

Kvalitetsstandarder



Kalundborg Kommune 2012

Godkendt i Kommunalbestyrelsen den 22. februar 2012



Visioner og mål

Vision:

Kalundborg Kommunes ældrepolitik tager udgangspunkt i Kalundborg Kommunes vision om, at Kalundborg skal være et godt sted at bo – hele livet. Det betyder bl.a., at alle ældre borgere skal opleve bedst mulig livskvalitet – uanset deres fysiske, psykiske og sociale funktionsevne.

Vigtige principper i ældrepolitikken er på den baggrund:

- Ligeværdig, retfærdig og individuel behandling gældende for alle kommunens borgere uden skelen til social baggrund, etnicitet etc.
- Tryghed til at få hjælp til at finde løsninger på forhold, som borgeren finder vigtige.
- At fremme selvstændighed og hjælp til at hjælpe sig selv.
- Tryghed til at modtage pleje og omsorg af høj kvalitet udført af fagligt dygtige og engagerede medarbejdere.
- Oplevelse af helhed og sammenhæng i ældreplejen og indflydelse på egne forhold.
- Styrkelse af livskvaliteten gennem gode sociale rammer i f.eks. frivilligt arbejde.

Mål:

Der er på ovenstående baggrund opsat følgende mål/visioner for ældrepolitikken:

- At Kalundborg Kommunes ældre oplever bedst mulig livskvalitet.
- At ældre borgere i Kalundborg Kommune skal opleve kvalitet og tryghed i modtagelsen af relevante plejetilbud.
- At alle ældre borgere har mulighed for at deltage i eller nyde godt af frivilligt arbejde.
- At ældre borgere skal opleve fagligt dygtige ansatte.

Værdigrundlag

I Kommunalbestyrelsen lægges der vægt på, at borgere med behov for hjælp

- får en værdig og omsorgsfuld helhedspleje.
- mødes med respekt og tillid.
- respekteres som selvstændige mennesker med forskellige behov.
- oplever at der tages udgangspunkt i deres ønsker og behov.

Hvad kan der gives hjælp til

Hjælp til personlig pleje og hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver.

Genoptræning og vedligeholdelsestræning mhp at udvikle og fastholde borgerens fysiske, psykiske og sociale færdigheder.

Hvordan tildeles hjælpen

Hjælpen bevilges ud fra en konkret individuel helhedsvurdering, hvor bl.a. husstandens samlede ressourcer indgår.

Hjælpen tildeles af en visitator, som ud fra en samtale, en funktionsvurdering, og eventuelle indhentede oplysninger, udmåler typen og omfanget af hjælpen med udgangspunkt i det serviceniveau, der er beskrevet i kommunens kvalitetsstandarder.

Alle ansøgere informeres om muligheden for at have en bisidder med ved samtalen.

Hvem kan tildeles ydelser

Pleje og/eller praktisk hjælp

Borgere, der på grund af varig eller midlertidig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, har meget vanskeligt ved eller ikke selv kan udføre disse opgaver.

Træning

Borgere der udskrives fra sygehus med en genoptræningsplan, borgere der grundet sygdom har fået en funktionsnedsættelse, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse samt borgere der har brug for træning til vedligeholdelse af funktionsniveau.

Hvem leverer ydelsen

Hjælp til at udvikle og fastholde borgerens funktionsniveau varetages bl.a. af kommunens træningsenhed. Fastholdelse af effekten sker i et samarbejde mellem træningspersonalet og andet sundhedsfagligt personale eller personer i borgerens netværk.

Hjælp og støtte til personlig pleje og praktisk hjælp, varetages primært af sundhedsfagligt personale. Borgeren kan vælge, hvem de ønsker, der skal levere ydelsen. De kan vælge mellem den kommunale leverandør og de af kommunen godkendte private leverandører.

Borgere i plejeboliger er ikke omfattet af retten til frit at vælge leverandør af de bevilgede ydelser. Ydelserne leveres her af den kommunale leverandør.

Borgeren har også mulighed for at udpege en privat person til at udføre opgaverne. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

Genoptrænings- og vedligeholdelsestræning varetages af kommunens genoptræningsenhed. Til visse ydelser er der dog mulighed for Frit Valg blandt enkelte private leverandører, som kommunen har indgået aftale med.

I hvilket tidsrum leveres ydelserne

Der er i flere af de specifikke kvalitetsstandarder angivet, i hvilke tidsrum ydelserne kan leveres.

Leverandøren planlægger sammen med borgeren, hvornår hjælpen ydes inden for de angivne tidsrum.

Træning, omsorgs- og specialtandpleje leveres altid i dagtiden på hverdage.

Hvad koster det

Hjælp til at udvikle og fastholde borgerens funktionsniveau er gratis. Såfremt det vurderes af træningsterapeuten, at træning skal foregå i træningsenheden, skal borgeren selv sørge for transport.

Hjælp til pleje og praktiske opgaver er gratis.

Kan ydelser byttes

Hjælp til at udvikle og fastholde borgerens funktionsniveau kan ikke byttes med andre ydelser.

Hjælp til at udføre pleje eller praktiske opgaver kan byttes til andre ydelser. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje, er det en forudsætning, at borgeren er visiteret til begge ydelser og har valgt samme leverandør.

