



Kvalitetsstandarder 2011

Personlig og praktisk hjælp.

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	3
KRAV TIL LEVERANDØRER	3
Værdigrundlag og mål	3
Personalepolitik.....	3
Standard for ydelser	3
Frist for start af leverancen	4
Hjælpens omfang.....	4
Leverancesikkerhed og meddelelsespligt	5
Nødkald	5
Kontaktperson og telefon tid.....	5
Arbejds miljø	5
Uddannelsesforhold for det udførende personale.....	5
Faste medarbejdere hos borgerne	6
Modtagelse af elever	6
Frist for skift af leverandør	6
Kontraktforhold	6
Priser	6
Økonomisk bæredygtighed	6
Dokumentation	7
Samarbejdsbogen	7
Kommunikation.....	7
Regler om overholdelse af tavshedspligt og aktindsigt	7
Gaver m.v.	7
Kvalitetsvurdering.....	7
Klager	8
KRAV TIL YDELSER	8
Personlig pleje og praktisk hjælp	8
Vurdering af behovet for personlig pleje og praktisk hjælp.....	8
Tilsyn.....	9
Afgørelse.....	9
Fleksibilitet	9
Leverandør	9
KVALITETSSTANDARDE	10
Personlig pleje	10
Omsorg.....	12
Ernæring.....	14
Indkøb af dagligvarer	19
Tøjvask	21
Støtte til en aktiv dagligdag.....	23
Personlig hjælper BPA § 96	24
Madservice med udbringning	26
Madservice uden udbringning	28
PRISKRAV	29

Indledning

Kvalitetsstandarderne beskriver den hjælp, borgerne kan forvente at modtage fra Rødovre Kommune, når der er behov for personlig og praktisk hjælp efter § 83 i lov om social service. Kvalitetsstandarden beskriver hermed det politisk vedtagne serviceniveau.

Kvalitetsstandarden skal medvirke til at sikre ensartede afgørelser om hjælp til ældre og handicappede borgere med samme behov. Endelig skal kvalitetsstandarden bruges som et redskab til at sikre overensstemmelse mellem de politisk fastlagte mål (serviceniveauet), de konkrete afgørelser og den faktiske indsats.

Kommunalbestyrelsen skal mindst en gang om året følge op på kvalitetsstandarderne.

Rødovre Kommunes kvalitetsstandarder indeholder fire hovedområder:

- Krav til leverandører
- Krav til ydelser
- Kvalitetsstandarder
- Priskrav

Krav til leverandører

I dette afsnit beskrives de krav, leverandører af personlig og praktisk hjælp skal leve op til.

Værdigrundlag og mål

Ydelserne til kommunens borgere bygger på følgende værdigrundlag, som det forventes, at leverandørerne efterlever i mødet med borgerne:

- At borgerne altid skal være fokus for alle aktiviteter.
- At der skal være sammenhæng i ydelserne og udvises fleksibilitet i mødet med borgerne.
- At der skal vises smidighed og tværfaglighed samt samarbejdsevner på alle planer.
- At hjælpen koordineres med andre faggrupper, eksterne samarbejdspartnere og andre relevante personer.
- At al indsats har som primært mål at gøre borgeren i stand til at klare sig selv.
- At der sikres et sundt og sikkert arbejdsmiljø for medarbejderne.

Den personlige og praktiske hjælp skal betragtes som hjælp til selvhjælp. Det vil sige, at hjælpen er supplerende hjælp/støtte til opgaver, som borgeren er ude af stand til eller kun vanskeligt kan udføre på grund af varig eller midlertidig nedsat funktionsevne.

Målet med den personlige pleje og praktiske hjælp er at støtte og iværksætte aktiviteter, der fremmer den enkelte borgers muligheder for at fungere bedst muligt i egne omgivelser.

Mulighederne skal udformes således, at den enkelte borger har indflydelse på sin situation samt at borgeren bevarer sin identitet og selvrespekt.

Målet skal sikres ved:

- At hjælpen tilrettelægges og gives så borgeren støttes i at vedligeholde eller genvinde færdigheder ved at deltage aktivt i opgaveudførelsen.
- At medvirke til at fremme borgernes viden, lyst og evne til at opnå og bevare sundhed.
- At medvirke til at skabe et trygt miljø og en helhedsorienteret indsats for borgerne med udgangspunkt i de individuelle behov.
- At styrke den enkelte borgers evne til at træffe valg og magte belastede situationer.
- At sikre borgernes selvbestemmelse og integritet.
- At styrke det sociale netværk, som støtter borgeren i at klare sig.
- At der samarbejdes mellem den enkelte borger, familie, lokalområde, de udførende medarbejdere, leverandørerne og den kommunale myndighed.
- At ydelserne tilrettelægges således, at de fremstår serviceorienterede og gennemskuelige for borgeren.

Personalepolitik

Det forventes, at kommunens personalepolitik om ligestilling, etnisk ligestilling, seniorpolitik og sundheds- og arbejdsmiljøpolitik følges.

Standard for ydelser

Rødovre Kommunes serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp mv. Standarden for ydelserne fastsættes af Kommunalbestyrelsen. Standarden omfatter kriterier for, hvem der kan modtage ydelsen, kvalitetsmål og den konkrete udformning af ydelsen. Kvalitetsstandarden kan ændres af kommunalbestyrelsen i kontraktperioden.

En privat leverandør kan ikke afvise at tage nye borgere ind i deres ordning. Alle leverandører må derfor kunne stille sikkerhed for, at de afgørelser, der er truffet, kan effektueres. Leverandører, der udelukkende leverer praktisk hjælp i dagtimerne, må sandsynliggøre, at de er i stand til at kunne

reagere ved ændringer i borgernes behov. Leverandører af personlig pleje er forpligtet til at have den fornødne kapacitet og beredskab til at kunne levere pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage til alle leverandørens borgere.

En del af opgavevaretagelsen er reguleret i form af retningslinjer, bl.a. *"Retningslinjer for omgang med brugernes penge"*. Det er et krav, at leverandørerne efterlever disse retningslinjer og vejledninger.

Tidspunktet for den praktiske hjælp aftales mellem borgeren og leverandøren af ydelsen, men leverandøren er udelukkende forpligtet til at kunne levere praktisk hjælp i dagtimerne (kl. 8.00 - 15.00) på hverdage. Tidspunktet for levering af personlig pleje aftales ligeledes mellem borgeren og leverandøren, og leverandøren er forpligtet til at kunne levere pleje 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Medarbejderen orienterer borgeren pr. telefon, hvis der er væsentlige ændringer i tidspunktet.

Hjælpen skal ydes fleksibelt. Borgeren og hjælperen aftaler, hvordan den konkrete udførelse af hjælpen skal tilrettelægges og om der ønskes afvigelser fra den planlagte hjælp. Ændringer aftales i hvert enkelt tilfælde mellem borgeren og medarbejderen.

Det er medarbejderens opgave at sikre, at den ombyttede ydelse holdes inden for den tidsramme, det i øvrigt vil tage at udføre den visiterede hjælp. Såfremt der er tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravige den visiterede hjælp, skal medarbejderen tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse.

Frist for start af leverancen

Så snart en borger har valgt leverandør sender visitationen afgørelsen om hjemmehjælp til den valgte leverandør. Fristerne for levering af ydelserne er for

- *Praktisk hjælp* til nye borgere leveres inden for 10 hverdage. Såfremt det drejer sig om akutte indkøb skal dette kunne leveres umiddelbart efter at henvendelsen fra visitator er modtaget. Leverandøren er forpligtet til at kontakte den enkelte borger, for at aftale om det første besøg, inden 3 hverdage efter at afgørelsen er modtaget.
- *Hjælp til personlig pleje og ernæring* skal kunne leveres, senest dagen efter, at afgørelsen om den visiterede hjælp er modtaget af den valgte leverandør, med mindre det drejer sig om akut hjælp, der skal gives umiddelbart efter, at henvendelsen fra visitator er modtaget.

- *Hjælp til bad* startes inden for 5 hverdage.
- *Hjælp til indkøb* leveres inden for 1 – 2 hverdage ved akut behov.
- *Hjælp til indkøb der skal leveres hver uge*, iværksættes inden for en uge efter bestillingstidspunktet.

Hjælpens omfang

Det er visitorernes opgave at vurdere behovet for personlig pleje og praktisk hjælp samt madservice. Der vil derfor altid være et visitationsbesøg forud for etablering af hjælp. De tildelte ydelser, samt den samlede tidsramme for hjælpen, fremgår af Afgørelse om hjælp. Det er et ufravigeligt krav, at leverandøren overholder afgørelserne og leverandøren skal løse de bevilgede opgaver inden for den visiterede tidsramme.

Såfremt leverandøren ikke mener sig i stand til at løse de visiterede opgaver inden for den fastsatte tidsramme, skal Visitationsafdelingen kontaktes. Hvis der opstår situationer, hvor borgerens behov ændres akut, skal Visitationsafdelingen også kontaktes.

Borgerne orienteres om de ydelser, der er bevilget, men ikke om tidsrammen.

Alle ændringer i ydelserne udløser en revisitation. Hvis det ændrede behov kræver akut hjælp, kan leverandøren umiddelbart iværksætte den fornødne hjælp. Alle hjemmehjælpsmodtagere revideres efter en individuel vurdering af behovet for visitation.

Hjælp til personlig pleje, omsorg og ernæring skal altid gå forud for praktisk hjælp. Daglig hjælp til personlig pleje og ernæring kan ikke aflyses, men kan evt. reduceres. Såfremt den praktiske hjælp, efter en konkret vurdering, midlertidigt bliver afkortet, omlagt eller aflyst skal ændringerne registreres. En konkret ydelse kan ikke omlægges to gange i træk. Leverandøren orienterer borgeren telefonisk mellem kl. 8.00 - 10.00, hvis aftalen ikke kan holdes.

Erstatningsbesøg aftales samme dag og nyt besøg afholdes inden for følgende tidsrum:

- Ugentligt bad: Inden 1-2 hverdage
- Rengøring: Inden 5-7 hverdage
- Tøjvask: Inden 3-5 hverdage
- Indkøb: Inden 1-2 hverdage

Evt. afvigelser skal registreres i samarbejdsbogen.

