



## Kvalitetsstandarder - Voksne hjemmeboende 2013 - 2014

VESTHIMMERLANDS  
KOMMUNE

*- lyst til at gøre en forskel*



Kære Borger

Vi bliver ældre og lever sundere. Vi vil gerne være aktive og uafhængige af andres hjælp - altså være "herre i eget liv".

Derfor har vi i Vesthimmerlands Kommune valgt, at kommunens hjælp skal ydes ud fra denne grundholdning.

Det betyder bl.a. at:

- hvis du søger om hjælp til opgaver, du ikke længere kan udføre, vil vi i de fleste tilfælde tilbyde dig træning eller hjælpemidler, så du kan blive helt/delvis selvhjulpen igen
- hvis du ikke kan blive selvhjulpen, vil vi støtte dig i at leve det liv du ønsker, indenfor det serviceniveau, der er sat i kommunen

Jeg er derfor glad for at kunne præsentere de nye kvalitetsstandarder for hjemmeboende borgere, som med baggrund i ønsket om at være "herre i eget liv" er ændret på flere punkter.

Som du måske ved, er Vesthimmerlands Kommune blevet valgt til at være frikommune i de næste 4 år. Det betyder, at vi i denne periode vil lave forskellige forsøgsprojekter, som skal gøre det bedre og lettere at være borger i Vesthimmerlands Kommune. Du vil naturligvis høre fra os, hvis nogen af forsøgene har betydning for dig.

Med venlig hilsen

Kirsten Moesgaard  
Formand for Sundhedsudvalget



## INDHOLDSFORTEGNELSE

	<b>2 Forord</b>
	<b>4 Mål og værdier</b>
	<b>7 Generel information</b>
	<b>11 Personlig pleje</b>
	<b>13 Praktisk hjælp</b>
	<b>19 Mad og måltider</b>
	<b>24 Træning</b>
	<b>27 Lovgrundlag</b>
	<b>31 Telefonnumre</b>



## MÅL OG VÆRDIER

**I VESTHIMMERLANDS KOMMUNE VIL VI "DET GODE LIV" UANSET BORGERNES ALDER OG LIVSSITUATION. DET BETYDER, AT VI SER ALLE BORGERE SOM INDIVIDER MED PERSONLIGE PLANER.**

Det er kommunens politikere, der fastsætter kommunens serviceniveau, og som i sidste ende står til ansvar overfor borgerne.

Derfor har Byrådet formuleret en overordnet målsætning for kommunens service.

### Mål

#### MÅL:

- at borgeren oplever "det gode liv" uanset livssituation
- at borgeren oplever at blive støttet i at leve et aktivt og uafhængigt liv så vidt det er muligt
- at hjælpen ydes med udgangspunkt i borgerens behov og kommunens serviceniveau
- at der er respekt om den enkelte borgers ret, til at leve det liv, som denne ønsker
- "Det gode liv som gammel" Ældrerådet 2011

Nedenfor kan du læse om, hvad vi vil gøre for at nå vores mål.

### Handlinger

#### HANDLINGER:

- sundhedsfremme og forebyggelse er i fokus
- aktiv hjælp i form af træning, hjælpemidler m.v. frem for passiv hjælp i form af, at kommunens medarbejdere udfører opgaven
- udgangspunkt i den enkeltes ressourcer, behov og ønsker
- kontinuitet og tryghed i hverdagen
- høj kvalitet i kommunens tilbud, bl.a. i form af fagligt dygtige medarbejdere
- tæt samarbejde på tværs
- der tænkes i "helheder"
- løbende udvikling i f.eks. teknologi

## Dette betyder

- at alder eller køn ikke i sig selv udløser hjælp og støtte
- at selv om det med årene går lidt langsommere og det fysiske niveau svækkes, giver det ikke i sig selv ret til hjælp til praktiske opgaver. De praktiske opgaver må eventuelt deles over flere dage. Du kan måske selv udføre opgaverne, hvis du gennem vejledning får ændret den måde, du udfører opgaverne på
- at hjælp til rengøring ikke ydes alene, fordi du aldrig tidligere selv har udført denne opgave i hjemmet
- at hjælp og støtte ikke gives som en kompenserende hjælp, for at give overskud til at deltage i sociale aktiviteter og andre gøremål



Vi ønsker at levere hjælp til borgerne med den kvalitet, som er beskrevet i kvalitetsstandarderne. Uanset om hjælpen bliver leveret af kommunen eller en privat leverandør, skal medarbejderne udføre arbejdet i overensstemmelse med følgende værdier.

## Værdier

### VÆRDIER

#### Dialog

Ved det forstår vi, at vi lytter til, hvad borgerne siger, og går i dialog om eventuelle ønsker, der kan opfyldes indenfor det vedtagne serviceniveau.

#### Samarbejde

Ved det forstår vi, at vi samarbejder med borgeren, eventuelle pårørende samt kolleger om at give den bedste kvalitet indenfor servicerammen.

