

Kvalitetsstandarder – Hjemmehjælp 2014

Skanderborg Kommune



Indhold

Generel kvalitetsstandard – personlig pleje, afløsning og aflastning	4
Specifik kvalitetsstandard – personlig pleje	9
Specifik kvalitetsstandard – psykisk pleje og omsorg.....	11
Specifik kvalitetsstandard - ernæring.....	13
Specifik kvalitetsstandard - medicingivning.....	14
Specifik kvalitetsstandard – aflastning/afløsning.....	15
Generel kvalitetsstandard – praktisk bistand	18
Specifik kvalitetsstandard - rengøring.....	22
Specifik kvalitetsstandard - indkøb	23
Specifik kvalitetsstandard - tøjvask.....	24
Kvalitetsstandard - Madservice	25
Kvalitetsstandard – Omsorgstandpleje.....	27
Kvalitetsstandard - Nødkald	29

Forord

Kvalitetsstandarderne i Skanderborg Kommune tager udgangspunkt i lov om social service. Det vil sige, at borgerens ressourcer inddrages og nyttiggøres i opgaveløsningen, så hjælpen er aktiverende og leveres efter princippet om hjælp til selvhjælp. Herved kan borgeren bevare og udvikle sin funktionsevne med mulighed for at leve et så selvstændigt liv som muligt.

Skanderborg Kommunes kvalitetsstandarder tager alle udgangspunkt i hverdagsrehabiliteringstanken og danner dermed grundlag for det serviceniveau, der ydes, til borgere i Skanderborg Kommune.

Det betyder, at det er en betingelse for bevilling af hjælp til personlig pleje og praktisk bistand, at behovet ikke kan løses/afhjælpes på anden måde – herunder ved træning, vejledning, instruktion og brug af hjælpemidler.

Hverdagsrehabilitering er en individuel, målrettet og tidsbestemt indsats, der foregår i samarbejde mellem borger, pårørende og fagfolk. Hverdagsrehabilitering har fokus på at styrke borgerens funktions- og mestringsevne, og derved styrke borgerens evne til at klare sig selv på en værdig måde.

Rehabiliteringen sker med udgangspunkt i borgerens hverdagsliv og i borgerens egne omgivelser. I et samspil mellem faglig indsats og borgerens ressourcer - trænes aktiviteter fra dagligdagen med henblik på at udvikle og styrke borgerens mestringsevne. Den tværfaglige indsats kan eksempelvis være træning, guidning, fysisk eller psykisk støtte, instruktion m.fl. og vil altid være individuelt tilrettelagt med fokus på at borgeren bliver så selvhjulpen som muligt.



I første omgang målrettes indsatsen mod, at borgeren bliver fuldt selvhjulpen igennem træning. Har borgeren fortsat et behov for hjælp, kan der suppleres med hjælpemidler. Er der fortsat et behov for hjælp iværksættes indsats fra plejen.

Generel kvalitetsstandard – personlig pleje, afløsning og aflastning

Ydelse	Personlig pleje, afløsning og aflastning
Lovgrundlag	§ 83 og § 84 i lov om Social Service
Modtagere	Borgere der er visiteret til midlertidig eller varig hjælp på grund af nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
Formål	At bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk/ psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ud fra en konkret individuel helhedsvurdering af borgeren, samt om muligt forbedre borgerens funktionsniveau under hensynstagen til kommunens serviceniveau.
Indhold	<ul style="list-style-type: none"> • Personlig pleje (specifik kvalitetsstandard) • Psykisk pleje og omsorg (specifik kvalitetsstandard) • Ernæring (specifik kvalitetsstandard) • Medicingivning (specifik kvalitetsstandard) • Afløsning/aflastning (specifik kvalitetsstandard) • Aflastningsophold (specifik kvalitetsstandard)
Serviceniveau	<p>Den personlige indsats gives som hjælp til selvhjælp.</p> <p>Før indsatsen iværksættes, foretages en vurdering af borgerens funktionsniveau, for at afklare, om der kan ske en forbedring ved træning med terapeut.</p> <p>Indsatsen ydes i samarbejde mellem borger og alle involverede faggrupper med det mål, at borgeren bliver mest mulig selvhjulp.</p> <p>Personlig pleje kan udføres døgnet rundt afhængig af den enkelte borgers behov for hjælp og under hensynstagen til kommunens serviceniveau (jf. specifikke kvalitetsstandarder).</p> <p>Varigheden er afhængig af indsatsens omfang og kompleksitet.</p>
Fleksibel hjælp	Det er en generel ret for borgeren at bytte visiterede indsatser med andre inden for det tidsrum, hvor der normalt ydes støtte. Borgeren kan ikke få udført ekstra opgaver ved siden af de visiterede inden for tidsrammen. Det skal altid noteres i