Såfremt planlagt praktisk hjælp eller hjælp til bad falder på en **helligdag eller anden officiel fri-dag**, skal leverandøren aftale en alternativ dag, hvor ydelsen kan leveres. Det alternative besøg

skal leveres med samme frister som er nævnt ovenfor. Borgere, der selv aflyser besøg i forbindelse med helligdage, skal have tilbud om erstatningsbesøg. Såfremt borgeren ikke tager imod dette tilbud, gives ikke erstatning.

Leverandørerne får oplyst både de bevilgede ydelser samt tidsrammen.

Leverancesikkerhed og meddelelsespligt

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så borgerne ikke mærker til evt. problemer, der måtte være i forbindelse med arbejdstilrettelæggelse ved ferie, sygdom eller andet fravær. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere fravær hos medarbejderne og pludseligt ændrede behov hos borgerne.

Medarbejderne vurderer løbende og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/ almentilstand/ behov. Væsentlige ændringer i borgernes behov skal straks videregives til visitationen enten via advis i omsorgssystemet, pr. telefon eller på fax.

Hvis medarbejderen, ved et planlagt besøg, ikke kan komme i kontakt med borgeren, skal medarbejderen omgående undersøge årsagen til fraværet. Såfremt årsagen ikke kan klarlægges, skal leverandøren straks rekvirere låsesmed for at skaffe sig adgang til boligen. Evt. udgift til låsesmed er et anliggende mellem leverandør og borger.

Nødkald

Kommunes nødkald betjenes af Tunstall. Evt. kald vedrørende sygepleje videregives til den kommunale hjemmesygepleje. Kald om personlig bistand videregives til leverandøren.

Kontaktperson og telefontid

Leverandører af praktisk hjælp skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen i tidsrummet kl. 8.00-15.00 alle hverdage. Leverandører af pleje skal kunne træffes telefonisk af borgere, der er visiteret til døgnpleje og af kommunen 24 timer i døgnet alle ugens dage.

Borgerne kan henvende sig til Visitationsafdelingen, hvis hjælpen ikke starter som aftalt eller udebliver.

Arbejds miljø

I tilknytning til visitators visitationsbesøg udarbejdes en foreløbig vurdering af rammerne for arbejdet i hjemmet, herunder behovet for plejehjælpemidler. (Skemaet "Bedømmelse af boligen inden start på praktisk hjælp og personlig pleje") faxes til leverandøren.

Leverandøren udarbejder en decideret arbejdspladsvurdering. Ved arbejdspladsvurderingen skal leverandøren tage stilling til, om hjemmet er indrettet, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt og om der er de nødvendige hjælpemidler, synlige og intakte elinstallationer samt rengøringsmateriel til rådighed for de udførende medarbejdere.

Arbejdspladsvurderingerne skal være skriftlige og det forventes, at leverandørerne følger op på evt. anvisninger. Det forventes endvidere, at kommunens regler for anvendelse af rengøringsmidler overholdes. Endvidere skal leverandøren overholde krav om tilstedeværelse af to hjælpere i visse plejesituationer, jf. afgørelsen. Leverandøren er ansvarlig for at sikre et forsvarligt fysisk og psykisk arbejdsmiljø i samarbejde med borgeren. Evt. problemer i opfyldelsen af dette, hvor det har betydning for udførelsen af opgaverne/tildelingen af ydelserne, videregives til Visitationsafdelingen.

Kommunen stiller de nødvendige arbejdsredskaber og tekniske hjælpemidler, fx plejeseng og lift, til rådighed ved personlig pleje samt konkret vejledning i brugen af disse ved forflytningsinstruktør. Det forventes derfor, at leverandørerne gør en målrettet indsats for at forebygge skader som følge af forflytninger. Leverandøren stiller beskyttelseshandsker til rådighed for medarbejderne.

Det er et krav, at der ikke ryges i den tid, hjælperen udfører opgaver i hjemmet. Det er ligeledes et krav at husdyr fx hunde, katte og krybdyr ikke må være i de rum, som hjælperen passerer/har opgaver.

Uddannelsesforhold for det udførende personale

Til at udføre opgaver hos borgere, der er visiteret til ydelserne personlig pleje og personlig pleje kombineret med praktisk hjælp skal primært anvendes medarbejdere med social- og sundhedsfaglig grunduddannelse.

Til at udføre opgaver hos borgere, der udelukkende er visiteret til praktisk hjælp, indkøb og tøjvask benyttes fortrinsvis medarbejdere med en social- og sundhedsuddannelse, men ved mangel på uddannet personale kan der benyttes medarbejdere, der ikke har en egentlig social- og sundhedsfaglig grunduddannelse. I så fald er det et krav, at leverandøren sikrer sig, at medarbejderen har den fornødne viden, så pågældende i hvert enkelt tilfælde er i stand til at medinddrage borgerne for at opnå det aktiverende sigte.

Det er endvidere et krav, at medarbejderne introduceres grundigt til opgaverne og til arbejdsteknik samt er oplært i udførelsen af opgaven.

Det er også en forudsætning, at medarbejderne til stadighed har mulighed for at modtage vejledning og opfølgning på opgaveløsningen fra en faguddannet person. Ved vikaransættelser kan benyttes ikke faglærte medarbejdere.

Evt. specifikke kompetencekrav til udføreren fremgår af omsorgsjournalen/bestillingen.

Det er en forudsætning, at samtlige medarbejdere kan tale og skrive dansk.

Faste medarbejdere hos borgerne

Leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne udføres af faste medarbejdere med kendskab til borgeren for at minimere borgerens oplevelse af skiftende hjælpere. Målet er, at borgeren skal have en fast medarbejder inden for en måned. Såfremt hjælpen omfatter personlig pleje, skal det tilstræbes, at der kommer færrest mulige hjælpere hos borgeren.

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne ikke har strafforhold, der gør dem uegnede til at arbejde inden for området.

Den enkelte medarbejder skal til enhver tid medbringe Id-kort med billede. Id-kortet skal bæres synligt.

Fastansatte medarbejderne skal bære uniform/beklædning med logo af hensyn til synlighed og hygiejne.

Modtagelse af elever

Leverandører skal kunne påtage sig en uddannelsesforpligtelse svarende til leverandørens andel af den samlede arbejdsmængde. Det er social- og sundhedsskolerne, der godkender en arbejdsplads som praktiksted.

Beskæftigelse på særlige vilkår

Der henvises til Rødovre Kommunes initiativer i relation til projekt Trivsel, sundhed og fastholdelse samt Aftale om socialt partnerskab mellem Rødovre Kommune og Rødovre Kommunes Social- og Sundhedsforvaltning.

Frist for skift af leverandør

Frister for skift af leverandør er en måned efter udgangen af den måned, hvori modtageren af hjælpen har anmodet om at skifte leverandør. Skift af leverandør kan alene ske på foranledning af borgerne.

Kontraktforhold

Kommunalbestyrelsen behandler ansøgninger om godkendelse som leverandør. Leverandører, der ikke godkendes, vil få en skriftlig begrundelse for afslaget.

I kontrakten vil være indføjet et opsigelsesvarsel, hvis kommunen beslutter at skifte fra godkendelsesmodel til udbudsmodel. I øvrigt ophører kontrakten umiddelbart ved grov misligholdelse af kontrakten.

Leverandøren kan ikke, uden Kommunalbestyrelsens godkendelse, overdrage sine rettigheder til tredjemand. Leverandøren har det fulde ansvar ved evt. anvendelse af underleverandør. Evt. underleverandører skal leve op til de samme kvalitetskrav, som stilles til den kontraktansvarlige leverandør.

Leverandøren skal straks give en skriftlig og begrundet meddelelse til myndighedsfunktionen, hvis leverandøren kan forudse, at kontrakten ikke bliver opfyldt.

Priser

Leverandørerne betales i overensstemmelse med de offentliggjorte priser. Det er den planlagte, leverede hjælp, der afregnes. Desuden har leverandøren krav på afregning, hvis borgeren selv aflyser hjælpen mindre end 24 timer, før hjælpen skulle have været leveret eller ved akutte indlæggelser og udskrivelser inden for det døgn, hvor ydelsen skal leveres.

Timepriserne dækker de totale omkostninger, der er forbundet med at levere en times hjælp hos borgeren. Priserne er beregnet ud fra samtlige omkostninger, der vedrører kommunens leverandørvirksomhed af personlig pleje og praktisk hjælp, herunder såvel direkte som indirekte omkostninger. Omkostningerne og timepriserne er beregnet ud fra en tidsregistrering af udvalgte hjemmehjælpsgrupper samt aften- og natthjemmeplejen. Institut for Serviceudvikling har bistået kommunen med ekspertise ved beregningerne.

Priserne er opgjort som priser for

- Praktisk hjælp.
- Personlig pleje i dagtimerne.
- Personlig pleje på ubekvemme tider.

For indkøb og madservice er priserne fastlagt pr. ydelse.

Økonomisk bæredygtighed

Den potentielle leverandør skal kunne dokumentere, at den ikke er i betalingsstandsning eller på anden måde i en økonomisk situation, der vanskeliggør en opfyldelse af de forpligtelser, der vil følge med en godkendelse som leverandør.

For at sikre levering af ydelser i tilfælde af konkurs eller lignende stilles krav om, at leverandøren stiller sikkerhed ved indfrysning af et beløb,

der står i rimeligt forhold til den forventede omsætning. Sikkerhedsstillelsen skal garantere, at der ved fx konkurs kan hentes økonomisk dækning til vikarer, indtil borgerne har valgt en ny leverandør.

Leverandøren må ikke have ubetalt gæld til det offentlige på 50.000 kr. eller derover.

Dokumentation

Dokumentation for leverancen, kommunikation og indberetning skal kunne ske elektronisk. Det er en forudsætning, at leverandøren sørger for den nødvendige internetadgang. Leverandøren skal dokumentere, at de visiterede ydelser leveres inden for de til en hver tid gældende rammer.

Faktureringsgrundlaget er den tidsangivelse, der er anført på ydelsesoversigten med evt. korrektioner for afvigelser. Der faktureres månedsvis bagud, således at leverandøren fakturerer det samlede antal minutter pr. borger.