#### Respekt

Ved det forstår vi, at vi møder borgeren i øjenhøjde og udviser respekt for borgerens måde at leve livet på.

#### Ansvarlighed

Ved det forstår vi, at vi tager ansvar og handler indenfor eget kompetenceområde.

## Dit hjem er en arbejdsplads

### DIT HJEM ER EN ARBEJDSPLADS

Derfor

- kan det være nødvendigt at ændre på indretningen af dit hjem af arbejdsmiljømæssige hensyn
- må der ikke ryges i hjemmet, når medarbejderne er på besøg
- skal husdyr opholde sig i et andet rum, når medarbejderne er på besøg

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også vores medarbejders arbejdsplads. Det betyder at arbejdsmiljøet skal være sikkerheds- og sundhedsmæssigt i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte om på dine møbler, fjerne løse gulvtæpper m.v., inden du kan få hjælp i hjemmet.

Vi vil naturligvis prøve at finde en løsning, som både du og vi kan være tilfredse med.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem, ligesom du ikke må ryge i hjemmet, når medarbejderne er der for at udføre opgaver for dig. Hvis du ryger vil vi bede dig vise hensyn, ved at lufte ud i dit hjem inden medarbejderne kommer, hvis du fysisk har mulighed for det.



## GENEREL INFORMATION

### I KVALITETSSTANDARDEN BESKRIVES KOMMUNENS TILBUD TIL VOKSNE HJEMMEBOENDE.

Følgende giver en kort og generel beskrivelse af, hvad du kan få hjælp til, og hvordan du søger om hjælp. Herudover beskrives det overordnet, hvem der udfører hjælpen, hvad den koster, og hvordan vi sikrer kvaliteten i hjælpen.

I de efterfølgende afsnit kan du læse nærmere om de forskellige servicetilbud, du kan få fra kommunen. Endvidere kan du finde lovgrundlaget for de tilbud der beskrives i kvalitetsstandarderne. Du kan også finde en oversigt over relevante telefonnumre.

#### Hvad kan du få hjælp til

Målet med den service du får er, at hjælpe dig til at gøre mest muligt selv ved, at tage udgangspunkt i dine egne ressourcer. Du vil derfor blive inddraget i planlægningen og organiseringen af din egen hjælp. Her er det overordnede princip hjælp til selvhjælp.

#### VESTHIMMERLANDS KOMMUNES SERVICETILBUD:

- personlig pleje
- praktisk hjælp
- mad
- træning

#### Hvordan får du hjælp

Hvis du mener, du har behov for hjælp og støtte, kan du henvende dig til Sundhedsforvaltningens Visitation. Andre kan også kontakte Visitationen på dine vegne, eksempelvis dine pårørende, praktiserende læge eller sygehuset.

Med baggrund i en konkret og individuel vurdering beslutter visitatoren, med udgangspunkt i din fysiske, psykiske og sociale funktionsevne, hvilken hjælp du kan tilbydes.

Senest 5 hverdage efter din henvendelse vil visitatoren træffe aftale om en samtale med dig.

Samtalen foregår normalt under et besøg hos dig, dog pr. telefon ved:

- Opsættelige situationer
- Midlertidig justering af hjælpen
- Afslutning af hjælp
- Madservice til hjemmeboende

Akut behov for hjælp visiteres altid samme dag. Visitatoren udarbejder en afgørelse med en beskrivelse af den tildelte hjælp. Perioden for og formålet med hjælpen skal fremgå af afgørelsen. Visitator vil følge op på, at du får den hjælp du har behov for. Falder dit behov for hjælp, vil hjælpen blive nedsat eller bortfalde. Stiger dit behov for hjælp vil du blive tilbudt mere hjælp inden for kommunens serviceniveau.

### Hvem udfører hjælpen

Borgere i eget hjem kan selv vælge, hvem der skal levere personlig og praktisk hjælp samt madservice. Her kan du vælge mellem de leverandører, som er godkendt af Vesthimmerlands Kommune.

For at sikre, at du kan træffe beslutninger på et godt grundlag, vil du allerede ved det første besøg blive informeret om de forskellige leverandører. Informationsmaterialet kan du også få ved henvendelse til Sundhedsforvaltningen eller finde det på kommunens hjemmeside, [www.vesthimmerland.dk](http://www.vesthimmerland.dk)



Ud over den kommunale hjemmehjælp og de godkendte private firmaer har du følgende valgmuligheder:

- **EGEN hjælper:** Du kan udpege en person til at hjælpe med pleje og praktisk hjælp. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, og ansættes derefter i det timetal, der er bevilget hjælp til.
- **KONTANT tilskud til hjælp:** Hvis du er bevilget pleje og praktisk hjælp i mere end 20 timer om ugen, har du ret til at få udbetalt et kontakt tilskud til køb af den tildelte hjælp.

Du kan få yderligere oplysning om ordningerne ved henvendelse til Visitationen.