En ydelse, der byttes, skal som hovedregel leveres inden for samme tidsrum og tidsramme, som den planlagte ydelse.

Det er personalet, der vurderer, om det er forsvarligt at bytte en ydelse. Såfremt borgeren bytter en visiteret ydelse 3 på hinanden følgende gange, vil der blive iværksat en revisitation.

Køb af ekstra ydelser

Den kommunale leverandør må ikke sælge ekstra ydelser til borgere, der har fået bevilget hjælp.

Såfremt borgeren indgår aftaler med den private leverandør om tilkøbsydelser, skal borgeren selv betale direkte til leverandøren.

Hvis ydelserne ændres, aflyses eller forsinkes

Hjælp til personlig pleje samt hjælp til mad kan ikke aflyses af leverandøren. Hvis hjælpen til bad falder på en helligdag, gives der som udgangspunkt erstatningshjælp på en hverdag.

Praktisk hjælp kan flyttes, og borgeren skal tilbydes en erstatningstid senest 3 dage efter.

Hvis der sker ændringer i den aftalte tid ud over en time, informeres borgeren personligt eller telefonisk af leverandøren.

Borgerens rettigheder og pligter

Borgeren skal være hjemme, når hjælpen ydes.

Har borgeren ikke mulighed for selv at åbne hoveddøren, kan der udleveres en nøgle til leverandøren. Vælger leverandøren at opsætte en nøgleboks, opbevares nøglen i denne.

Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, er opsigelsesvarsel en måned. Anmodningen skal komme inden udgangen af en måned, og træder således først i kraft efter yderligere en måned.

Såfremt borgeren selv aflyser hjælpen, kan erstatningshjælp blive tilbudt i det omfang, som leverandøren har mulighed for.

Hvis behovet for hjælp ændrer sig eller ophører, skal borgeren henvende sig til kommunens visitation.

Ansatte samt deres ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage gaver, arv og lignende økonomiske fordele fra borgeren. De må heller ikke sælge varer til eller låne penge af borgeren.

Personalet skal have et ID-kort, så de kan identificere sig.

Alle borgere skal have oplyst navn og arbejdstelefonnummer på deres kontaktperson, gældende både i Visitationen og fra leverandøren.

Alle afgørelser om tildeling eller afslag af hjælp meddeles altid skriftligt. Der vedlægges begrundelse samt evt. klagevejledning. Samtidig oplyses der om, hvem borgeren kan kontakte, hvis hjælpen ikke ydes i overensstemmelse med afgørelsen.

Klagemulighed

Klager sendes til kommunens visitation, som videresender klagen til Klagerådet eller Det Sociale Nævn efter gældende regler. På enkelte områder er klageinstansen en anden, men dette vil være beskrevet under den enkelte standard. Herudover vil der være klagevejledning i forbindelse med bevillingsskrivelsen.

Medarbejdernes arbejdsmiljø og andre forhold:

Arbejdsmiljøloven gælder også i private hjem. Leverandøren vil inden hjælpen starter op - og løbende - vurdere hjemmet, med henblik på at sikre, at personalet kan udføre deres arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Er der brug for hjælpemidler for at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø, stilles disse til rådighed af kommunen.

Kalundborg Kommune stiller krav til kommunale leverandører om, at medarbejdere, der skal arbejde i private hjem, skal fremvise en straffeattest.

Alle medarbejdere har tavshedspligt. Internt i organisationen har medarbejderne oplysningspligt, når det gælder ændringer i borgerens funktionsniveau, og der dermed er behov for en revisitation.

Kvalitetsmål

Ud fra en faglig vurdering planlægges indsatsen og dermed ydelsen individuelt. Borgeren deltager aktivt i opgaveløsningen eller forsøges rehabiliteret, hvis det overhovedet er muligt. Dette er mhp. at vedligeholde eller udvikle borgerens færdigheder, så borgeren på sigt bliver så selvhjulpen som mulig.

Servicetider

Personlig pleje:

Når visitationen har modtaget en ansøgning/anmodning om hjælp, vil borgeren blive kontaktet indenfor 3 hverdage af en visitator mhp. aftale om et visitationsbesøg.

Når borgeren er bevilliget hjælp og har besluttet, hvem der skal levere den bevilligede ydelse, vil leverandøren tage kontakt til borgeren indenfor 5 hverdage med henblik på planlægning og iværksættelse af hjælpen. Ved akut behov kan hjælpen iværksættes straks.

Praktisk hjælp:

Borgeren kan forvente henvendelse fra visitationen indenfor 3 hverdage. Leverandøren tager kontakt til borgeren indenfor 7 dage med henblik på planlægning og iværksættelse af hjælpen.

Kommunen revurderer hjælpen efter behov, bl.a. når der sker væsentlige ændringer i borgerens funktionsniveau.

Træning:

Personalet i forebyggelses- og genoptræningscentret vil daglig ved modtagelse af træningsbevillinger vurdere borgerens behov for træning og kontakte denne hurtigst mulig. Har borgeren spørgsmål til træningsforløbet kan Forebyggelses- og genoptræningscentret altid kontaktes pr. tlf. eller mail.

Opfølgning

Kvalitetsstandarden revurderes minimum en gang årligt.

Kommunalbestyrelsen anvender dette redskab til at vurdere og eventuelt revidere kommunens serviceniveau i forhold til det vedtagne budget og de derved indgåede aftaler.