Leverandørerne har notatpligt i forhold til ydelserne. Samarbejdsbogen benyttes. Leverandører skal efter begæring videregive oplysninger om borgerne til visitationen fx til brug for relevante myndigheder. Såfremt en leverandør vil benytte strekkodesystem eller anden elektronisk registrering, skal dette ske efter aftale med myndighedsfunktionen.

Samarbejdsbogen

Den kommunale samarbejdsbog skal benyttes. Samarbejdsbogen er leverandørens arbejdsredskab og startes af leverandøren. Bogen leveres til leverandørerne, som sørger for at samarbejdsbogen udleveres til borgeren ved første besøg.

Ved skift af leverandør skal samarbejdsbogens registreringsskemaer og sidste nyt opbevares af Hjemmeplejen (området) eller den private leverandør. Resten af samarbejdsbogen forbliver hos borgeren.

Ved ophør skal samarbejdsbogen retur til Hjemmeplejen, hvis det er en borger, der er i hjemmeplejeregion.

For borgere, der får hjælp fra privat leverandør og som ophører skal samarbejdsbogen afleveres til kommunen (visitationen) af den private leverandør.

Kommunikation

Det er et krav, at leverandørerne sikrer videregivelse af information til visitationen om ændringer i modtagerens behov for hjælp. Dette skal ske pr. mail/fax/telefon og efter nærmere aftalte regler. Leverandører af personlig og praktisk bistand skal indgå i et tæt samarbejde med visitatorerne.

Regler om overholdelse af tavshedspligt og aktindsigt

Leverandøren er ved opgavevaretagelsen jf. § 43 stk. 2 i *Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område* omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Leverandøren forpligter sig til at overholde sikkerhedsforskrifter m.v. i forbindelse med behandling af personoplysninger, jf. *Lov om behandling af personoplysninger*.

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til oplysninger som de måtte blive bekendt med under udførelsen af arbejdet. Tavshedspligten fortsætter efter kontraktens udløb og efter den enkelte medarbejders fratræden fra stillingen.

Leverandøren er forpligtet til at følge reglerne om klageadgang.

Gaver m.v.

Leverandørerne og medarbejderne må ikke modtage gaver, pengebeløb, arve eller indgå handler med borgerne.

Leverandørerne har erstatningspligt, såfremt medarbejderne ødelægger indbo, tøj, mister borgernes penge m.v.

Mistanke om tyveri, begået af ansatte, skal af borgeren meldes til politiet og sagen behandles efter gældende retspraksis.

Kvalitetsvurdering

Kommunens lovbestemte tilsynsforpligtigelse omfatter ydelser udført både af private og af den kommunale leverandør. Tilsynsforpligtigelsen omfatter en sikring af, at opgaverne løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet og efter kommunens kvalitetsstandarder.

Myndighedsfunktionen har såvel en forpligtelse til opfølgning på visitationen som en tilsyns-/kontrolfunktion af leverancen. Sidstnævnte tilsyn handler både om indholdet i ydelserne, omfanget og den måde, opgaven bliver løst på. Tilsynet vil være en del af visitatorernes revisitationsbesøg.

Rødovre Kommune vil også løbende foretage undersøgelser blandt et udsnit af borgerne. Undersøgelserne vil omhandle ydelserne, omfanget og kvaliteten. Leverandøren er forpligtet til aktivt at medvirke ved disse undersøgelser. Leverandørerne vil få mulighed for at kommentere undersøgelserne.

Kommunen kontrollerer løbende om leverandørerne overholder kontrakten. Leverandørerne er derfor forpligtet til at stille alle oplysninger til rådighed, så løsningen af opgaverne kan kontrolleres.

Klager

Leverandøren skal benytte et formaliseret system for behandling af klagesager. Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af kommunen, der videregiver klager til Det Sociale Nævn. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen henvises til kommunen.

Klager fra borgerne til leverandøren vedrørende forhold ved medarbejdernes udførelse af opgaven besvares af leverandøren med kopi til Visitationsafdelingen. Leverandørerne skal medvirke til at videregive alle relevante oplysninger til sagens behandling. Såfremt klagen er berettiget, skal leverandøren umiddelbart bringe de påklagede forhold i orden uden beregning.

Krav til ydelser

Kommunalbestyrelsen udarbejder én gang om året en kvalitetsstandard for personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice.

Personlig pleje og praktisk hjælp

Efter *Lov om social service* § 1, stk. 3 bygger hjælpen på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Udgangspunktet for alle ydelserne er hjælp til selvhjælp med et aktiverende og forebyggende sigte.

Hjælp efter *Lov om social service* § 83 gives til personer, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre disse opgaver. Hjælpen omfatter:

- Personlig hjælp og pleje.
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.
- Hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder.
- Madservice.

Visitationen kan visitere til støtte til en aktiv dagligdag (funktionsbevarende træning) med henblik på, at borgeren bibeholder eller forbedrer funktionsevnen.

Den kommunale myndighed skal sikre, at borgerne får den nødvendige pleje, omsorg og praktisk hjælp. Personlig pleje og praktisk hjælp ydes ud fra den forudsætning, at borgeren har ansvar for egen tilværelse. Hjælpen skal ydes efter princippet "hjælp til selvhjælp" og ydes kun til funktioner, som borgeren ikke selv kan udføre.

Omfanget af hjælpen afhænger af:

- Borgerens egne muligheder for at varetage eller tage del i opgaverne i hjemmet.
- Om der er en ægtefælle/samlever eller voksne hjemmeboende børn
- Boligforhold, hjemmets størrelse og indretning.
- Eventuel hjælp fra andre.

Praktisk hjælp/pleje kan gives midlertidigt eller varigt, afhængigt af det konkrete behov for hjælp. Vurderingen af, om behovet for hjælp/pleje er midlertidigt eller varigt, afgøres af visitator ved visitationsbesøget. Afgørelsen har betydning for borgerens evt. betaling for hjælpen.

Visitator justerer hjælpen i takt med ændringer i borgerens behov og i forhold til de faktiske muligheder. Hjælpen opgøres ikke i tid, men i konkrete behov og deraf følgende ydelser. De enkelte ydelser tidsfastsættes til brug for leverandørernes ressourceindsats.

Vurdering af behovet for personlig pleje og praktisk hjælp

Det er visitatorernes opgave at vurdere behovet for personlig pleje og praktisk hjælp samt madservice. Der er altid et visitationsbesøg forud for etablering af hjælp. Formålet med besøget er at afdække og vurdere borgerens funktionsevne med henblik på at afgøre behovet for hjælp. I vurderingen af borgerens funktionsevne er det ikke handicap, alder eller sygdom, der berettiger til ydelser, men konsekvenserne af handicap/sygdom i forhold til borgerens hverdag og funktionsniveau. Ved besøget vurderes altid, om der kan være andre tilbud, der kan fremme muligheden for, at den enkelte kan klare sig selv. I vurderingen tages udgangspunkt i borgerens ressourcer.

Borgere, der henvender sig om hjælp, kontaktes inden for 3 hverdage af visitator for at aftale besøg. Tidspunktet for besøget afhænger af, hvilken form for hjælp, der er behov for. Akut hjælp kan igangsættes inden visitationsbesøget.

Ved kontakten i forbindelse med aftale om visitationsbesøget vil visitator altid informere borgeren om muligheden for at have en bisidder med til visitationsbesøget.

Ved akut opståede problemstillinger er det efter vurdering muligt at gennemføre sagsbehandling væsentligt hurtigere. Der skal dog være mulighed for at gennemføre en hensigtsmæssig planlægning fra den ene dag til den anden.

Ved visitationsbesøget informerer visitator om muligheder for valg af leverandør og der udle-

res materiale med information om de enkelte leverandører.

Vurderingen af det konkrete behov for hjælp bedømmes ud fra ansøgerens samlede situation.

Der tages hensyn til ansøgerens netværk, og det forudsættes, at eventuelle øvrige medlemmer af husstanden deltager i opgaveudførelsen i hjemmet. Hvis der er større børn i hjemmet, tages der i vurderingen af behovet for hjælp udgangspunkt i, at der ikke stilles krav, som går ud over de krav, der normalt kan stilles til større børn. Der ses fx på, hvordan opgaverne i hjemmet blev fordelt før, der opstod behov for hjælp.

Hjælpen fastsættes ud fra de politisk vedtagne kvalitetsstandarder og Rødovre Kommunes serviceniveau.

Visitorator følger op på afgørelsen efter behov. Afgørelsen kan i øvrigt tages op til vurdering på et hvilket som helst tidspunkt enten af borgeren eller af leverandøren, hvis behovet ændrer sig.

Tilsyn

Visitoratorerne fører tilsyn med, at leverandørerne giver de ydelser, der er visiteret, den tid der bliver brugt og udførelsen af opgaven. Desuden føres der tilsyn med, at formålet med ydelsen er opfyldt og at målene i kvalitetsstandarden er nået.

Afgørelse

Omfang, formål og periode for den personlige pleje og praktiske hjælp vurderes individuelt og fremgår af afgørelse om hjemmehjælp.

Afgørelsen meddeles ansøgeren skriftligt og er skriftligt begrundet.

Af afgørelsen fremgår det også, hvilke af ansøgerens anmodninger om hjælp, kommunen har kunnet imødekomme eller hvilke, der ikke har kunnet imødekommes. Desuden fremgår, hvilke krav der stilles til leverancesikkerheden i forbindelse med effektueringen af afgørelsen.

Afgørelsen kan forventes senest 10 hverdage efter visitationsbesøget.

Fleksibilitet

Efter *Lov om social service* § 94 kan borgerne vælge en hel eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Det betyder, at der er mulighed for at bytte mellem ydelserne. Loven forudsætter, at der ikke må ske serviceudvidelser, så den visiterede tidsramme for hjælpen skal overholdes.

Borgerne skal derfor tilbydes en fleksibel opgaveløsning, hvor borgeren i samarbejde med hjælperen, kan aftale at få udført andre opgaver end de

planlagte. Desuden kan aftales, hvordan hjælpen skal tilrettelægges. Det er i hvert enkelt tilfælde medarbejderen, der vurderer om det er forsvarligt at ombytte ydelser. I tilfælde af uenighed mellem borger og hjælper, gives den hjælp, der er visiteret. Hvis en borger har fravalgt en visiteret ydelse til fordel for anden hjælp, kan der ikke klages over, at den fravalgte hjælp ikke er udført.