### Hvilke krav stilles der til leverandørerne

#### Personlig pleje

Medarbejdere, der udfører personlig og/eller praktisk hjælp, skal være uddannet eller under uddannelse indenfor social- og sundhedsområdet. I vikariater og til afløsning kan der være uuddannet personale, som er introduceret til arbejdet. Det forventes, at den personlige pleje du tilbydes, så vidt muligt udføres af den/de samme medarbejdere.

#### Praktisk hjælp

Hvis der alene leveres praktisk hjælp, stilles der ikke uddannelsesmæssige krav til det udførende personale. Vi kan ikke tilbyde, at det er den samme medarbejder der udfører hjælpen hver gang.

For alle leverandører af personlig og praktisk hjælp til borgere i Vesthimmerlands Kommune gælder, at personalet skal bære uniform samt navneskilt med tydelig angivelse af medarbejderens og leverandørens navn og logo.

Leverandørens medarbejdere skal leve op til kommunens værdier beskrevet i afsnittet "Mål og værdier".

Medarbejderne har tavshedspligt jfr. Borgerlig straffelov § 152. Tavshedspligten ophører ikke ved fratrædelse - der er livslang tavshedspligt.

Leverandøren er forpligtet til at foretage en arbejdspladsvurdering. Arbejdspladsvurderingen (APV) foretages derfor af den godkendte leverandør.

Arbejdspladsvurderingen kan påvise behov for hjælpemidler eller boligændringer, for eksempel fjernelse af løstliggende tæpper og lignende, som kan være til fare eller gene for medarbejderen eller borgeren selv.

Hjælpemidler f.eks. el-seng og personlift, som er nødvendige af hensyn til arbejdets udførelse stilles til rådighed af leverandøren af ydelserne.

### Hvad koster hjælpen

- ydelser som er tildelt som varig hjælp er gratis
- ved midlertidig hjælp opkræves en brugerbetaling, som er beregnet ud fra din indtægt
- madservice, forplejning og service på centre m.v. er brugerbetalt
- Visse kørselsordninger er omfattet af brugerbetaling

### Hvordan sikrer vi kvaliteten

- der foretages løbende tilfredshedsundersøgelser i forbindelse med revisiteringer
- der foretages stikprøvekontrol
- der kan foretages tilfredshedsundersøgelser på politisk udpegede indsatsområder

I øvrigt henvises til kommunens tilsynspolitik, som du kan finde på kommunens hjemmeside [www.vesthimmerland.dk](http://www.vesthimmerland.dk)

### Klagemuligheder

Hvis du får afslag, eller ikke er tilfreds med den tildelte ydelse, kan du klage over afgørelsen. Med din afgørelse fremsendes altid klagevejledning.



## PERSONLIG PLEJE

**DU KAN, ALT EFTER DINE KONKRETE BEHOV, FÅ HJÆLP TIL FLERE PERSONLIGE PLEJEOPGAVER.**

### Hvem kan modtage ydelsen

Borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, eller særlige sociale problemer ikke selv kan klare deres personlige plejebehov.

### Hvad omfatter hjælp til personlig pleje

Hjælp og støtte til at udføre den personlige pleje med respekt for din integritet, blufærdighed og livsform. Hjælpen gives som hjælp til selvhjælp.

Ydelsen dækker dine behov for eller hjælp eller støtte til, at du føler dig velplejet og/eller til at strukturere din hverdag.

### Hvad indgår i ydelsen

- **hjælp til personlig hygiejne**
  - hårvask og føntørring af hår
  - tandbørstning, protesepleje
  - mundpleje
  - barbering
  - frisering
  - negleklipning
  - ovre toilette
  - nedre toilette
  - bad
- **af- og påklædning**
- **toiletbesøg**
- **hudpleje**
- **hjælp til kropsbårne hjælpemidler**
- **forflytning**
- **vending/lejring**
- **andet**
  - oprydning efter ovenstående

### Hvad indgår ikke i ydelsen

- speciel fodpleje (herunder negleklipning på borgere med sukkersyge og/eller kredsløbsforstyrrelser).
- ledsagelse til læge eller sygehus.
- sætning af hår i form af oprulning af curler





### **Hvornår iværksættes og ydes hjælpen**

- iværksættes hurtigst muligt og senest 5 hverdage efter visitationsbesøget
- kan ydes 24 timer i døgnet alle ugens dage
- kan som hovedregel ikke aflyses af leverandøren
- i tilfælde af aflysning fra leverandøren ydes erstatningshjælp snarest og senest inden for 5 hverdage
- hvis borgeren ikke kan overholde en aftale, skal leverandøren så vidt muligt orienteres dagen før besøget

### **Hvem udfører den personlige pleje**

Som nævnt i afsnit om 'Generel information' kan du selv vælge, hvem der skal levere personlig og praktisk hjælp samt madservice. Der kan vælges mellem de leverandører, som Kommunen har godkendt.

### **Hvis du vil skifte leverandør**

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel fra den 1. i en måned. Der kan i særlige tilfælde gives dispensation, f.eks. ved alvorlige uoverensstemmelser. Du kan skiftes leverandør, så ofte som du måtte ønske det. Leverandøren kan derimod ikke opsige sin aftale med dig.

