbejdsgangsbeskrivelse herfor). |
| **Visitation** | Visitationen bevilger kald på baggrund af en konkret individuel vurdering. Visitationen forekommer på baggrund af dialog mellem hjemmesygeplejen og visitationen. Der tages stilling til, om bevillingen af kaldet skal støttes af træning eller lignende.Der indhentes accept fra borgeren om opsætning af nøgleboks.Der laves en skriftlig afgørelse, hvori det fremgår, om borgeren er bevilliget kald.Bestiller opsætning af kald og/eller nøgleboks hos hjælpemiddeldepotet via Care.Udfylder standard journalnotatet ”kald/nøgleboks - opsætning” i Modul Sygepleje.Sender advis til hjælpemiddeldepotet vha. advisfunktionen ”Hjælpemiddeldepot”.Udfylder årsag til kald i modul ”klient stamdata”, fanen ”adgang”, feltet ”årsag til nødkald”. |
| **Hjemmesygeplejen** – Den dialogbaserede visitation | Hjemmesygeplejersken tager initiativ til den dialogbaserede visitation ud fra fastlagte kriterier hos de borgere, der modtager hjemmesygepleje.I vurderingen af borgerens behov for kald skal standardjournalnotatet ”Kald - data til ansøgning” i modul sygepleje udfyldes.Der tages stilling til, om bevillingen af kaldet skal støttes af træning eller lignende.Der indhentes accept fra borgeren om at opsætte nøgleboks.Ved ansøgning om kald + evt. nøgleboks (dvs. ved henvendelse til visitation) udfyldes ansøgning om kald og/eller nøgleboks i Care.Benyt Modul sygepleje, journal, standard journalnotatet ”kald – data til ansøgning”.Send journalnotatet via advisfunktionen ”Visitator”.Ved nedtagning af kald og/eller nøgleboks (dvs. ved besked direkte til hjælpemiddeldepot) udfyldes anmodning om opsætning/nedtagning af nøgleboks i Care.Anvend Modul sygepleje, journal, standard overskrift ”Opsætning af kald/nøgleboks” eller ”Nedtagning/flytning af kald/nøgleboks”.Send anmodningen via advisfunktionen ”Hjælpemiddeldepot”. |
| **Hjælpemiddeldepotet** | Modtager advis fra visitationen, sygeplejen eller hjemmeplejen og sætter kald og/eller nøgleboks op hos borger. I forbindelse med opsætningen registreres der i Care under Modul ”klient stamdata”, fanen ”adgang”: feltet ”nøglenummer”: nøgleboksfeltet ”nødkaldnummer”: kaldnummeretfeltet ”serie nummer”: GSM nummerForholdsordre videresendes samt besked om at kald er opsat x dato til vagtcentralen vha. advisfunktionen ”vagtcentral”, til sygeplejen vha. advisfunktionen ”sygepleje”.Hjælpemiddeldepotet opsætter, og afprøver kaldeanlægget.Fra der er truffet en afgørelse, skal kaldeanlægget være sat op i hjemmet inden for 7 hverdage, såfremt det er teknisk muligt.Kan kaldeanlægget ikke opsættes pga. tekniske hindringer orienterer Hjælpemiddeldepotet visitationen. Hjælpemiddeldepotet iværksætter de fornødne foranstaltninger for, at kaldeanlægget kan opsættes.Hjælpemiddeldepotet foretager reparation af defekte kaldeanlæg.Når kald og/eller nøgleboks skal nedtages modtages advis. Efter kald eller nøgleboks er nedtaget, slettes i Care ”nøgleboks” og ”kaldnummer” under Modul ”klient stamdata”, fanen ”adgang”.Hjælpemiddeldepotet videresender ovenstående advis til advisfunktionen ”vagtcentral”.Ved nedtagning af et kaldeanlæg annulleres forholdsordren og slettes i hjælpemiddelsystemet.  |
| **Vagtcentralen** | Vagtcentralen modtager advis fra Hjælpemiddeldepotet.Vagtcentralen opretter, og sletter forholdsordren i IHM-systemet.Vagtcentralen besvarer opkald, og iværksætter hjælp ifølge forholdsordren.Vagtcentralen modtager tekniske alarmer (batteriskift m.m.), og giver information videre til Hjælpemiddeldepot eller hjemmesygeplejen.Vagtcentralen skal ved uhensigtsmæssig anvendelse af kald orientere visitationen via advis. |