Hvis borgeren ønsker at bytte til praktisk hjælp eller personlig pleje er det en forudsætning, at pågældende er visiteret til denne type hjælp. Bytning ud over dette kræver drøftelse med den ansvarlige leder.

Leverandør

Kommunen har pr. 1. januar 2003 indført valgmulighed med hensyn til leverandør til personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Valgmuligheden består af valget mellem den kommunale Hjemmepleje eller private leverandører, der er godkendt af kommunen.

Endvidere kan borgeren selv udpege en person til at udføre opgaverne, jf. *Lov om social service* § 94. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, der skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold i opgaverne, leverancesikkerhed og betaling m.v.

Kvalitetsstandarder

Personlig pleje

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Hjælp eller støtte til personlig pleje, som borgeren ikke selv kan klare.

Hvad er formålet med ydelsen?

- At sikre, at borgeren oplever sig ren og velplejet hele døgnet.
- At være sygdomsforebyggende.
- At borgeren genvinder eller vedligeholder færdigheder i forhold til den personlige pleje.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

- Hjælp/støtte til morgen- og aftentoilette inkl. tandhygiejne/mundpleje og barbering.
- Hud-, hår- og neglepleje.
- Hjælp/støtte til toiletbesøg, inkl. kontinenshjælpemidler.
- Hjælp/støtte til af- og påklædning.
- Hjælp/støtte til forflytninger.
- Hjælp/støtte til at kropsbårne hjælpemidler, fx briller, støttestrømper, høreapparat m.v.
- Hjælp/støtte til bad.
- Klargøring inden og oprydning efter plejen.
- Forebyggelse af sengelejekomplikationer.
- Hjælp til sengeredning.
- Hjælp til at bestille fodpleje, frisør, tandlæge etc.

Hvem kan modtage ydelsen?

Borgere som på grund af midlertidig eller varig fysisk og/eller psykisk svækkelse ikke kan klare den personlige pleje selv.

Ydelsens omfang

Hjælp til personlig pleje ydes i forhold til behovet. Det betyder, at nogle ydelser kan gives flere gange i døgnet, andre dagligt eller ugentligt. Hvor der kun ydes støtte til bad, ydes hjælpen som udgangspunkt en gang ugentligt i dagtimerne på hverdage.

Hjælpen opgøres ikke i tid, men i konkrete ydelser. Visitator afgør ydelsens omfang.

Fleksibel hjemmehjælp

Der tilbydes en fleksibel opgaveløsning, hvor borgeren, i samarbejde med hjælperen, kan aftale at få udført andre opgaver end de planlagte. Der kan byttes mellem enkelte dele i ydelserne og mellem ydelserne, fx mellem personlig og praktisk hjælp. Hvis borgeren ønsker at bytte til praktisk hjælp eller personlig pleje er det dog en forudsætning, at pågældende er visiteret til denne type hjælp.

Der kan primært byttes mellem kvalitetsstandardernes ydelser. Bytning ud over dette kræver drøftelse med den ansvarlige leder. Det er i hvert enkelt tilfælde medarbejderen, der vurderer om det er forsvarligt at ombytte ydelsen. I tilfælde af uenighed mellem borger og hjælper, gives den hjælp, der er visiteret.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der kan vælges mellem den kommunale hjemmehjælp eller private leverandører, der er godkendt af kommunen eller af en privat person, som borgeren selv antager og som er godkendt af kommunen.

Hvem leverer ydelsen?

Medarbejdere fra Rødovre Kommunes Hjemmehjælp eller fra privat leverandør eller privat udpeget person.

Kompetencekrav til udføreren

Plejen udføres af uddannet sundhedspersonale. Undtagelsesvis kan der bruges ikke-faglærte medarbejdere, der er oplært af medarbejdere med en social- og sundhedsfaglig grunduddannelse. Derudover kan plejen udføres af personale under uddannelse.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Der kan være omkostninger forbundet med indkøb af små hjælpemidler såsom bademåtte, vaskelude, vaskefad, ekstra sengetøj m.v.

Ved midlertidig hjælp opkræves indtægtsbestemt brugerbetaling.

Kvalitetsmål

- At borgeren er tilfreds med den udførte pleje i forhold til kommunens kvalitetsstandard.
- At tabte færdigheder i muligt omfang genvindes og at borgeren inddrages maksimalt i opgavens udførelse.

- At der er sammenhæng og kontinuitet i de enkelte opgaver, der udføres hos borgeren.
- At der i planlægningen er taget hensyn til borgerens aktiviteter uden for hjemmet.
- At borgeren tildeles en fast hjælper inden for en måned og at der i dennes fravær kommer så få forskellige hjælpere som muligt.
- At daglig hjælp til personlig pleje ikke aflyses. Ugentligt bad kan aflyses, men der tilbydes erstatning inden for 1-2 dage.
- At ugentligt bad er startet inden for 5 hverdage.
- At hjælperen orienterer borgeren pr. telefon, hvis der er væsentlige ændringer i tidspunktet.
- At bad som udgangspunkt er tilbudt i dagpersonalets arbejdstid på hverdage.
- At daglig morgenpleje er foretaget inden kl. 11.00.
- At medarbejdernes faglige kompetencer svarer til opgavens kompleksitet.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Medarbejderne vurderer løbende behovet for hjælp og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/almentilstand.

Visitatorerne foretager revisitation efter behov.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

I forbindelse med helligdage flyttes badet. Borgeren orienteres pr. telefon om det nye tidspunkt for bad.

Leverandøren har erstatningspligt, hvis medarbejderen ødelægger indbo mv. i forbindelse med udførelsen af den personlige pleje.

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. I følge loven skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren udarbejder en skriftlig arbejdspladsvurdering. Såfremt ydelsen ikke kan udføres på en måde, så det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt, foretages en ny visitation med henblik på, hvilken ydelse, borgeren så kan tilbydes i stedet.

For at opfylde arbejdsmiljøkravene i forbindelse med anvendelse af plejehjælpemidler som for eksempel plejeseng eller lift, kan det være nødvendigt at foretage ommøblering og/eller ændringer i boligen. Dette kan blandt andet indebære fjernelse af dørtrin eller gulvtæpper eller at der må flyttes om på møbler.

Der henvises til standard for brugen af plejehjælpemidler. Har borgeren hjælpemidler til brug i

plejeydelsen, vil såvel borger som medarbejder blive instrueret i korrekt brug af hjælpemidlet.

Omsorg

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 og § 84 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Støtte og omsorg til borgere, der midlertidigt eller varigt har behov på grund af fysiske, psykiske og/eller sociale problemer.

Støtte til at fastholde struktur i hverdagen i eget hjem.

Støtte til pårørende, der befinder sig i en situation, hvor der er et særligt behov for afløsning og aflastning.

Hvad er formålet med ydelsen?

- At tilbyde den nødvendige og tilstrækkelige hjælp til at borgeren kan opretholde, fysisk og psykisk velvære i eget hjem.
- At medinddrage borgeren i de enkelte funktioner for at bevare og udvikle færdigheder, der øger evnen til at klare sig selv.
- At støtte borgeren til selv at løse dagligdags opgaver med hensyn til fx ernæring, medicin, personlig hygiejne, rengøring, tøjvask, indkøb.
- At aflaste pårørende i belastede situationer.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

- Struktureret samtale for at bevare, genvinde eller højne det fysiske, psykiske og sociale funktionsniveau i hverdagen.
- Vejlede og støtte borgeren i at skabe struktur og overskuelighed i dagligdagen.
- Medvirke til at etablere/genetablere borgerens netværk i nærmiljøet herunder fx ledsagelse i særlige tilfælde.
- Hjælpe med kontakt til tværfaglige samarbejdspartnere fx læge, sagsbehandler og distriktpsychiatri.
- Telefonopkald, der sikrer, at borgeren klarer sig. (Det er en forudsætning, at nøgle til boligen afleveres til leverandøren).
- Hjælpe med konkrete personlige ting i forbindelse med flytning til ældrebolig eller plejehjem efter nærmere aftale, i de tilfælde hvor borgerens netværk ikke er i stand til at hjælpe.
- Aflaste ægtefælle til borgere med omfattende plejeb behov.

Hvem kan modtage ydelsen?

- Alvorligt syge og døende
- Borgere med psykiske sygdomme.
- Borgere med demenssygdomme.
- Borgere med kroniske lidelser.
- Borgere med misbrugsproblemer.
- Psykisk udviklingshæmmede borgere.
- Borgere, der ikke kan betjene nødkald/telefon.
- Borgere som på grund af ændringer i livssituationen har behov for tilsyn og hvor der er behov for at observere/vurdere situationen løbende.

Ydelsens omfang

Hjælpen ydes individuelt og opgøres ikke i tid men efter behov, i dag-, aften- og nattetimerne.

Visitorator afgør ydelsens omfang.

Fleksibel hjemmehjælp

Der tilbydes en fleksibel opgaveløsning, hvor borgeren, i samarbejde med hjælperen, kan aftale at få udført andre opgaver end de planlagte. Der kan byttes mellem enkelte dele i ydelserne og mellem ydelserne, fx mellem personlig og praktisk hjælp. Hvis borgeren ønsker at bytte til praktisk hjælp eller personlig pleje er det dog en forudsætning at pågældende er visiteret til denne type hjælp. Der kan primært byttes mellem kvalitetsstandardernes ydelser. Bytning ud over dette kræver drøftelse med den ansvarlige leder.

Det er i hvert enkelt tilfælde medarbejderen, der vurderer om det er forsvarligt at ombytte ydelsen. I tilfælde af uenighed mellem borger og hjælper, gives den hjælp, der er visiteret.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der kan vælges mellem den kommunale hjemmepleje eller private leverandører, der er godkendt af kommunen eller en privat person, som borgeren selv antager og som er godkendt af kommunen.

Hvem leverer ydelsen?

Medarbejdere fra Rødovre Kommunes Hjemmepleje eller fra privat leverandør eller fra privat udpeget person.

Kompetencekrav til udføreren

Omsorgen udføres af uddannet sundhedspersonale. Undtagelsesvis kan der bruges ikke faglærte medarbejdere, der er oplært af medarbejdere med en social- og sundhedsfaglig grunduddannel-

se. Derudover kan omsorgen udføres af personale under uddannelse.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Nej, men der kan være omkostninger forbundet med deltagelse i aktiviteter.