Kvalitetsstandarden giver også mulighed for at arbejde systematisk med indhold og omfang af hjælpen i forhold til ressourcerne, således at styringsindsatsen og kvaliteten løbende kan forbedres.

KVALITETSSTANDARD FOR GENOPTRÆNING EFTER SUNDHEDSLOVEN KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lov grundlag	Sundhedsloven §140.
2. Hvilke behov dækker ydelsen?	Ydelsen dækker borgerens behov for genoptræning efter udskrivelse fra sygehus, hvis dette er lægeligt begrundet.
3. Formål	At borgeren opnår bedst mulig fysiske, mentale og sociale færdigheder jf. målet i genoptræningsplanen. Styrkelse af borgerens livskvalitet, selvstændig livsførelse og deltagelse i samfundet er centralt i genoptræningsindsatsen.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere, der har modtaget en genoptræningsplan fra sygehus.
5. Ydelsen kan omfatte	I samarbejde med borgeren samt ud fra en konkret individuel vurdering udarbejdes der en træningsplan med afsæt i formålet i genoptræningsplanen. Ydelsen kan leveres som: • Individuel genoptræning. • Genoptræning på hold. • Individuel genoptræning i eget hjem.
6. Ydelsens omfang	Der ydes som udgangspunkt genoptræning til målene er nået.
7. Kørsel	Der kan bevilges kørsel til genoptræning efter reglerne i §171 i Sundhedsloven.
8. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af Kalundborg kommunes træningsenhed eller godkendt privat leverandør. Borgeren kan vælge at få ydelsen leveret i en anden kommunes kommunale genoptræningstilbud.
9. Kompetence-krav til leverandør	Personalet er autoriserede ergo- og/eller fysioterapeuter.
10. Kvalitetsmål	• at træningen og målene opfattes som meningsfulde af borgeren. • at borgeren både ud fra egen vurdering og terapeutens faglige vurdering har opnået den tilsigtede forbedring af fysiske, mentale og sociale færdigheder. • at ydelsen gives med et sundhedsfremmende og forebyggende sigte.

11. Sikring af helhedsindsats for borgerne	Leverandøren er forpligtet til at sikre tværfaglig helhedsindsats omkring borgeren i forbindelse med træningsindsatsen, herunder samarbejde med leverandør af hjemme-hjælp, praktiserende læge, sygeplejen, pårørende m.fl.
12. Opfølgning	Ved træningens afslutning udfærdiges en slutstatus, der dokumenterer effekten af genoptræningsindsatsen i forhold til formål i genoptræningsplanen. Leverandøren vurderer sammen med borgeren hvilke relevante samarbejdspartnere, slutstatus skal sendes til. Tillige vurderes det, om borgeren ved egen indsats kan bibeholde funktionsniveauet. Det vurderes, om det er nødvendigt med vedligeholdende træning, hvorefter dette kan iværksættes.
13. Klagemulighed	Sundhedsvæsenets patientklagenævn behandler klager over den sundhedsfaglige virksomhed, der udøves af autoriseret personale. Klager over sundhedspersoners faglige vurderinger vedrørende patienternes genoptræningsbehov kan således indbringes for: Sundhedsvæsenets Patientombuddet Frederiksborggade 15, 2. sal 1360 København K. Klager over serviceniveau etc. i forhold til visitation og bevilling skal indbringes for Kalundborg Kommunes visitation: Visitations- og hjælpemiddelenheden Klosterparkvej 7 4400 Kalundborg Att. visitationen

KVALITETSSTANDARD FOR GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHODELSESTRÆNING EFTER SERVICELOVEN KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lov grundlag	Serviceoven §86, stk. 1 og 2.
2. Hvilke behov dækker ydelsen?	Genoptræning: Ydelsen dækker borgerens behov for genoptræning af funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i forbindelse med sygehusindlæggelse. Vedligeholdelsestræning: Ydelsen dækker borgerens behov for vedligeholdelsestræning af færdigheder, der afhjælper følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
3. Formål	Genoptræning: • At genvinde fysisk, psykisk og social funktionsevne helt eller delvist. • At styrke borgerens livskvalitet, selvstændige livsførelse og deltagelse i samfundet. Vedligeholdelsestræning: • At borgeren understøttes i at forbedre eller vedligeholde fysiske, psykiske og sociale færdigheder. • At styrke borgerens livskvalitet, selvstændige livsførelse og deltagelse i samfundet.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Der kan visiteres til genoptræning til borgere over 18 år, efter en konkret individuel vurdering, herunder bl.a borgerens mulighed for egen træningsindsats. Der kan visiteres til vedligeholdelsestræning til alle borgere efter en konkret individuel vurdering, herunder en fagligt vurderet behov af indsatsen samt borgerens mulighed for at vedligeholde funktionsevnen ved egen træningsindsats.
5. Ydelsen kan omfatte	I samarbejde med borgeren samt udfra en konkret individuel vurdering udarbejdes der en træningsplan med afsæt i formålet i visitationsafgørelsen. Træningen kan indholde træning af fysiske, psykiske og sociale færdigheder. Genoptræning: • Individuel genoptræning. • Genoptræning på hold. • Træning i eget hjem. Vedligeholdelsestræning: • Individuelt vedligeholdelsestræning på hold. • Vedligeholdelsestræning i eget hjem.