### **Kan du bytte opgaver**

Du har mulighed for helt eller delvist at vælge en anden hjælp, end den du er visiteret til. Hvis du vil bytte opgaver aftaler du det med den medarbejder der kommer ud til dig. Disse opgaver skal være sikkerhedsmæssigt forsvarlige for medarbejderen at udføre, og må ikke tage mere tid end der normalt bruges på de aftalte opgaver. Hvis du ofte bytter ydelser, vil visitator vurdere, om du er visiteret til de rette ydelser. Hvis du har den samme leverandør, og er visiteret til både praktisk og personlig hjælp, kan du bytte herimellem.

Kun private leverandører må tilbyde dig ekstra ydelser mod betaling.

### **Kan du købe ekstra ydelser**

Hvis du indgår aftale om køb af ekstra ydelser, skal du selv betale for dem. En sådan aftale er Kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtigelser for Kommunen.

### **Hvad siger loven**

Reglerne for personlig pleje er fastsat i Lov om Social Service § 83.

## PRAKTISK HJÆLP

ALT EFTER DINE KONKRETE BEHOV, KAN DU FÅ HJÆLP TIL PRAKTISKE OPGAVER. DU KAN FÅ HJÆLP TIL RENGØRING, TØJVASK OG INDKØB.

<b>Hvem kan modtage hjælpen</b>	Borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv er i stand til at klare opgaven, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaverne.
<b>Hvad omfatter ydelsen praktisk hjælp</b>	<p>Hjælp eller støtte til nødvendig rengøring i hjemmet, tøjvask og indkøb af dagligvarer samt undtagelsesvis til nødvendige ærinder i pengeinstitut og posthus.</p> <p>Det vil sige:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• at holde din bolig ren</li><li>• at forebygge, vedligeholde og forbedre dine egne færdigheder. Hjælpen gives derfor som hjælp til selvhjælp</li><li>• sikre at du har rent tøj til rådighed</li><li>• at du har de nødvendige dagligvarer til brug i husholdningen, samt at du har mulighed for at råde over kontanter og få betalt dine regninger</li></ul>
<b>Hvornår iværksættes og ydes hjælpen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iværksættes hurtigst muligt og senest 14 dage efter din henvendelse</li><li>• ydelsen udføres på hverdage i dagtimerne</li><li>• i tilfælde af aflysning fra leverandøren ydes erstatningshjælp snarest og senest inden for 5 hverdage</li><li>• hvis du ikke kan overholde en aftale, skal leverandøren så vidt muligt orienteres dagen før besøget, og du kan ikke forvente erstatningshjælp</li></ul>
<b>Hvis du vil skifte leverandør</b>	Du kan skifte leverandør med en måneds varsel fra den 1. i en måned. Der kan i særlige tilfælde gives dispensation, f.eks. ved alvorlige uoverensstemmelser. Du kan skiftes leverandør, så ofte som du måtte ønske det. Leverandøren kan derimod ikke opsige sin aftale med dig.
<b>Kan du bytte opgaver</b>	Du har mulighed for helt eller delvist at vælge en anden hjælp, end den du er visiteret til. Hvis du vil bytte opgaver aftaler du det med den medarbejder, der kommer ud til dig. Disse opgaver skal være sikkerhedsmæssigt forsvarlige for medarbejderen at udføre, og må ikke tage mere tid end der normalt bruges på de aftalte opgaver. Hvis du ofte bytter ydelser, vil visitator vurdere, om du er visiteret til de rette ydelser. Hvis du har den samme leverandør, og er visiteret til både praktisk og personlig hjælp, så kan du bytte herimellem.
<b>Kan du købe ekstra ydelser</b>	<p>Kun private leverandører må tilbyde dig ekstra ydelser mod betaling.</p> <p>Hvis du indgår aftale om køb af ekstra ydelser, skal du selv betale for dem. En sådan aftale er Kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtigelser for Kommunen.</p>
<b>Hvad siger loven</b>	Reglerne for praktisk hjælp er fastsat i Lov om Social Service § 83.

## RENGØRING

### Hvad indgår i ydelsen

- **opholdsstue**
  - støvsuge
  - gulvvask
  - støve af/tørre af
- **sovoværelse**
  - støvsuge
  - gulvvask
  - støve af/tørre af
  - skifte sengelinned
- **badeværelse**
  - håndvask/fliser omkring håndvask og bad/spejl/øvrige inventar i form af skabsarrangement
  - toilet
  - gulvvask
- **køkken**
  - tørre evt. spild af på/i køleskab og under vask
  - tørre køkkenbord og evt. hårde hvidevarer udvendig
  - støvsugning
  - gulvvask
- **entré / gang**
  - støvsuge
  - gulvvask
  - støve af/tørre af
  - ryste måtte
- **andet**
  - rengøring af hjælpemidler



## Hvad indeholder opgaverne

### OPGAVER

#### Støvsugning

Støvsugning af gulve og gulvtæpper. Møbler i stue, f.eks. polstrede stole og sofaer støvsuges højst hver anden måned.