Kvalitetsmål

- At borgerens ønsker og behov er afdækket.
- At borgeren oplever at have fået hjælp/støtte i at opretholde, bevare og udvikle færdigheder.
- At der gives relevant hjælp, støtte og vejledning.
- At den tilbudte hjælp og støtte opleves som relevant.
- At der så vidt muligt kun kommer personale, som borgeren kender og føler sig tryk ved.
- At borgeren oplever størst mulig tryk i hjemmet.
- At borgeren har fået tilbudt aktivitet og samvær med andre.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Medarbejderne vurderer løbende og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/almentilstand.

Visitatorerne foretager revisitation efter behov.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. I følge loven skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren udarbejder en skriftlig arbejdspladsvurdering. Såfremt ydelsen ikke kan udføres på en måde, så det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt, foretages en ny visitation med henblik på, hvilken ydelse, borgeren så kan tilbydes i stedet.

Ernæring

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Udførelse af eller støtte til væske- og ernæringsmæssige opgaver i hjemmet, som borgeren ikke selv kan udføre.

Hvad er formålet med ydelsen?

- At give borgeren mulighed for at få dækket sit ernærings- og væskebehov.
- At fremme sundhed og forebygge sygdomme.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

- Tilberede, anrette og servere morgenmad, snitter og mellemmåltider.
- Opvarmning af færdigretter/udbragt mad.
- Oprydning, opvask og udluftning efter måltidet.
- Stille drikkevarer frem.
- Hjælpe/støtte med indtagelse af mad og drikke.
- Planlægge indkøb i samarbejde med borgeren under hensyn til eventuel kostplan.
- Registrere den mængde mad og drikke, borgeren indtager.
- Kostvejledning.
- For borgere, der bor i ældrebolig i tilknytning til Ældrecentret Broparken, plejehjemmene Engskrænten eller Ørbygård, er der i dagtimerne mulighed for at blive ledsaget til cafeen.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

- Tilberedning af middagsmåltidet.
- Opvask og oprydning efter gæster.

Hvem kan modtage ydelsen?

Borgere som på grund af midlertidig eller varig fysisk og/eller psykisk svækkelse, ikke er i stand til selv at dække deres behov for væske og ernæring.

Fleksibel hjemmehjælp

Der tilbydes en fleksibel opgaveløsning, hvor borgeren, i samarbejde med hjælperen, kan aftale at få udført andre opgaver end de planlagte. Der kan byttes mellem enkelte dele i ydelserne og mellem ydelserne, fx mellem personlig og praktisk hjælp. Hvis borgeren ønsker at bytte til praktisk hjælp eller personlig pleje er det dog en forudsætning, at pågældende er visiteret til denne type hjælp.

Der kan primært byttes mellem kvalitetsstandardernes ydelser. Bytning ud over dette kræver drøftelse med den ansvarlige leder.

Det er i hvert enkelt tilfælde medarbejderen, der vurderer om det er forsvarligt at ombytte ydelsen. I tilfælde af uenighed mellem borger og hjælper, gives den hjælp, der er visiteret.

Ydelsens omfang

Hjælpen ydes og tilrettelægges efter en individuel vurdering af behovet. Hjælpen kan ydes fra en til flere gange i døgnet. Hjælpen opgøres ikke i tid, men i konkrete aktiviteter. Ydelsens omfang afgøres af visitator.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der kan vælges mellem den kommunale hjemmepleje eller private leverandører, der er godkendt af kommunen eller af en privat person, som borgeren selv antager og som er godkendt af kommunen.

Hvem leverer ydelsen?

Medarbejdere fra Rødovre Kommunes Hjemmepleje eller fra privat leverandør eller af privat person.

Kompetencekrav til udføreren?

Daglig hjælp varetages af uddannet sundhedspersonale. Undtagelsesvis kan der benyttes ikke faglærte medarbejdere, der er oplært af medarbejdere med social- og sundhedsfaglig grunduddannelse. Derudover kan ydelsen udføres af personale under uddannelse.

Medfører ydelsen omkostninger for borgeren?

Anskaffelse af hjælpemidler betales af borgeren selv, når udgiften er under "bagatel grænsen" på 500 kr. Ved behov for kosttilskud kan der forekomme ekstraudgifter for borgeren. Honorar til privat praktiserende klinisk diætist afholdes af borgeren selv. Anskaffelse af mikroovn kan være en forudsætning for visse ydelser.

Kvalitetsmål

- At undgå, at borgeren bliver fejlnærmet og/eller får væskemangel.
- At borgeren føler sig mæt og veltilpas.
- At borgeren giver udtryk for tilfredshed med måden, måltiderne forløber på.
- At måltiderne skal forberedes indenfor det døgn, hvori de skal indtages. Færdigretter/udbragt mad opvarmes umiddelbart før, det skal spises.
- At borgeren har tilgang til friske drikkevarer hele døgnet. At borgeren vejledes og motive-

res til at spise og drikke ernæringsmæssigt rigtigt.

- At spisesituationen tilrettelægges i samarbejde med borgeren ud fra dennes ønsker og behov.
- At de relevante hjælpemidler er fremskaffet, fx bestik med tykt skaft, krus med hank, tallerken med kant, tudkop, vippekniv eller nonslip kniv.
- At maden rettes an så den fremtræder indbydende for borgeren. Eksempelvis med krydderier, serviet og bestik.
- At der samarbejdes med de pårørende.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Medarbejderne vurderer løbende og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/almentilstand.

Visitatorerne foretager revisitation af ydelsen efter behov.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Opvarmning af mad forudsætter tilgang til mikroovn.

Der kan være særlige ernæringsmæssige forhold at tage hensyn til hos borgere med anden etnisk baggrund og/eller borgere, der af religiøse grunde har restriktioner med hensyn til, hvilken kost de må indtage.

Desuden er der særlige forhold at tage hensyn til hos borgere med kroniske lidelser som eksempelvis sukkersyge eller allergi.

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. I følge loven skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren udarbejder en skriftlig arbejdspladsvurdering. Såfremt ydelsen ikke kan udføres på en måde, så det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt, foretages en ny visitation med henblik på, hvilken ydelse, borgeren så kan tilbydes i stedet.

Rengøring

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Udførelse af eller støtte i hjemmet til vedligeholdende rengøringsopgaver, som borgeren på grund af midlertidig eller varig væsentlig nedsat funktionsevne ikke selv kan udføre.

Hvad er formålet med ydelsen?

- At yde vedligeholdende rengøring af boligen i samarbejde med borgeren.
- At gøre borgeren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.
- At skabe et trygt miljø og en helhedsorienteret indsats for borgeren med udgangspunkt i dennes behov.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

Hjælpen omfatter rengøring af de dagligt benyttede rum, svarende til en 2-værelses lejlighed (ca. 67 m²). Rengøringsydelsen kan omfatte følgende opgaver:

<u>Entré:</u>	Støvsuge, vaske gulv, tørre støv af og ryste dørmåtte.
<u>Badeværelse:</u>	Rengøre håndvask og tilstødende væg omkring håndvask og toilet, spejl, hylder, toilet, badekar/brusekabine, feje og vaske gulv.
<u>Køkken:</u>	Vaske gulv, vaske/aftørre køkkenbord, tørre hårde hvidevarer af udvendigt. Efterse og evt. aftørre spild i køleskab og under vask, på køkkenlåge eller gulv. Køleskab tømmes og aftørres hver 3. måned, inkl. afrimning af integreret fryser. Ovn/mikroovn aftørres hver 3. måned.
<u>Soveværelse:</u>	Støvsuge, vaske gulv og tørre støv af. Skifte sengelinned.
<u>Opholdsstue:</u>	Støvsuge, vaske gulv og tørre støv af. Ved særlige behov kan der visiteres til støvsugning af ofte anvendte møbler (fx. polstrede stole og sofaer) en gang om måneden.

De enkelte opgaver omfatter:

<u>Støvsugning:</u>	Støvsuge gulve, gulvtæpper og synlige gulvpaneler. Møbler i stue, fx. polstrede stole og sofaer efter behov, dog som udgangspunkt højst en gang månedligt.
---------------------	--

Gulvask: Gulvet fejes/støvsuges og vaskes. Der benyttes fladmoppe.

Afvaskning: Med vand og miljøvenlige rengøringsmidler i køkken og badeværelse.

Aftørring: Aftørring/tørre støv af vindueskarmer, borde og hylder. Endvidere aftørring af fjernsyn, radio og i rimeligt omfang nips. Efter behov, og som udgangspunkt højst en gang månedligt, aftørring af billeder/malerier, spejle, loftslamper ved hjælp af almindelige redskaber.

Øvrige opgaver:

Vande blomster, lufte ud, tømme affaldspose og vaske hjælpemidler af efter individuel vurdering.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

- Vinduespudsning.
- Hovedrengøring.
- Afrimning af selvstændig fryser.
- Ekstra rengøring efter gæster eller pga. dyr i hjemmet.
- Flytte tunge møbler.
- Rengøring efter håndværkere.
- Rengøring ved flytning.

Hvem kan modtage ydelsen?

Hjælp til rengøring gives, hvis det efter en individuel og konkret vurdering, skønnes at borgeren ikke selv kan varetage opgaven og muligheden for at genvinde tabte færdigheder er udtømte. Det forudsættes, at borgeren inddrages i hjælpen.

Det kan dreje sig om

- Borgere, som ud fra en sygeplejefaglig vurdering, skønnes at have væsentlige problemer i bevægeapparatet, som ikke kan afhjælpes ved Støtte til en aktiv dagligdag/træning.
- Borgere, som på grund af psykisk eller psykosocial belastning, ikke kan overskue eller tage initiativ til rengøring.
- Borgere, der ikke kan tåle store fysiske anstrengelser.
- Borgere, der er blinde eller som ser meget dårligt og som ikke er i stand til at klare opgaven ved kompenserende strategier.

Om nødvendigt kan visitator bede om lægelig dokumentation for ovenstående.

I særlige situationer kan der gives aflastende hjælp til rengøring, fx i tilfælde af ægtefælles alvorlige sygdom.