6. Ydelsens omfang	Der ydes som udgangspunkt træning til formålet er nået. Såfremt det fagligt vurderes, at træningen bør strække sig udover en 3-måneders periode, kræver det fornyet visitation.
8. Kørsel	Der ydes ikke kørsel til genoptræning og vedligeholdelses-træning iht. Serviceloven. Der henvises til brug af offentlige transportmidler og Movia.
9. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af Kalundborg kommunes forebyggelses- og genoptræningscenter.
10. Kompetence-krav til leverandør	Personalet er autoriserede ergo- og/eller fysioterapeuter samt træningsskassistenter
11. Sikring af helhedsindsats for borgerne	Leverandøren er forpligtet til at sikre tværfaglig helhedsindsats omkring borgeren i forbindelse med træningsindsatsen, herunder samarbejde med leverandør af hjemme-hjælp, praktiserende læge, sygeplejen, pårørende m.fl.
12. Kvalitetsmål	• At træningen og målene opfattes som meningsfulde af borgeren. • At borgeren både ud fra egen vurdering og den faglige vurdering opnår mulighed for at genoprette og vedligeholde sin fysiske, psykiske eller sociale funktionsevne, og at dette fører til øget livskvalitet for den enkelte borger. • At ydelsen gives med et forebyggende og sundhedsfremmende sigte.
13. Opfølgning	Effekten af træningen dokumenteres i den elektroniske omsorgsjournal. Ved træningens afslutning udfærdiges en slutstatus, med afsæt i det oprindelige formål. Tillige vurderes det om og hvordan borgeren ved egen indsats kan vedligeholde funktionsevnen. Såfremt dette ikke er tilfældet kan borgeren henvises til re-visitiation.
14. Klagevejledning	Sundhedsvæsenets patientklagenævn behandler klager over den sundhedsfaglige virksomhed, der udføres af autoriseret personale. Klager over sundhedspersoners faglige vurderinger vedrørende patienternes genoptræningsbehov kan således indbringes for: Sundhedsvæsenets Patientklagenævn Frederiksborggade 15, 2. sal 1360 København K. Klager over serviceniveau etc. i forhold til visitation og bevilling skal indbringes for Kalundborg Kommunes visitation: Visitations- og hjælpemiddelenheden Klosterparkvej 7 4400 Kalundborg Att. visitationen

KVALITETSSTANDARD FOR OMSORGSTANDPLEJE KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lov grundlag	Sundhedsloven §131 og §132.
2. Hvilke behov dækker ydelsen?	Behov for forebyggelse eller behandling af tandproblemer.
3. Formål	• At sikre borgeren mulighed for at bevare tænder, mund og kæber i funktionsdygtig tilstand. • At medvirke til at sikre borgerens fysiske, psykiske og sociale trivsel. I enkelte tilfælde kan formålet udelukkende være smertelindring.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Ud fra en konkret individuel vurdering kan følgende bevilliges omsorgstandpleje: • Borgere, der p.g.a. nedsat mobilitet ikke kan behandles på almindelige handicapvenlige tandlægeklinikker. (Behov for ledsagelse berettiger ikke alene til omsorgstandpleje). • Borgere, der p.g.a. vidtgående psykisk handicap ikke kan benytte eksisterende tilbud hos praktiserende tandlæge.
5. Ydelsen omfatter	Forebyggende tandpleje eller behandling.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en individuel vurdering foretaget af tandlægen.
7. Hvem leverer ydelsen?	Region Sjællands tandpleje.
8. Kompetence-krav til leverandør	At denne har personale med de nødvendige kompetencer, samt at disse er fagligt opdaterede. At behandlingen kan foregå i borgerens hjem, såfremt dette er fagligt forsvarligt. Leverandøren sørger for orienteringsskrivelse til borgeren.
9. Pris	Egenbetaling opkræves i henhold til aktuel lovgivning.
10. Krav til borger	Hvis behandlingen foregår på klinik, skal transport betales af borgeren.
11. Kvalitetsmål	At leverandøren leverer ydelser svarende til det formål, der er beskrevet i forbindelse med bevillingen, og leverandøren melder tilbage ved behov for revisitation. At borgeren oplever ydelsen som meningsfuld, og derved lever op til formålet for ydelsen.

12. Klagemulighed	Klage over afgørelse om visitation til omsorgstandpleje stiles til: Visitations- og hjælpemiddelenheden Klosterparkvej 7, 4400 Kalundborg Att. Visitationen Klage over tandbehandlingen kan indbringes for Patientklagenævnet: Sundhedsvæsenets Patientklagenævn, Frederiksborggade 15, 2. sal, 1360 København K.
--------------------------	--