#### Gulvvask

Gulvvask af frie gulvarealer med svaber, vand og rengøringsmidler.

#### Afvaskning

Køkkenbord og bad afvaskes med vand og rengøringsmidler.

#### Tørre støv af

Aftørring af vandrette flader, vindueskarme og borde. Endvidere aftørring af TV, radio, loftslamper i nå-højde og fjernelse af spindelvæv.

## Hvad indgår ikke i ydelsen

- hovedrengøring
- rengøring ved flytning og efter håndværkere
- gardinvask og vask af persienner
- rensning af gulvtæpper, madrasser og møbelbetræk
- vinduespudsning
- indvendig/udvendig trappevask
- huslige pligter i forbindelse med gæster, logerende og større hjemmeboende børn
- ekstra rengøring på grund af husdyr i hjemmet
- flytning af møbler på mere end 6 - 8 kg.
- der støves ikke af / tørres af over nå- og ståhøjde
- hvis der står mange nipsting, tørres der ikke støv af
- snerydning
- havearbejde

Der ydes praktisk hjælp til rengøring af daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig på 67 m<sup>2</sup>, omfattende daglig opholdsstue, soveværelse, køkken, bad og entré.

Er din bolig over 67 m<sup>2</sup> aftales hvilke arealer der skal rengøres.

## Hvor ofte kan du få rengjort

Rengøring ydes som udgangspunkt hver 3. uge. For at modtage rengøring oftere, skal der være tale om veldokumenterede objektive lidelser, der bliver direkte og negativt påvirket af rengøring hver 3. uge.

## TØJVASK

### Hvad indgår i ydelsen

- **vask**
  - sortere tøj / starte vaskemaskine
  - ophængning af tøj / tørretumbling
  - sammenlægning
  - lægge tøj på plads
- **ande**
  - pakke tøj til vaskeri
  - håndvask af kompressionsstrømper og støttebind

### Hvad indgår ikke i ydelsen

- vask af tøj for andre i husstanden
- vask på vaskeri
- strygning og rulning
- hente og bringe tøj til vaskeri og lignende
- gardinvask

### Hvor ofte kan du få tøjvask

Tøjvask ydes som udgangspunkt hver 14 dag. For at modtage tøjvask oftere, skal der være tale om veldokumenterede objektive lidelser, der bevirker, at der er behov for tøjvask oftere.



## INDKØB

### Hvad indgår i ydelsen

- udarbejdelse af indkøbsliste sammen med dig
- bestille dagligvarer
- afhente varer fra nærmeste handlende
- sætte varer på plads
- nødvendige ærinder til pengeinstitut og posthus

### Hvad indgår ikke i ydelsen

- afhentning af apotekervarer
- indkøb ud over dagligvarer
- indkøb af dagligvarer over 12 kg
- indkøb af dagligvarer, der ikke kan transporteres forsvarligt på en cykel

### Hvor ofte kan du få købt ind

Der ydes praktisk hjælp til indkøb en gang om ugen.

Nødvendige ærinder til pengeinstitut og posthus ydes der hjælp til højst en gang om måneden.

Der henvises til betalingservice.





## MAD OG MÅLTIDER

**I VESTHIMMERLANDS KOMMUNE TILBYDES DU, SOM VOKSEN, HJEMMEBOENDE, MULIGHEDEN FOR AT BLIVE VISITERET TIL ET MÅLTID HVER DAG. HER HAR DU MULIGHED FOR AT VÆLGE MELLEM FORSKELLIGE RETTER, SOM LEVERES TIL DIT HJEM EN GANG OM UGEN.**

Du kan få tilbudt ét eller flere af dagens måltider, hvis du ikke er i stand til selv at tilberede mad. Hvis du har særlige behov for f.eks. diabetes-, hjertevenlig eller tyggevenlig mad, kan du få tilbudt mad, der tager hensyn til dette. Du kan også få støtte og vejledning, hvis du vejer for lidt/eller mangler appetit.

### Hvem kan få leveret mad

Hvis du midlertidigt eller varigt er ude af stand til, eller kun vanskeligt selv kan tilberede mad, kan du visiteres til at få leveret mad.

### Hvad er formålet

Formålet med hjælp til mad og måltider er, at du trives og kan leve det liv, du ønsker.

Målet er, at du får hjælp til de opgaver omkring mad og måltider, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare.

De tilbud du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med. Du vil ikke kunne få leveret mad, hvis der er andre voksne i

### MAD - Hvad indgår i ydelsen

#### MAD OMFATTER F.EKS.:

- levering af middagsmåltid (hovedret/biret) inkl. special kost
- tilberedning af morgenmad og kold mad inkl. mellem måltider
- opvarmning af tilberedt mad
- hjælp til at spise og drikke
- rådgivning om ernæring

Du kan købe ekstra ydelser i form af f.eks.:

- ekstra portioner til dine gæster
- supper, desserter, proteindrik

Disse køb afregnes direkte med leverandøren.