| **Hjemmeplejen/hjemmesygeplejen** – Besvarelse af kald | Hjemmesygeplejen eller hjemmeplejen modtager kald fra vagtcentralen.Der skal handles på alle kald. Det gælder også, hvis der ikke er kontakt til borgeren.Ved flytning udfyldes standardjournalnotatet ”Kald/nøgleboks - Nedtagning/flytning” i modul sygepleje og sendes som advis til advisfunktionen ”Hjælpemiddeldepot”. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Arbejdsgangsbeskrivelse for** | **Nøgleboks** |
| **Borger** | Borgeren henvender sig til hjemmesygeplejen eller hjemmeplejen ved behov for nøgleboks.Borgeren skal udlevere en nøgle til placering i nøgleboks. |
| **Bestiller** (hjemmesygeplejen, hjemmeplejeleder og planlægger) | Bestilleren skal tage højde for følgende i sin vurdering af behov for nøgleboks:Ved tilsyn om natten er der behov for nøgleboksFastholdelse af borgerens fysiske aktivitet (er det bedst for borgeren selv at åbne døren)Krav i forbindelse med kald om nøgleboksUdfylder anmodning om opsætning/nedtagning af nøgleboks i Care under Modul sygepleje, journal, standard overskrift ”Opsætning af kald/nøgleboks” eller ”Nedtagning af kald/nøgleboks”.Sender anmodningen via advisfunktionen ”Hjælpemiddeldepot”.Ved behov for nøgleboks, hvor der ikke er henvisning til Modul Sygepleje, oprettes advis til Hjælpemiddeldepotet på baggrund af standardjournal notatet ”Nøgleboks – opsætning” i Modul Hjemmehjælp.Ved nedtagning af nøgleboks, hvor der ikke er henvisning til Modul Sygepleje, oprettes advis til  – Hjælpemiddeldepotet på baggrund af standard journal notatet ”Nøgleboks - nedtagning/flytning”.Godkendelse til opsætning af nøgleboks underskrives af borgeren og ejer af bolig/ejendom. Ved følgende boligselskaber foreligger der forhåndsgodkendelse (men borgeren skal stadig underskrive):* Arbejdernes Andels-Boligforening
* Ingeniørsammenslutningen
* Kommunens Ejendomme
* Lejerbo
* Boligkontoret Danmark

Godkendelsen scannes og gemmes i Care (indtil dette er muligt sendes underskriften til visitationen, som opbevarer underskriften.Ved Vamdrup boligselskab opsættes ikke nøglebokse, men låsecylindere udskiftes. Udskiftning bestilles hos driftsafdelingen. |
| **Hjælpemiddeldepotet** | Modtager advis fra visitationen, sygeplejen eller hjemmeplejen og sætter nøgleboks op hos borger. I forbindelse med opsætningen registreres der i Care under Modul ”klient stamdata”, fanen ”adgang”: feltet ”nøglenummer”: nøgleboksVideresender forholdsordre samt besked om at nøgleboks er opsat x dato til sygeplejen vha. advisfunktionen ”sygepleje” eller hjemmeplejen via advisfunktionen ”Planlægger Dag”.Når nøgleboks skal nedtages, modtages advis fra sygeplejen eller hjemmeplejen. Efter nøgleboks er nedtaget, slettes i Care ”nøgleboks” under Modul ”klient stamdata”, fanen ”adgang”.Bestillingen registreres i hjælpemiddelsystemet, og nøgleboksen sættes op på førstkommende køredag.Nøgleboksen placeres max 1 meter fra dørlåsen.Har borgeren en nøgle, sørger hjælpemiddeldepotet for, at denne placeres i nøgleboksen (i kæde).Nøgleboksene skal placeres ved indgangen til den enkelte bolig (hvor det tillades af boligselskabet).Hjælpemiddeldepotet nedtager nøglebokse, og orienterer Administrationen i Myndighedsafdelingen om at de er taget ned. |
| **Leverandøren** (hjemmeplejen/hjemmesygeplejen) | Leverandøren sikrer, at der er en nøgle i nøgleboksen.Ved indlæggelse og anden fravær bliver nøglen som udgangspunkt i nøgleboksen. Ønsker borgeren nøglen udleveret, underskriver borgeren seddel for nøglekvittering, der ligger i borgerens samarbejdsbog. Nøglen må kun udleveres til borgeren og/eller dennes ægte-/bofælle.Ved flytning anmoder driften Hjælpemiddeldepotet om flytning af nøgleboks via Care (se under ”bestiller”). Driften indhenter evt. ny tilladelse om opsætning ved ejendommens ejer.Ved dødsfald afleveres nøglen til Skifteretten (Domhusgade). Leverandøren bestiller nedtagning af nøgleboks hos hjælpemiddeldepotet via Care (se under ”bestiller”). |