Ydelsens omfang og udførelse

Hjælpen ydes hver 14. dag i dagpersonalets arbejdstid på hverdage. Hjælperen orienterer borgeren pr. telefon, hvis der er væsentlige ændringer i tidspunktet.

Såfremt medarbejderen kommer mere end en time før eller efter den aftalte tid får borgeren besked pr. telefon.

Normen kan fraviges, såfremt borgeren på grund af dokumenterede helbredsproblemer har yderligere behov. Ydelsens omfang afhænger af, om borgeren har mulighed for at deltage i opgaverne eller om der er ægtefælle, en samboende eller voksne hjemmeboende børn, som kan udføre opgaverne.

Såfremt borgeren selv aflyser ydelsen, gives kun undtagelsesvis erstatning.

Hjælpen opgøres ikke i tid, men i konkrete ydelser. Visitator afgør ydelsens omfang.

Fleksibel hjemmehjælp

Der tilbydes en fleksibel opgaveløsning, hvor borgeren, i samarbejde med hjælperen, kan aftale at få udført andre opgaver end de planlagte. Der kan byttes mellem enkelte dele i ydelserne og mellem ydelserne, fx mellem personlig og praktisk hjælp.

Den fleksible hjemmehjælp kan bl.a. benyttes til rengøring af bryggers, mellemgang, vindfang, ekstra værelser og havestue.

Hvis borgeren ønsker at bytte til praktisk hjælp eller personlig pleje er det dog en forudsætning, at pågældende er visiteret til denne type hjælp. Der kan primært byttes mellem kvalitetsstandardernes ydelser. Bytning ud over dette kræver drøftelse med den ansvarlige leder.

Det er i hvert enkelt tilfælde medarbejderen, der vurderer om det er forsvarligt at ombytte ydelsen. I tilfælde af uenighed mellem borger og hjælper, gives den hjælp, der er visiteret.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der er valgmulighed mellem den kommunale hjemmepleje eller private leverandører, der er godkendt af kommunen eller af en privat person, som borgeren selv antager og som er godkendt af kommunen.

Hvem leverer ydelsen?

Medarbejdere fra Rødovre Kommunes Hjemmepleje eller fra privat leverandør eller en person som borgeren selv har antaget.

Kompetencekrav til udføreren

Ydelsen udføres af uddannet sundhedspersonale. Undtagelsesvis kan der benyttes ikke faglærte medarbejdere, der er oplært af medarbejdere med social- og sundhedsfaglig grunduddannelse. Derudover kan ydelsen udføres af personale under uddannelse.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Ved midlertidig hjælp opkræves indtægtsbestemt brugerbetaling.

Der kan være udgifter forbundet med indkøb af diverse rengøringsmaterialer, støvsuger etc.

Kvalitetsmål

- At borgeren er tilfreds med rengøringsydelsen, som leveres efter kommunens kvalitetsstandard.
- At tabte færdigheder i muligt omfang genvindes og at borgeren inddrages maksimalt i opgavens udførelse.
- At det sikres, at hygiejnestandarden er sundhedsmæssig forsvarlig.
- At hjælpen starter maksimalt 10 hverdage efter visitationsbesøget.
- At såfremt hjælpen aflyses af leverandøren, tilbydes der erstatningsydelse inden for 7 hverdage.
- At der tildeles en fast hjælper inden for en måned. I den faste hjælperes fravær tilstræbes det, at hjælpen ydes af så få hjælpere som muligt.
- At der ved helligdagsperioder skal aftales en alternativ dag, hvor ydelsen kan leveres.
- At hjælperen melder tilbage til relevant fagperson om ændringer i borgerens behov/ situation.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Medarbejderne vurderer løbende og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/almentilstand.

Visitatorerne foretager revisitation efter behov.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. Det betyder, at den valgte leverandør udarbejder en arbejdspladsvurdering for at sikre, at elinstallationer, rengøringsmidler og -redskaber er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarlige at bruge. Derfor kan borgeren blive bedt om at købe fx en ny støvsuger eller en anden slags rengøringsmiddel, hvis

arbejdspladsvurderingen viser, at det eksisterende ikke er forsvarligt at benytte.

Herudover skal der være plads i hjemmet til at udføre rengøringen på en ergonomisk forsvarlig måde.

Rengøringshjælp er vedligeholdelseshjælp. Det vil sige, at det kan være nødvendigt at få gjort hovedrent inden hjælpen starter. Det er visitator, der afgør behovet for evt. hovedrengøring.

Indkøb af dagligvarer

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Støtte/hjælp til indkøb som borgeren er ude af stand til at varetage på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk, psykisk eller social funktions- evne.

Hvad er formålet med ydelsen?

At tilbyde borgere den nødvendige og tilstrække- lige hjælp til at få købt varer til eget daglige for- brug.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

Hjælp til indkøb omfatter:

- Bestilling af dagligvarer.
- Levering af dagligvarer på en fast ugedag in- denfor et fast timeinterval på max. 3 timer (30 min. hvis leveringen er afhængig af en hjemme- hjælpers tilstedeværelse).
- Sætte køle-/frostvarer på plads.
- Afregning for indkøbet sker efter aftale med den valgte leverandør.
- Aflevering og afregning for returflasker/-dåser.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

Afhentning af medicin indgår kun i ganske særlige tilfælde, hvor andre muligheder er udtømte.

Hvem kan modtage ydelsen?

Borgere der ikke helt eller delvist er i stand til at foretage indkøb af dagligvarer.

Ydelsens omfang

Ydelsen tildeles både som midlertidig og varig hjælp.

Hjælpen ydes som udgangspunkt én gang ugentligt og udføres kun i dagtimer på hverdage.

Ved akut behov for indkøb fx ved udskrivelse fra hospital og hvor der ikke er pårørende til at vare- tage indkøb, kan der bevilges akut indkøb af dag- ligvarer i nærmeste dagligvarebutik.

Ydelsens omfang afgøres af visitator. Omfanget afhænger af en vurdering af borgerens samlede si- tuation, herunder om der er ægtefælle, samboen- de eller hjemmeboende børn, der kan deltage.

Fleksibel hjemmehjælp

Borgeren har ikke mulighed for ombytning til an- dre ydelser indenfor den samlede visiterede tids- ramme.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der kan vælges mellem de private leverandører, der er godkendt af kommunen eller af en privat person, som borgeren selv antager og som er godkendt af kommunen.

Hvem leverer ydelsen?

Medarbejdere fra de private leverandører eller af en privat person.

Kompetencekrav til udføreren.

Medarbejderne skal kunne tale og skrive dansk samt have regnefærdigheder.

Medarbejderne skal udvise almindelig hjælpsom- hed.

Medarbejderne skal kunne legitimere sig med bil- ledlegitimation, navn, firmanavn og underskrift.

Medfører ydelsen omkostninger for mod- tageren?

Ved midlertidig hjælp opkræves en indtægtsbe- stemt brugerbetaling.

Iværksættelse og afmelding af ydelsen

Hjælp til indkøb, der skal leveres hver uge, iværk- sættes inden for en uge efter bevillingstidspunk- tet. Hjælp til indkøb kan dog ydes inden for 1 – 2 hverdage ved akut behov.

Leverandøren aftaler med borgeren, hvilken uge- dag og cirka tidspunkt for, hvornår indkøbet leve- res.

Borgeren kan skifte leverandør med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

Kvalitetsmål

- At borgerne oplever at få den hjælp der er be- vilget.
- At borgerne oplever hjælpsomhed.
- At borgerne oplever generel tilfredshed med leveringen af dagligvarer.
- At borgerne får hjælp til indkøb inden for en uge efter bevillingstidspunktet.
- At plejepersonalet medvirker ved bestilling af varer, hvor borgeren ikke selv er i stand til det.
- At afregning for varer som udgangspunkt sker med leverandøren via PBS eller anden beta- lingsservice.
- At opgaven løses i samarbejde med borgeren, den private leverandør og Hjemmeplejens medarbejdere.
- At ændrede behov for indkøb meddeles visita- tor.

- At indkøbene omfatter fødevarer til eget dagligt forbrug.
- At hjælpen udføres forsvarligt.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Medarbejderen vurderer løbende, og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/almentilstand. Visitatorerne foretager revisitation efter behov.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. I følge loven skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren udarbejder en skriftlig arbejdspladsvurdering. Såfremt ydelsen ikke kan udføres på en måde, så det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt, foretages en ny visitation med henblik på hvilken ydelse, borgeren så kan tilbydes i stedet.

Det skal tilstræbes, at levering af varer udføres af den samme medarbejder, og at eventuelle afløse-re er de samme.

Tøjvask

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Udførelse af eller støtte til praktisk hjælp i forbindelse med tøjvask, som borgeren ikke selv kan udføre.

Hvad er formålet med ydelsen?

- At sikre at borgeren har rent tøj og linned.
- At hjælpe borgeren til selv at løse opgaven helt eller delvist, i de tilfælde, hvor det er muligt.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

Maskinvask af beklædning, sengelinned, håndklæder, viskestykker og karklude udføres enten i hjemmet, hvis der er vaskemaskine til rådighed, eller på fællesvaskeri i tilknytning til eget hjem. Hvis ingen af disse muligheder er til stede, kan der ydes hjælp til at pakke og modtage tøj til/fra vaskeri/reneri.

Tøjet tørres i tumbler eller hænges op og lægges på plads i tør stand.

Der kan foretages klatvask af enkelte, mindre beklædningsgenstande i dagtimerne. Iblødsætning og vask ved opkast, blod, urin og afføring kan udføres døgnet rundt.

Hvis vaskeriforholdene tillader det, kan medarbejderen yde hjælp hos andre borgere, mens tøjet vaskes.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

- Strygning og rulning af tøj.
- Reparation af tøj, men i særlige tilfælde kan medarbejderen sy en knap i, i forbindelse med vask af tøj.

Hvem kan modtage ydelsen?

Borgere, der på grund af fysisk og/eller psykisk svækkelse eller social belastning midlertidigt eller varigt ikke selv kan klare tøjvask.

Ved specielle forhold tilbydes vask som led i optræning/pædagogisk støtte eller vedligeholdelsestræning af borgeren.