### Tilberedning

Maden er tilberedt efter de officielle anbefalinger og overholder den gældende fødevarerlovgivning.

Maden tilberedes primært af danske råvarer og består af traditionelle danske hjemmelavede retter. Der kan vælges mellem flere retter.

Kommunens medarbejdere tilbereder ikke varm mad i dit hjem og rydder ikke op efter gæster.

## Udbringning

Du kan få et eller flere af dagens måltider leveret i dit hjem. Hver dag kan du vælge mellem et antal retter, og du kan supplere hovedretten med dessert eller forret afhængig af dagens menu.

Hvis du vejer for lidt, eller for meget, har lille appetit, eller hvis du har behov for diabetes-, hjertevenlig eller tyggevenlig mad, kan du få mad, der tager hensyn til dette.

Har du andre sygdomme, der kræver specialmad eller allergi over for bestemte fødevarer, skal du have en lægeerklæring herom, for at få specialkost.

## Morgenmad, kold mad, mv.

Du kan få hjælp til tilberedning og anretning af morgenmad, kold mad, mellemmåltider og drikkevarer samt hjælp til afrydning og opvask, hvis du har behov for det.

## Opvarmning af mad

Du kan også få hjælp til opvarmning, anretning og udskæring af tilberedt mad, servering af drikkevarer og mellemmåltider samt hjælp til afrydning og opvask, hvis du har behov for det.

## Hjælp til at spise og drikke

Du kan få hjælp og støtte til at spise og drikke, hvis du har behov for dette.

## Ernæringsrådgivning

Du kan få vejledning om måltider og indkøb, hvis du vejer for lidt, eller for meget, mangler appetit, eller har tabt dig efter sygdom eller et hospitalsophold. Du kan modtage ernæringsrådgivning i en begrænset periode med udgangspunkt i dine behov.

## Hvordan søger du om levering af mad og hjælp til måltider

Du kontakter kommunens visitation. Pårørende, praktiserende læge eller sygehus kan også kontakte visitationen på dine vegne.

Visitationen vil så kontakte dig og evt. aftale et møde.

Levering af mad eller hjælp til mad iværksættes hurtigst muligt og senest 3 hverdage efter din henvendelse.

## Hvornår iværksættes hjælpen



**Hvornår leveres mad og hjælp til måltider**

Du kan få mad leveret i dit hjem i dagtimerne.

Leverancehyppigheden vil afhænge af den enkelte leverandørs produktionsform, dog vil maden blive bragt ud mindst 1 gang ugentligt.

De øvrige tilbud om støtte til måltider kan du efter behov modtage flere gange dagligt.

**Hvem leverer mad og hjælp til måltider**

Når du er blevet visiteret til mad og hjælp til måltider, kan du selv vælge mellem de leverandører, der er godkendt af kommunen. Visitationen giver dig information om, hvilke leverandører der er godkendt af kommunen og hvilken type mad leverandøren leverer, f.eks. frostmad, køle-vakuummad eller varmholdt mad.

Når du har besluttet, hvem der skal levere maden og/eller hjælpe dig i forbindelse med måltiderne, bestiller visitationen maden og hjælpen hos leverandørerne.

**Krav til leverandørerne**

Maden produceres i professionelle køkkener med faguddannede medarbejdere. Maden bliver leveret af chauffører, som er ansat hos de leverandører, som kommunen har godkendt til at lave mad.

**Hvis du vil skifte leverandør**

Så skal du kontakte visitationen.

Du kan skifte leverandør fra den første i en måned med en måneds varsel.

Hvis du ønsker at ændre i menuen eller leveringen, skal du give besked til leverandøren.

**Afmelding af måltider**

Du kan afmelde levering af mad med 3 dages varsel.

Ved akut indlæggelse og dødsfald kan bestilte portioner afbestilles telefonisk hos leverandøren samme dag.

Der betales ikke for rettidig afbestilt mad.

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du ikke er hjemme på det tidspunkt, hvor du får leveret mad, støtte eller vejledning til måltider.

### Hvad koster det

Du skal betale for de måltider, du får leveret.

Du kan få de aktuelle priser hos visitationen eller på Kommunens hjemmeside [www.vesthimmerland.dk](http://www.vesthimmerland.dk).

Du skal ikke betale for de øvrige tilbud om hjælp og støtte i forbindelse med måltider.

### Kvalitetsmål for maden

Målet er at du

- oplever maden som indbydende, velsmagende og varieret
- får ernæringsrigtig og sæsonbestemt mad, der er fremstillet af friske råvarer

Herudover skal alle varer være varedeklareret og påstemplet tydelig holdbarhedsdato samt tydelig angivelse af diæt- og specialkost.

### Hvordan sikres kvaliteten

Kommunen følger op på din oplevelse af kvaliteten af ydelsen minimum én gang årligt.

### Hvad siger loven

Reglerne for mad og måltider er fastsat i Lov om Social Service § 83.