KVALITETSSTANDARD FOR SPECIALTANDPLEJE KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lov grundlag	Sundhedsloven §133 og §134.
2. Hvilke behov dækker ydelsen?	Behov for forebyggelse eller behandling af tandproblemer.
3. Formål	• At sikre borgeren mulighed for at bevare tænder, mund og kæber i funktionsdygtig tilstand. • At medvirke til at sikre borgerens fysiske, psykiske og sociale trivsel. I enkelte tilfælde kan formålet udelukkende være smertelindring.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Ud fra en konkret individuel vurdering kan følgende bevilliges specialtandpleje: • Borgere, der pga. udviklingshæmning eller sindslidende ikke kan benytte eksisterende tilbud hos praktiserende tandlæge eller omsorgstandplejen. • Borgere med meget betydelig og varig fysisk handicap, som ikke kan behandles på almindelig handicapvenlige tandlægeklinikker eller i omsorgstand-plejen. (behov for ledsagelse berettiger ikke alene til specialtandpleje) •
5. Ydelsen omfatter	Forebyggende tandpleje eller behandling.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov, på baggrund af en individuel vurdering foretaget af tandlægen.
7. Hvem leverer ydelsen?	Region Sjællands tandpleje.
8. Kompetence-krav til leverandør	At denne har personale med de nødvendige kompetencer, samt at disse er fagligt opdaterede. At behandlingen kan foregå i borgerens hjem, såfremt dette er fagligt forsvarligt. Leverandøren sørger for orienteringsskrivelse til borgeren.
9. Pris	Egenbetaling opkræves i henhold til aktuel lovgivning.
10. Krav til borger	Hvis behandlingen foregår på klinik, skal transport betales af borgeren.
11. Kvalitetsmål	At leverandøren leverer ydelser svarende til det formål, der er beskrevet i forbindelse med bevillingen, og leverandøren melder tilbage ved behov for revisitation. At borgeren oplever ydelsen som meningsfuld, og derved lever op til formålet for ydelsen.

12. Klagemulighed	Klage over afgørelse om visitation til specialtandpleje stiles til: Visitations og hjælpemiddelenheden Klosterparkvej 7, 4400 Kalundborg Att. Visitationen Klage over tandbehandlingen kan indbringes for Patientklagenævnet: Sundhedsvæsenets Patientklagenævn Frederiksborggade 15, 2. sal, 1360 København K.
--------------------------	--

KVALITETSSTANDARD FOR PERSONLIG PLEJE KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83. Kommunalbestyrelsens målsætning på området.
2. Indsatsens art	Støtte og hjælp til personlige hygiejne.
3. Formål	• At sikre at borgeren kan opretholde en tilfredsstillende og forsvarlig hygiejne. • At fremme sundhed og forebygge sygdomme. • At kompensere for færdighedstab hos borgeren.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere, som helt eller delvist, midlertidig eller varigt er ude af stand til at udføre personlig hygiejne.
5. Ydelsen kan omfatte:	• Bad. Sengebade, brusebade, øvre og nedre toilette. • Af- og påklædning, herunder kropsbårne hjælpemidler. • Toiletbesøg. • Mundpleje. • Barbering. • Frisering. • Fodbade. • Hårvask. • Neglepleje. (ukompliceret) • Kateter/stomipleje. • Hudpleje. • Forflytninger. • Lejring. • Klargøring/oprydning i forbindelse med ydelse. • Makeup.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en konkret, individuel vurdering. Hjælp til personlig pleje ydes efter behov døgnet rundt. Nogle opgaver vil dog som udgangspunkt blive udført i dagtimerne. (f.eks. bad, neglepleje og hårvask)
7. Hvem leverer ydelsen?	• En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør. SEL §91. • En person, som borgeren selv udpeger efter SEL §94 stk. 1. Personen skal godkendes og ansættes af Kalundborg Kommune.

8. Kompetence-krav til leverandør	• At medarbejderen som hovedregel har en sundhedsfaglig uddannelse(min. som hjemmehjælper/ SSH). • At medarbejderen er bekendt med og arbejder efter kommunens værdigrundlag og ældreområdets ydelseskatalog. • At medarbejderen har tavshedspligt og oplysningspligt.
8. Forventninger til borgeren	Borgerens hjem bliver arbejdsplads for de medarbejdere, som skal levere hjælpen og er dermed omfattet af arbejdsmiljøloven. Det kan medføre, at der kan blive stillet krav om ændringer i hjemmet fra leverandørens side. Dette forventes efterkommet af borgeren, ellers kan det være nødvendigt at ændre ydelsens art.
10. Kvalitetsmål	Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt afhængigt af hjælpens karakter. Aflysninger forekommer ikke. Ydelser, som ikke leveres dagligt, kan flyttes indenfor samme uge, hvis det er sundhedsmæssigt forsvarligt og efter aftale med borgeren. Borgerens aflysninger og valg af bytteydelser dokumenteres. Leverandøren dokumenterer ændringer i levering af ydelsen. (tidspunkt og omfang)
11. Klagemulighed	Se venligst side 4