Ved stort forbrug (dagligt skift) af sengelinned kan der tilbydes levering og vask af sengelinned fra Ældrecentret Broparken's vaskeri.

Fleksibel hjemmehjælp

Der tilbydes en fleksibel opgaveløsning, hvor borgeren, i samarbejde med hjælperen, kan aftale at få udført andre opgaver end de planlagte. Der kan

byttes mellem enkelte dele i ydelserne og mellem ydelserne, fx mellem personlig og praktisk hjælp.

Hvis borgeren ønsker at bytte til praktisk hjælp eller personlig pleje er det dog en forudsætning, at pågældende er visiteret til denne type hjælp. Der kan primært byttes mellem kvalitetsstandardernes ydelser. Bytning ud over dette kræver drøftelse med den ansvarlige sygeplejerske.

Det er i hvert enkelt tilfælde medarbejderen, der vurderer om det er forsvarligt at ombytte ydelsen. I tilfælde af uenighed mellem borger og hjælper, gives den hjælp, der er visiteret.

Ydelsens omfang

Hjælpen ydes som udgangspunkt som hjælp til vask af to maskiner tøj hver 14. dag. Tøjvask vil ofte være kombineret med anden praktisk hjælp, så ventetid undgås.

Hjælpen opgøres ikke i tid, men i konkrete behov. Ydelsens omfang afgøres af visitator.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der kan vælges mellem den kommunale hjemmepleje eller private leverandører, der er godkendt af kommunen eller af en privat person, som borgeren selv antager og som er godkendt af kommunen.

Hvem leverer ydelsen?

Medarbejdere fra Rødovre Kommunes Hjemmepleje eller fra privat leverandør eller fra privat person.

Kompetencekrav til udføreren

Ydelsen udføres af uddannet sundhedspersonale. Undtagelsesvis kan der benyttes ikke faglærte medarbejdere, der er oplært af medarbejdere med social- og sundhedsfaglig grunduddannelse. Derudover kan ydelsen udføres af personale under uddannelse.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Der kan være udgifter forbundet med brug af vaskemaskine, sæbe, at få tøjet vasket på vaskeri m.m.

Såfremt der ikke er adgang til vaskemaskine i hjemmet eller fællesvaskeri i tilknytning til ejendommen kan det være påkrævet, at borgeren køber eller lejer vaskemaskine eller sender tøjet på vaskeri.

Kvalitetsmål

- At den tildelte ydelse svarer til kommunens kvalitetsstandard.
- At borgeren er tilfreds med kvaliteten af den ydede hjælp i forhold til kommunens kvalitetsstandard.
- At tabte færdigheder i muligt omfang genvindes og at borgeren inddrages maksimalt i opgavens udførelse.
- At såfremt leverandøren aflyser hjælpen, så tilbydes der erstatning inden for 3-5 hverdage.
- At der ved længere helligdagsperioder aftales en alternativ dag, hvor ydelsen kan leveres.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Medarbejderne vurderer løbende og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/almentilstand.

Visitatorerne foretager revisitation efter behov.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Leverandøren har erstatningspligt, hvis medarbejderen ødelægger tøj ved forkert vask eller tøj bortkommer.

Af sikkerhedsmæssige grunde må medarbejderen maksimalt bære 8 kg.

Ved inkontinens skal der være spand og vaske-midler til rådighed til iblødsætning/vask.

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. I følge loven skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren udarbejder en skriftlig arbejdspladsvurdering. Såfremt ydelsen ikke kan udføres på en måde, så det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt, foretages en ny visitation med henblik på, hvilken ydelse, borgeren så kan tilbydes i stedet.

Støtte til en aktiv dagligdag

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Borgeren får hjælp og støtte til selv at udføre daglige aktiviteter i hjemmet med mindst mulig hjælp fra andre. Ydelsen erstatter ikke genoptræning.

Hvad er formålet med ydelsen?

Formålet er at sikre, at borgeren bibeholder og/eller forbedrer funktionsevnen, og øger mulighederne for selv at udføre daglige aktiviteter, således at borgeren bliver uafhængig af hjælp eller at behovet for hjælp mindskes.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

- Hjælp til at kunne mestre daglige aktiviteter fx smøre mad selv, vaske sig, rede sengen og gøre rent og gå ud med affaldsposen
- Fysisk træning med henblik på at øge styrken og udholdenheden fx trappegang, rejse/sætte sig, bækkenløft i sengen.

Hvem kan modtage ydelsen?

Borgere som på grund af fysisk og/eller psykisk svækkelse har væsentlig nedsat funktionsniveau og derfor er i risiko for at miste yderligere aktivitetsevne og som har personlig/praktisk hjælp.

Hvem kan ikke modtage ydelsen?

- Borgere, der har behov for genoptræning ved en terapeut.
- Borgere, der har mulighed for træning i andet regi.

Ydelsens omfang

Støtte til en aktiv dagligdag ydes i forhold til behovet. Visitator afgør ydelsens omfang. Hjælpen kan ydes dagligt eller 2-3 gange om ugen. Hjælpen ydes på hverdage, i en tidsbegrænset periode.

Hvem leverer ydelsen?

Støtte til en aktiv dagligdag ydes af den hjælper, der i forvejen kommer i hjemmet i forbindelse med personlig pleje og/eller praktisk bistand.

Kompetencekrav til udføreren

Støtte til en aktiv dagligdag udføres af uddannet sundhedspersonale/personer under sundhedsfaglig uddannelse efter instruktion og i samarbejde med de kommunale terapeuter.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Nej.

Kvalitetsmål

- At borgeren i størst muligt omfang vedligeholder/forbedrer sine færdigheder.
- At der er sammenhæng og kontinuitet i personlig/praktisk bistand og de funktionsbevarende/-forbedrende tiltag, der udføres med borgeren.
- At ydelsen ikke aflyses.
- At medarbejdernes faglige kompetencer svarer til opgavens kompleksitet.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Medarbejderne vurderer løbende og giver tilbagemelding til relevant fagperson, hvis der er ændringer i den enkelte borgers situation/almentilstand.

Visitatorerne vurderer, justerer og evaluerer løbende ydelsen i samarbejde med terapeuter og hjemmeplejens medarbejdere.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Leverandøren har erstatningspligt hvis medarbejderen ødelægger indbo mv. i forbindelse med udførelsen af den aktive hjælp.

Hjelperne er omfattet af arbejdsmiljøkravene, når de arbejder i borgernes hjem.

Personlig hjælper BPA § 96

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 96 stk. 1 og 2 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse

Hvad er formålet med ydelsen?

Formålet er, at borgere med betydeligt og varigt nedsat funktionsevne kan leve et så selvstændigt liv som muligt både i og uden for hjemmet og bl.a. så vidt muligt kan deltage i aktiviteter på samme måde som andre borgere. Formålet er også at der ydes en helhedsorienteret indsats med tilbud, der er afpasset efter den enkelte borgers behov.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

Større opgaver som fx hovedrengøring, hæklipping, malerarbejde eller større vedligeholdelsesopgaver er ikke omfattet af denne paragraf, men må dækkes efter andre bestemmelser som fx servicelovens § 100 om nødvendige merudgifter.

Hvem kan modtage ydelsen?

Kommunen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance til borgere med et betydeligt og varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsniveau, der nødvendiggør en betydelig og ganske særlig støtte til pleje/overvågning/ ledsagelse eller praktisk bistand. Det kan være afgørende for borgeren, at hjælpen ydes på bestemte tidspunkter til at få borgerens dagligdag til at fungere i forhold til børn, arbejdsliv, uddannelse, fritidsliv mv.

Rødovre Kommune har fravalgt at benytte § 96 stk. 3, der giver mulighed for at tilbyde borgerstyret personlig assistance til borgere, der ikke er omfattet af personkredsen efter § 96 stk. 1.

Ydelsens omfang

Udmåling af hjælpen skal ske efter en konkret og individuel vurdering af behovet og med udgangspunkt i, hvad borgeren selv kan klare, borgerens egen vurdering af sine behov samt de aktiviteter som hun/han gerne vil deltage i.

Ydelsen skal dække alle borgerens behov for personlig og praktisk hjælp, overvågning og ledsagelse.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der er mulighed for at vælge leverandør til at varetage arbejdsgiverfunktionen.

Hvem leverer ydelsen?

De hjælpere, som borgeren har ansat.

Kompetencekrav til udføreren

Borgeren bestemmer selv hvem der skal ansættes. Der er ingen krav om særlige kompetencer, men kommunen skal ved sin tilsynspligt sikre, at borgeren modtager den hjælp, som er hensigten med ordningen.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Ordningen er gratis for borgeren.

Udmålingen af tilskud til borgerstyret personlig assistance sker efter gældende regler.

Der kan bevilges et tilskud til merudgifter i forbindelse med hjælpen.

Kvalitetsmål

- Der tages stilling til alle anmodninger om hjælp
- Der ydes en sammenhængende og helhedsorienteret hjælp
- Der ydes rådgivning og vejledning
- Der følges op på ydelsen en gang om året.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Visitatorerne foretager revisitation efter behov og mindst en gang om året føres tilsyn med at ordningen fungerer efter hensigten og herunder

- Om borgeren får den hjælp, som er hensigten med ordningen.
- Om borgeren opfylder betingelserne for at modtage hjælpen bl.a. fungerer som arbejdsleder.
- Om borgeren tilrettelægger og hjælperne udfører opgaverne på en tilfredsstillende måde.
- Om der er andre forhold, herunder hyppige hjælpeskift eller forhold omkring arbejdsmiljøet, der giver anledning til en særlig indsats i forhold til borgeren.

Borgeren har pligt til at oplyse om ændringer, der kan have betydning for hjælpen.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Efter § 96 skal en borger kunne administrere tilskuddet og fungere som arbejdsleder og arbejdsgiver.

Ifølge reglerne for borgerstyret personlig assistance kan borgeren vælge at overdrage arbejdsgiveransvaret til en nærtstående, en forening eller en privat virksomhed.

I de tilfælde, hvor borger eller nærtstående er arbejdsgiver, skal kommunen tilbyde at varetage lønudbetaling m.v.

Hvis kommunen vurderer, at en borger ikke er i stand til at varetage arbejdsgiveransvaret, kan kommunen kræve, at arbejdsgiveransvaret overdrages.