## TRÆNING

### ALT EFTER DINE KONKRETE BEHOV, HAR DU MULIGHED FOR AT FÅ TILBUDT TRÆNING TIL AFHJÆLPNING AF FYSISK FUNKTIONSNEDSÆTTELSE.

#### Hvem kan modtage ydelsen

Der ydes træning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Der ydes ligeledes hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til borgere, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

Borgeren skal have et træningspotentiale, og skal kunne tåle og være motiveret til træning. Tilbuddet er primært rettet mod kommunens ældre borgere over 65 år.

#### Hvilke behov dækker ydelsen

Træningen skal yde hjælp og støtte til forebyggelse og vedligeholdelse af fysiske, psykiske og sociale færdigheder, samt til genoptræning efter funktionsnedsættelse uden sygehusindlæggelse.

#### Hvad er formålet med ydelsen

##### Formålet med træningen er:

- at du forbedrer dit eksisterende funktions- og færdighedsniveau
- at du vedligeholder dine evner til selv at klare daglige aktiviteter
- at du får viden om og bliver vejledt i håndtering af eventuel sygdom og handicap
- at du får kendskab til sociale og rekreative tilbud (eksempelvis det eksisterende foreningsliv)



### Hvad indgår i ydelsen

Træningen kan rette sig mod fysiske, psykiske og sociale færdigheder. Træningen kan derfor omfatte mange forskellige elementer f.eks. træning af daglige praktiske og sociale færdigheder, håndtering af nye livsvilkår efter sygdom, balancetræning, styrketræning eller gangtræning.

Træningen tager udgangspunkt i den funktionsnedsættelse du oplever. Ved starten af træningsforløbet fastlægger du og den trænende terapeut i fællesskab mål for træningsforløbet.

Genoptræningsafdelingens personale tager kontakt til dig senest 7 dage efter de har modtaget henvisningen.

### Hvad indgår ikke i ydelsen

Følgende aktiviteter indgår ikke i ydelsen:

- manuel fysioterapeutisk behandling, f.eks. massage eller el-terapi
- genoptræningsopgaver der varetages i henhold til Sundhedslovens §140

Der kan ikke gives vederlagsfri fysioterapi parallelt med et kommunalt træningsforløb, hvis sidstnævnte er dækkende for borgerens behov.

### Hvornår udføres ydelsen

Træning foregår som udgangspunkt i dagtimerne og på hverdage.



<b>Hvor udføres ydelsen</b>	<p>Træning foregår, hvor det er mest hensigtsmæssigt, enten i dit eget hjem, i nærmiljøet eller i et træningslokale.</p> <p>Træningen kan foregå som individuel træning, men vil oftest være på hold.</p> <p>Den trænende terapeut vurderer sammen med dig, hvor træningsbehovet bedst tilgodeses.</p>
<b>Ydelsens omfang</b>	<p>Træning gives i en tidsafgrænset periode på op til 3 måneder.</p> <p>Ydelsens varighed og omfang, som kan variere fra 1 til 4 gange ugentlig, fastsættes af den trænende terapeut efter individuel vurdering af dine behov.</p> <p>Du skal om muligt selv sørge for transport til træningscentret.</p>
<b>Hvilke valgmuligheder har du</b>	<p>Der er valgmulighed mellem de 4 træningscentre, som ligger i tilknytning til kommunens plejecentre i Aars, Aalestrup, Løgstør og Farsø.</p>
<b>Uddannelse og krav til personalet</b>	<p>Træningen udføres af fysio- og ergoterapeuter, samt uddannet social- og sundhedspersonale.</p> <p>Hjemmeplejens personale kan efter terapeuters faglige rådgivning, udføre visiteret målrettet vedligeholdende træning ved deres besøg i hjemmet.</p>
<b>Hvad koster ydelsen</b>	<p>Træningen er gratis. Der kan opkræves betaling for redskaber, materialer og eventuel forplejning.</p> <p>Borgere, som ikke selv kan sørge for transport, kan visiteres til transport til træning.</p>
<b>Hvad siger loven</b>	<p>Reglerne for træning er fastsat i Lov om social service § 86.</p>





## LOVGRUNDLAG

I DET FØLGENDE KAN DU LÆSE UDDRAG AF DE LOVE, SOM GÆLDER FOR DE ENKELTE SERVICETILBUD I KVALITETSTANDARDERNE, DVS. SERVICELOVEN. HERUDOVER STÅR DER INFORMATION OM PERSONDATALOVEN, SOM BESKRIVER DINE RETTIGHEDER TIL AT SE DE OPLYSNINGER SOM KOMMUNEN HAR REGISTRERET ELEKTRONISK OM DIG.