KVALITETSSTANDARD FOR ERNÆRING KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Indsatsens art	Hel eller delvis støtte/hjælp til ernæring.
3. Formål	• At hjælpe og støtte borgeren til at få dækket behov for ernæringsrigtig mad og drikke. • At forebygge underernæring og udvikling af kostrelaterede sygdomme.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	• Borgere, som delvist eller slet ikke er i stand til at anrette, tilberede og/eller indtage mad og drikke. • Borgere, som ikke har den nødvendige opmærksomhed på egen ernæringstilstand. (over- og underernæring) •
5. Ydelsen kan omfatte:	• Hjælp til madbestilling. • Tilberedning af morgenmad og smørrebrød samt anretning/servering af varme måltider og kolde/varme drikke. • Varme mad i mikroovn. • Skære mad ud. • Hjælp til indtagelse af mad og drikke. • Sondeernæring. • Klargøring/oprydning/opvask i forbindelse med måltider. • Kostvejledning for borgere, der har BMI under 24. • Vægtkontrol. •
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en individuel vurdering.
7. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af: • En kommunal leverandør. • En godkendt privat leverandør. • En person, som borgeren selv udpeger efter §91 stk. 6 i "Lov om social service".
8. Kompetence-krav til leverandør	• At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse (min. som hjemmehjælper/SSH). • At medarbejderen er bekendt med og arbejder efter kommunens værdigrundlag.
9. Kvalitetsmål	Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt efter individuel

	vurdering. Aflysninger forekommer ikke. Borgerens aflysninger dokumenteres. Leverandøren dokumenterer ændringer i levering af ydelsen.
Klagemulighed	Se venligst side 4

KVALITETSSTANDARD FOR MEDICINGIVNING KALUNDBORG KOMMUNE 2012

- | | |
|--|---|
| 1. Lovgrundlag | Serviceovens §83.
Kommunalbestyrelsens målsætning på området. |
| 2. Indsatsens art | Helt eller delvis støtte/hjælpe borgeren med at indtage den lægeordnede medicin. |
| 3. Formål | Medvirke til, at borgeren indtager den lægeordnede medicin. |
| 4. Hvem kan modtage ydelsen? | Borgere, som helt eller delvis ikke er i stand til at tage den ordnede og doserede medicin korrekt. |
| 5. Ydelsen kan omfatte: | <ul style="list-style-type: none"> • Udlevering/ophældning af medicin fra doseringsæske/dosispakning. • Øjendrypning i ukomplicerede stationære forløb. • Påsætning af medicinsk plaster i ukomplicerede, stationære forløb. • Afmåling af mixturer, eller andet efter sygeplejerskens/SSA's anvisning. • Observation i forbindelse med medicin-indtagelse efter sygeplejerskes eller social- og sundhedsassistents anvisning. • Hjælp til indtagelse af medicin herunder inhalationsmedicin. |
| 6. Hyppighed | Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en individuel vurdering. |
| 7. Hvem leverer ydelsen? | Plejepersonale, som er oplært og har fået uddelegeret medicingivning efter gældende retningslinier. |
| 8. Kompetence-krav til leverandør | Leverandøren har udarbejdet procedurer for medicingivning og for delegering af medicingivning til plejepersonale med/uden sundhedsfaglig uddannelse. |
| 9. Forventninger til borgeren | Medicinen skal enten være leveret dosispakket fra apoteket eller være doseret af kommunens personale med sygeplejefaglig kompetencer. |
| 10. Kvalitetsmål | <p>At borgeren får den lægeordnede og doserede medicin på det rigtige tidspunkt og på den rigtige måde.
Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt efter individuel behov/vurdering.</p> <p>Borgerens aflysninger dokumenteres, og det er herefter borgerens ansvar at den doserede medicin indtages korrekt. Leverandøren dokumenterer ændringer i levering af ydelsen (tidspunkt og omfang), og sikrer at sygeplejerske/assistent</p> |

bliver orienteret.
Aflysning fra leverandørens side forekommer ikke.

11. Klagevejledning

Se venligst side 4

KVALITETSSTANDARD FOR PSYKISK PLEJE OG OMSORG KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83. Kommunalbestyrelsens målsætning på området.
2. Hvilke behov dækker ydelsen?	Hjælp og støtte til psykisk pleje og omsorg.
3. Formål	• At borgeren oplever støtte i gennemlevelse af et kriseforløb. • At yde omsorg, så borgeren opnår psykisk velvære. • At bevare/skabe struktur og rammer hos borgere, som af psykiske årsager ikke er i stand til at opretholde en stabil hverdag. • At modvirke isolation og forsøge at styrke borgerens netværk. •
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere, der har behov for hjælp og støtte på grund af midlertidig eller varigt nedsat psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
5. Ydelsen kan omfatte:	Give psykisk støtte, med det formål at: • skabe struktur i hverdagen. • Gennemgå post og læse breve højt. • Planlægge og bestille kørsel. • Rådgivning og vejledning.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en individuel vurdering.
7. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af: • En kommunal leverandør. • En godkendt privat leverandør SEL §91. • En person borgeren selv udpeger efter §94 i "Lov om social service".
8. Kvalitetsmål	Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt efter individuel vurdering. Aflysning fra leverandørens side forekommer ikke, men ydelser, som ikke leveres dagligt, kan flyttes indenfor samme uge, hvis det er sundhedsmæssigt forsvarligt og efter aftale med borgeren. Borgerens aflysninger dokumenteres. Leverandøren dokumenterer ændringer i levering af ydelsen (tidspunkt og omfang).
9. Klagevejledning	Se venligst side 4