Det er en betingelse for ordningen om borgerstyret personlig assistance, at borgeren kan fungere som arbejdsleder for hjælperne.

Arbejdslederansvaret indebærer:

- Varetage arbejdsplanlægning sammen med og for hjælperne.
- Udarbejde jobbeskrivelse og jobopslag / annonce.
- Udvælge hjælpere, herunder varetage ansættelsessamtaler.
- Varetage oplæring og daglig instruktion af hjælperne.
- Afholde medarbejderudviklingssamtaler.

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. I følge loven skal arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Arbejdsgiveren udarbejder en skriftlig arbejdspladsvurdering. Såfremt ydelsen ikke kan udføres på en måde, så det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt, foretages en ny visitation.

For at opfylde arbejdsmiljøkravene i forbindelse med anvendelse af plejehjælpemidler som for eksempel plejeseng eller lift, kan det være nødvendigt at foretage ommøblering og/eller ændringer i boligen. Dette kan blandt andet indebære fjernelse af dørtrin eller gulvtæpper eller at der må flyttes om på møbler.

Der henvises til standard for brugen af plejehjælpemidler. Har borgeren hjælpemidler til brug i plejeydelsen, skal såvel borger som medarbejder instrueres i korrekt brug af hjælpemidlet.

Madservice med udbringning

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Ydelsen skal dække borgerens behov for et varieret og ernæringsrigtigt hovedmåltid.

Hvad er formålet med ydelsen?

Formålet er at sikre at borgere, der ikke selv kan tilberede et måltid, får bragt et ernæringsrigtigt hovedmåltid.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?

Produktion og levering af et almindeligt måltid og/eller diætkost. Et måltid mad består af hovedret og evt. forret eller dessert.

Maden kan være varm, køle- eller frostmad. Leverandøren skal stille mikrobølgeovn til rådighed, såfremt der leveres køle- eller frostmad.

Leverandøren skal sikre, at leverancen er modtaget sådan, som det er aftalt med borgeren. Leverandøren skal tage kontakt til den kommunale myndighed, hvis maden ikke kan leveres som aftalt.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

Udbringning af dagens øvrige måltider samt anretning af dagens måltider.

Hvem kan modtage ydelsen?

Pensionister, der på grund af nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer har vanskeligt ved eller ude af stand til at tilberede dagens varme måltid og som ikke har pårørende eller andre i husstanden, der kan udføre opgaven eller som ikke kan benytte plejehjemmenes cafeordning.

Borgere, der skal have diætkost eller ernæringstætte menuer visiteres af ernæringsvejleder/ kostfaglig person, sygeplejerske eller læge.

Ydelsens omfang

Borgeren modtager sit hovedmåltid på sin bopæl. Maden leveres mindst 3 gange om ugen. Såfremt der leveres mad i weekenden, og der kræves hjælp til anretning, skal maden leveres inden kl. 12.00. Varm mad skal leveres, når det skal serveres.

Visitorator afgør ydelsens omfang.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Der kan vælges mellem Plejehjemmet Ørbygårds køkken eller private leverandører, der er godkendt af kommunen.

Borgeren vælger selv leverandør. Det fremgår af leverandørernes informationsmateriale, hvilke typer af måltider, de enkelte leverandører er godkendt til samt leveringstidspunkt.

Hvem leverer ydelsen?

Centralkøkkenet på Rødovre Kommunes plejehjem Ørbygård eller privat leverandør.

Kompetencekrav til udføreren

Produktion af et almindeligt måltid mad udføres primært af faguddannet personale. Undtagelsesvis kan der benyttes ikke faglærte medarbejdere, der er oplært af faguddannet personale og som har de lovpligtige hygiejnekurser.

Produktion af diætkost eller ernæringstætte menuer forudsætter personale med relevant uddannelse.

Maden udbringes af personale, som er oplært i håndtering af diverse produktionsformers leverancekrav.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Borgerens egenbetaling fastlægges en gang om året af Kommunalbestyrelsen ved budgetvedtagelsen.

Kvalitetsmål

- At maden har en høj ernæringsmæssig kvalitet.
- At maden skal være velsmagende og se indbydende ud.
- At borgeren modtager madservice senest 2 hverdage efter at leverandøren har modtaget madbestillingen.
- At der ikke sker aflysning af levering af måltid.
- At afbestilling og ændring af levering kan ske til leverandøren inden kl. 10.00 hverdagen før udbringningen sker.
- At der er mulighed for valg mellem 2 eller flere hovedretter.
- At der er mulighed for fravalg af forret eller dessert med regulering af pris også på enkelte dage.
- At der for ægtepar er mulighed for at få 1 ½ portion.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Visitoratorerne foretager revisitation af ydelsen efter behov.

Der føres tilsyn med at maden produceres i henhold til Veterinær- og Fødevaredirektoratets vej-

ledning om levnedsmiddelhygiejne samt vejledning om egenkontrol i fødevarevirksomheder. Fødevareregionernes vurdering kan inddrages i forbindelse med leverandørtilsynet.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Leverandøren er som arbejdsgiver underlagt arbejdsmiljøloven og Fødevaredirektoratets love, regler og retningslinjer om hygiejne og egenkontrol.

Medarbejderne har tavshedspligt.

Leverandøren har erstatningspligt ved beskadigelse af indbo m.v.

Madservice uden udbringning

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

§ 83 i Lov om social service.

Hvilke behov dækker ydelsen?

Ydelsen skal dække borgerens behov for et varieret og ernæringsrigtigt hovedmåltid.

Hvad er formålet med ydelsen?

At sikre at borgere, der ikke selv kan tilberede et måltid, får et ernæringsrigtigt hovedmåltid.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?

Produktion af et almindeligt måltid og/eller diætkost. Maden produceres uden for borgerens bopæl.

Et måltid mad består af hovedret og forret eller dessert.

Måltidet kan indtages fx på et cafeteria, cafe, en lokal kro eller lignende eller måltidet kan hentes af borgeren.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

Levering og anretning af måltider.

Hvem kan modtage ydelsen?

Pensionister, der på grund af nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer har vanskeligt ved at tilberede dagens varme måltid.

Borgere, der skal have diætkost eller ernærings-tætte menuer visiteres af diætist/sygeplejerske eller efter lægeordination.

Ydelsens omfang

Borgeren modtager dagens hovedmåltid. Visitator afgør ydelsens omfang.

Er der valgmulighed mht. leverandør?

Borgeren vælger selv leverandør. Det fremgår af leverandørernes informationsmateriale, hvilke typer af måltider, de enkelte leverandører er godkendt til.

Hvem leverer ydelsen?

Medarbejdere fra køkkenerne på Rødovre Kommunes plejehjem eller fra privat leverandør.

Kompetencekrav til udføreren.

Produktion af et almindeligt måltid mad udføres primært af faguddannet personale. Undtagelsesvis kan der benyttes ikke faglærte medarbejdere, der er oplært af faguddannet personale og som har de lovpligtige hygiejnekurser.

Produktion af diætkost eller ernæringstætte menuer forudsætter relevant uddannelse.

Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?

Borgerens egenbetaling fastlægges en gang om året af Kommunalbestyrelsen ved budgetvedtagelsen.

Kvalitetsmål

- At maden har en høj ernæringsmæssig kvalitet.
- At maden skal være velsmagende og se indbydende ud.
- At borgeren modtager madservice senest 2 hverdage efter at leverandøren har modtaget serviceafgørelsen.
- At der ikke sker aflysning af produktion af måltid.
- At afbestilling af måltidet kan ske til leverandøren inden kl. 10.00 hverdagen før.
- At der er mulighed for valg mellem 2 eller flere hovedretter.
- At der er mulighed for fravalg af forret eller dessert med regulering af pris også på enkelte dage.

Hvordan følges der op på ydelsen?

Visitatorerne foretager revisitation af ydelsen efter behov.

Der føres tilsyn med at maden produceres i henhold til Veterinær- og Fødevaredirektoratets vejledning om levnedsmiddelhygiejne samt vejledning om egenkontrol i fødevarer virksomheder. Fødevareregionernes vurdering kan inddrages i forbindelse med leverandørtilsynet.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?

Leverandøren er som arbejdsgiver underlagt arbejdsmiljøloven og Fødevaredirektoratets love, regler og retningslinjer om hygiejne og egenkontrol. Medarbejderne har tavshedspligt.

Priskrav

Ny prisfastsættelse vil blive forelagt til godkendelse når regnskab 2011 er godkendt af Kommunalbestyrelsen

Lovgivning

Prisfastsættelsen for 2011 er sket i henhold til bl.a. Indenrigs- og Socialministeriets:

- bekendtgørelse af 9. oktober 2002
- supplement til vejledning om sociale tilbud til ældre m.fl. efter lov om social service (frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp) af samme dato samt
- bilag om prissætning af personlig og praktisk hjælp herunder madservice af 31. oktober 2002

Ydelser/pris 2011 (gældende pr. 1. juli 2011):

<u>Ydelse</u>	<u>Pris (ekskl. moms) – kr.</u>
Praktisk hjælp, pr. time	368,00
Personlig pleje mandag – fredag kl. 8.00 – 15.00, pr. time	391,00
Personlig pleje på øvrige tider, pr. time	539,00
Pr. fuldkost (hoved- og bilet) med udbringning	68,00
Pr. diætkost (hoved- og bilet) med udbringning	74,00
Pr. fuldkost (hoved- og bilet) uden udbringning	60,00
Pr. diætkost (hoved- og bilet) uden udbringning	68,00

Beregningsmetode:

Rent metodisk er KL's metode benyttet vedrørende praktisk bistand og personlig pleje. KL anbefaler at der tages udgangspunkt i regnskab 2010 og disse tal fremskrives til 2011 niveau.

KL har til dette formål udarbejdet et regneark, der deler udgifterne op i direkte udgifter (f.eks. løn), indirekte udgifter (f.eks. administration af Hjemmeplejen), beregnede udgifter (f.eks. forrentning og afskrivning) og fællesomkostninger (f.eks. andel af udgifter til løn- og personaleafdeling). I regnearket sker en automatisk fremskrivning til 2011 prisniveau.

De beregnede priser for madservice er 2010 prisen fremskrevet til 2011 prisniveau, dvs. tillagt 3,4 %.