### ServiceLOVEN Personlig og praktisk hjælp

**§ 83.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje,
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 4. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

### Afløsning/aflastning

**§ 84.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Stk. 2. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

### Socialpædagogisk bistand

**§ 85.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

## Genoptræning

**§ 86.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

## Døgndækning

**§ 87.** Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

## Eget valg af hjælper

**§ 94.** En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, stk. 13), og om betaling m.v.

## Fleksibel hjemmehjælp

**§ 94 a.** Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90, stk. 13).

## Konstant tilskud

**§ 95.** Hvis kommunalbestyrelsen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed for en person, der har behov for hjælp efter §§ 83 og 84, kan kommunalbestyrelsen i stedet udbetale et tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 2. En person med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i



hjemmet i mere end 20 timer ugentligt, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan dog i særlige tilfælde beslutte, at hjælpen efter stk. 2 fortsat skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, som helt eller delvis passer den pågældende.

Stk. 4. Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælper efter stk. 1-3, at tilskudsmodtageren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at tilskudsmodtageren kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærtstående, en forening eller en privat virksomhed om, at tilskuddet overføres til den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne. Arbejdsgiverbeføjelserne i forhold til hjælperne vedrørende spørgsmål om ansættelse og afskedigelse af hjælper varetages i så fald af den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed i samråd med den pågældende.

Stk. 5. I de situationer, hvor tilskudsmodtageren er arbejdsgiver, skal kommunalbestyrelsen tilbyde at varetage lønudbetalinger m.v.

## Pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom

**§ 118.** En person med tilknytning til arbejdsmarkedet, der ønsker at passe nærtstående med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig, herunder uhelbredelig, lidelse i hjemmet, skal ansættes af kommunalbestyrelsen, når

- 1) alternativet til pasning i hjemmet er døgnophold uden for hjemmet eller plejehuset svarer til et fuldtidsarbejde,
- 2) der er enighed mellem parterne om etablering af pasningsforholdet og
- 3) kommunalbestyrelsen vurderer, at der ikke er afgørende hensyn, der taler imod, at det er den pågældende person, der passer den nærtstående.

Stk. 2. Personen skal ansættes af den kommune, hvor den nærtstående bor. Lønnen udgør 16.556 kr. om måneden. Der betales pensionsbidrag med i alt 12 pct., hvoraf de 4 pct. tilbageholdes i lønnen, mens arbejdsgiveren betaler 8 pct. af lønnen.

Stk. 3. Personen kan ansættes i indtil 6 måneder med henblik på at passe den nærtstående. Pasningsperioden kan forlænges med indtil 3 måneder, hvis særlige forhold taler herfor. Pasningen kan opdeles i perioder af hele måneder. Efter aftale med den arbejdsgiver, som har givet orlov til pasning af en nærtstående, kan pasningen opdeles i kortere perioder. Pasningen kan deles af flere personer, hvis de alle opfylder betingelserne for ansættelse efter stk. 1.

Stk. 4. Hvis to eller flere personer deles om pasningsordningen, kan den samlede aflønning ikke overstige den aflønning, der nævnes i stk. 2. Lønnen udbetales forholdsmæssigt i forhold til delingen af pasningsordningen.

Stk. 5. Der kan ydes én pasningsordning til ét sammenhængende sygdomsforløb eller handicap. Samme nærtstående kan dog blive omfattet af pasningsordningen igen, hvis der tilstøder den pågældende en anden lidelse eller funktionsevnenedsættelse som anført i stk. 1, og hvis betingelserne i øvrigt er opfyldt.

Stk. 6. Der indgås en ansættelsesaftale mellem personen og kommunalbestyrelsen, hvor de nærmere vilkår i forbindelse med ansættelsesforholdet beskrives, herunder angivelse af, hvem den nærtstående er, periodens længde, arbejdsopgaverne, opsigelsesvarsler m.v. Hvis ansættelsen på grund af uundskyldelige omstændigheder afbrydes i ansættelsesperioden, udbetaler

kommunen løn til den ansatte i 1 måned efter udgangen af den måned, hvor ophøret finder sted. Såfremt personen får et andet forsørgelsesgrundlag inden for denne periode, bortfalder kommunens forpligtelse.

## Persondataloven

Persondataloven giver borgeren særlige rettigheder, når offentlige myndigheder og private bruger personoplysninger på edb.

Ifølge persondataloven har registrerede som udgangspunkt følgende rettigheder:

- ret til at blive orienteret om indsamling af oplysninger til brug for edb-behandling
- ret til at bede om indsigt i de oplysninger der edb-behandles
- ret til at gøre indsigelse mod at oplysninger edb-behandles
- ret til at kræve berigtigelse, sletning eller blokering af oplysninger, der er urigtige, vildledende eller på lignende måde er behandlet på edb i strid med lovgivningen

For yderligere oplysninger se eventuelt reglerne i lovens §§ 28, 29, 31, 35 og 37.



## TELEFONNUMRE

### Visitation

Tlf. 99 66 81 70

### Genoptræning

Sundhedscenter

Tlf. 99 66 82 00





Vesthimmerlands Kommune  
Himmerlandsgade 27  
9600 Aars

Tlf.: 99 66 70 00

[www.vesthimmerland.dk](http://www.vesthimmerland.dk)  
[post@vesthimmerland.dk](mailto:post@vesthimmerland.dk)



**VESTHIMMERLANDS  
KOMMUNE**  
*- lyst til at gøre en forskel*