**KVALITETSSTANDARD FOR MADSERVICE
KALUNDBORG KOMMUNE
2012**

1. Lovgrundlag	Lov om Social service §83. Kommunalbestyrelsens målsætning på området
2. Indsatsens art	Behov for hjælp til ernæringsrigtige måltider. Levering af mad fra leverandør.
3. Formål	• At medvirke til, at borgeren får dækket sit behov for ernæringsmæssig korrekt kost. • At fremme sunde kostvaner og bibeholde eller genvinde en god ernæringstilstand.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	• Borgere, som af fysiske, psykiske eller sociale årsager er ude af stand til selv at tilberede den varme mad – midlertidigt eller varigt. • Borgere, som har behov for diæt, og som ikke selv formår at tilberede mad, der overholder diætvejledningen. • Alle former for pensionister. Pensionister kan henvende sig direkte til Madservice. Andre skal henvende sig i Visitationen.
5. Ydelsen omfatter:	• Udbringning af hovedmåltid. Hovedret/ bilet, smørrebrød og diverse mellemmåltider. • Evt. udlån af mikrobølgeovn.
6. Hyppighed	• Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en individuel vurdering. • Maden leveres minimum én gang ugentligt.
7. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af: • MADSERVICE, Kalundborg Kommune, som leverer køle/vacuum-pakket mad. • En godkendt privat leverandør.
8. Kompetence-krav til leverandør	• At leverandøren er i stand til at sammensætte og tilberede en ernæringsmæssig forsvarlig kost, der er næringsberegnet og tager højde for retningslinjerne i "den nationale kosthåndbog". • At der kan produceres mad, der både tilgode ser normalkost – kost til ældre/småtpisende samt individuelle diæter. • At maden produceres og udbringes af kost- og ernæringsfagligt personale. • Leverandøren har pligt til at overholde de lovmæssige krav der er i forbindelse med behandling, mærkning og salg af fødevarer. Forpligtelsen er gældende indtil

	maden er afleveret.
9. Pris	Prisen for madservice fastsættes af kommunalbestyrelsen.
10. Forventninger til borgeren	Borgeren skal være hjemme på udbringningsdagen. Ellers gives besked til leverandøren. Borgeren skal endvidere have et køleskab, hvori maden kan opbevares ved korrekt køletemperatur.
11. Kvalitetsmål	Hjælpen kan iværksættes fra dag til dag, dog senest 5 hverdage efter visitations-tidspunkt, eller efter aftale med borgeren.
12. Klagevejledning	Klage over bevilling/afslag sendes til Visitationen Klage over selve maden sendes til leverandøren

KVALITETSSTANDARD FOR MÅLRETTEDE PÆDAGOGISKE OPGAVER KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83. Kommunalbestyrelsens målsætning på området.
2. Hvilke behov dækker ydelsen?	Støtte/hjælp til tilrettelæggelse og planlægning af opgaver, så borgeren selv kan udføre disse.
3. Formål	• At opnå den største grad af selvhjulpethed. • At borgeren opnår den nødvendige forståelse for egen situation. • At borgeren og eventuelle pårørende forstår vejledninger.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	• Borgere som helt eller delvist har behov for pædagogisk støtte til at blive selvhjulpne. • Borgere, som ved hjælp af pædagogisk støtte kan opnå en struktureret og stabil hverdag.
5. Ydelsen kan omfatte:	Vejledning og oplæring i at varetage opgaver i forbindelse med daglig livsførelse.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en individuel vurdering.
7. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af: • En medarbejder fra Kalundborg Kommunes hjemmeplejeordning. • En godkendt privat leverandør SEL §91. • En person borgeren selv udpeger efter §94 i "Lov om social service".
8. Kompetence-krav til leverandør	• At medarbejderen som hovedregel har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen er bekendt med og arbejder efter kommunens værdigrundlag og ældreområdets ydelseskatalog. •
9. Kvalitetsmål	Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt efter individuel vurdering. Aflysning af hjælpen forekommer ikke, men ydelser, som ikke leveres dagligt, kan, hvis det er sundhedsmæssigt forsvarligt og efter aftale med borgeren, flyttes indenfor samme uge. Borgerens aflysninger dokumenteres. Leverandøren dokumenterer ændringer i levering af ydelsen (tidspunkt og omfang).
10. Klagevejledning	Se venligst side 4

KVALITETSSTANDARD FOR RENGØRING KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83. Kommunalbestyrelsens målsætning på området.
2. Indsatsens art	Helt eller delvis hjælp til rengøring.
3. Formål	At holde boligen ren sammen med borgeren og evt. netværk. Så vidt det er muligt at træne borgeren til enten selv at varetage opgaverne eller delvis medvirke, så borgeren bliver mest mulig selvhjulpne.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere, der af fysiske, psykiske eller sociale årsager ikke er i stand til selv at udføre de nødvendige opgaver i eget hjem, og hvor der ikke er andre personer i husstanden eller netværket, der kan udføre opgaverne.
5. Ydelsen kan omfatte:	Almindelig rengøring i stue, soveværelse, entré, køkken og bad. • Støvsugning og/eller fejning af frie gulvarealer. • Gulvvask. • Tørre støv af på tilgængelige flader samt aftørring af bordflader i køkkenet. • Oprydning, herunder opvask, tømme affaldsposer mv. • Badeværelse og toilet: håndvask, spejl, hylde og fliser over håndvask, badekar og brusenische. • Skiftning af sengetøj og sengeredning. • Rengøring af køleskab. (hver 4.- 6. uge) • Rengøring af hjælpemidler. (hver 4. uge)
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en konkret individuel vurdering. Som regel ydes hjælp til rengøring hver 14. dag. Rengøring sker på hverdage mellem kl. 8.00-16.00.
7. Hvem leverer ydelsen ?	Ydelsen leveres af: • En medarbejder fra Kalundborg Kommunes hjemmeplejeordning. • En godkendt privat leverandør SEL §91. • En person borgeren selv udpeger efter §94 i "Lov om social service".
7. Kompetence-krav til leverandør	• At medarbejderen som hovedregel har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen er bekendt med og arbejder efter kommunens værdigrundlag og ældreområdets ydelseskatalog.

8. Kvalitetsmål	Hjælpens iværksættelse aftales mellem leverandør og borger indenfor 5 hverdage efter bevilling. Aflysninger forekommer ikke, men ydelser, som ikke leveres dagligt, kan flyttes, men de skal leveres indenfor de næste 3 hverdage eller efter aftale med borgeren. Borgerens aflysninger og valg af bytteydelser dokumenteres. Leverandøren dokumenterer ændringer i levering af ydelsen. Der ydes ikke erstatningsbesøg i forbindelse med borgers indlæggelse, ferie eller andet fravær.
9, Klagevejledning	Se venligst side 4

KVALITETSSTANDARD FOR TØJVASK I KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lovgrundlag	Serviceovens §83. Kommunalbestyrelsens målsætning på området.
2. Indsatsens art	Helt eller delvis støtte/hjælp til tøjvask.
3. Formål	• At borgeren har rent tøj. • At motivere borgeren til selv at deltage. • At sikre velvære og god hygiejne.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere, som delvist eller slet ikke er i stand til at vaske tøj.
5. Ydelsen kan omfatte:	• Sortering af vasketøj. • Vask af tøj i hjemmet eller fællesvaskeri. • Hænge tøj til tørre. • Tørre tøj i tørretumbler. • Lægge tøj sammen. • Lægge tøj på plads. • Hjælp til håndvask af kropsbårne hjælpemidler – f.eks. kompressionsstrømper. Borgere, der får vasket på vaskeri, kan få hjælp til at pakke tøjet til vaskeriet samt efterfølgende kan der gives hjælp til at lægge det rene tøj på plads.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes efter behov på baggrund af en konkret individuel vurdering.
7. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af: • En kommunal leverandør. • En godkendt privat leverandør SEL §91. • En person borgeren selv udpeger efter §94 i "Lov om social service".
8. Kompetence-krav til leverandør	At medarbejderen, som hovedregel har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen er bekendt med og arbejder efter kommunens værdigrundlag og ældreområdets ydelseskatalog.
9. Pris	Borgeren betaler selv sæbe og vaskepoletter eller dette er indeholdt i servicepakken (plejehjemsbeboere).
10. Forventninger til borgeren	At der forefindes vaskemiddel i hjemmet, hvis borgeren eller pårørende selv handler ind.

	Personalet hjælper borgeren med vask, hvis der er en vaskemaskine i hjemmet eller der forefindes et fællesvaskeri i tilknytning til boligen. Det kan blive nødvendigt, at borgeren køber ekstra tøj og linned af hensyn til at sikre, at borgeren har noget at skifte med, når andet tøj er til vask.
11. Kvalitetsmål	Hjælpens iværksættelse aftales mellem leverandør og borger indenfor 5 dage efter bevilling. Aflysning af hjælpen forekommer ikke, men ydelser der ikke leveres dagligt kan flyttes, og skal leveres indenfor 3 hverdage, eller efter aftale med borger. Borgerens aflysninger og valg af bytteydelser dokumenteres. Leverandøren dokumenterer ændringer i levering af ydelsen. Erstatningshjælp gives i forbindelse med borgers indlæggelse eller ambulant behandling. Der kan ikke forventes erstatningshjælp hvis borgeren ellers aflyser hjælpen.
12. Klagevejledning	Se venligst side 4

KVALITETSSTANDARD FOR HJÆLP TIL INDKØB KALUNDBORG KOMMUNE 2012	
1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Indsatsens art	Hjælp til bestilling af mad og dagligvarer.
3. Formål	At sikre, at borgeren har mad og andre dagligvarer i hjemmet.
4. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere, som ikke selv kan bestille mad og foretage indkøb af dagligvarer, og hvor der ikke er andre i husstanden, der kan udføre denne opgave.
5. Ydelsen kan omfatte:	• Hjælp til at skrive indkøbsseddel. • Hjælp til at bestille varer. • Hjælp til at stille varer på plads. • Aftale med bank eller betalingsservice vedrørende betaling af vareudbringning fra godkendt leverandør. • Vareleverandør aftales med visitationen.
6. Hyppighed	En gang ugentligt.
7. Hvem leverer ydelsen?	Ydelsen leveres af: • En medarbejder fra Kalundborg Kommunes hjemmepleje. • En godkendt privat leverandør §91. • En person borgeren selv udpeger efter §94 "Lov om social service".
8. Kvalitetsmål	At der gives mulighed for at borgere, som ikke selv kan foretage indkøb, kan få indkøbt og leveret dagligvarer en gang ugentligt. Aflysninger forekommer ikke fra leverandørens side, men flytning til anden dag eller tidspunkt indenfor samme uge kan ske efter aftale med borgeren. Ændring af leverencetidspunkt fra leverandørens side dokumenteres.
9. Klagevejledning	Se venligst side 4