	<p>journalen hvilke indsatser, der byttes imellem.</p> <p>Borgeren kan fravælge den personlige pleje helt eller delvist. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk bistand forudsætter det, at der er truffet afgørelse om tildeling af begge indsatser. En borger, der alene modtager praktisk bistand, kan således ikke bytte til indsatser indenfor personlig pleje.</p> <p>Det er hjælperen, som i den konkrete situation vurderer, om det er fagligt, sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, at den visiterede indsats byttes. Er der tvivl om denne vurdering, skal hjælperen tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse og yde støtte i overensstemmelse med dennes ordlyd</p> <p>Borger og hjælperen har mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af indsatsen konkret skal tilrettelægges.</p> <p>Hyppige tilvalg og fravalg af samme indsatser medfører stillingtagen til fornyet visitation. Hvis der byttes mere end 3 gange i træk betragtes dette som hyppig fravalg, og der bør foretages en ny vurdering af behovet.</p> <p>Der noteres altid i journalen, når der vælges en anden hjælp end den visiterede.</p>
Frit valg af leverandør	<p>Indsatsen kan leveres af forskellige leverandører.</p> <p>Indsatsen kan leveres af private/kommunale leverandører, som borgeren frit kan vælge imellem. Leverandørerne skal leve op til alle de af kommunen fastsatte krav til den leverede hjælp.</p> <p>Indsatsen kan leveres af en person over 18 år, som borgeren selv har udpeget til at udføre opgaverne. Personen skal ifølge loven godkendes, ansættes og aflønnes af kommunen (Lov om Social Service § 94).</p> <p>Borgere, der har behov for hjælp til støtte til nødvendige opgaver i hjemmet mere end 20 timer ugentligt, kan efter § 96 vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som de selv ansætter.</p>
Kompetencekrav til levering af indsatsen	<p>Indsatsen leveres primært af uddannet personale, men elementære pleje- og omsorgsopgaver kan også udføres af uuddannet personale, der er instrueret i opgaven af faguddannet personale.</p> <p>Hvem, der konkret udfører indsatserne hos borgeren, er afhængig af borgerens helhedssituation, hvorfor den faglige baggrund og erfaring altid skal medtænkes.</p> <p>Privat hjælper, som borgeren selv har udpeget, skal være</p>

	<p>bekendt med kommunens mål i forhold til den konkrete indsats og leve op til de fastsatte kompetencekrav.</p> <p>Alle leverandører skal leve op til ovenfor fastsatte krav.</p>
Serviceniveau for iværksættelse	<p>Hjælpens iværksættelse</p> <p>Ved akut behov iværksættes indsatsen straks</p> <p>Ved ikke akut behov iværksættes indsatsen efter aftale, dog senest 3 hverdage efter valg af leverandør er foretaget.</p> <p>Revurdering af den tildelte indsats sker ved ændrede behov, dog mindst én gang om året.</p> <p>Borgere i plejeboliger revurderes hvert andet år, medmindre der sker væsentlige og varige ændringer i deres tilstand.</p> <p>Leverancesikkerhed</p> <p>Indsatsen aflyses ikke, men kan flyttes til et andet tidspunkt senere på dagen.</p> <p>Der aftales mødetid hos borgeren. Hjælperen møder op indenfor en halv time i forhold til det aftalte tidspunkt. Forskydes dette, bliver borgeren kontaktet og ny tid aftales.</p> <p>Borgeren skal give meddelelse om aflysninger af indsatsen senest dagen før besøget. Der kan ikke forventes, at der gives erstatningshjælp.</p> <p>Revurdering af den tildelte indsats sker ved ændrede behov, dog mindst 1 gang årligt ved personlig pleje.</p>
Prisen	<p>Hjælpen er gratis.</p>
Særlige forhold	<p>Borgeren har en fast kontaktperson både hos myndighed og den valgte leverandør. Navn og telefonnummer på myndigheden skal fremgå af afgørelsen.</p> <p>Leverandørens navn og telefonnummer skal stå i samarbejdsbogen, som udleveres af leverandøren</p> <p>Leverandøren er som arbejdsgiver underlagt arbejdsmiljøloven.</p> <p>Dette betyder,</p> <ul style="list-style-type: none"> • at når hjælperen er i borgerens hjem, udføres arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. • At der skal forefindes en arbejdspladsvurdering i borgerens hjem. • At der i hjemmet skal være de nødvendige arbejdsredskaber, der gør arbejdet forsvarligt. <p>Arbejdspladsvurderingen udføres af leverandøren.</p>

	<p>Hjælperen er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.</p> <p>Ved akut behov for hjælp visiterer vagthavende sygeplejerske.</p>
Klageadgang	<p>Klage over afgørelsen</p> <p>Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.</p> <p>Klagen kan være mundtlig eller skriftlig.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor).</p> <p>Kommunen skal efter klagen er modtaget revurdere sagen indenfor 4 uger.</p> <p>Hvis afslaget fastholdes videresendes klagen til Ankestyrelsen:</p> <p>Ankestyrelsen Aalborg 7998 Statsservice</p> <p>Klage over sagsbehandlingen</p> <p>Eventuelle klager over sagsbehandlingstiden og personalets optræden kan ikke behandles af Det Sociale Nævn.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor) og attesteres "Visitationen".</p> <p>Der er ingen klagefrist.</p> <p>Klage over leverandørens personale</p> <p>Eventuelle klager over hjemmeplejens personales indsats skal ske til nærmeste overordnede leder.</p> <p>Klager over sundhedsfagligt personale kan indbringes til patientklagenævnet.</p>
Adresser og kontakmuligheder	<p>Fagsekretariatet Ældre og Handicap Skanderborg Kommune Adelgade 44 8660 Skanderborg Tlf.: 87947000</p>

Fysisk adresse:

Rådhuspladsen 1

8362 Hørning

Specifik kvalitetsstandard – personlig pleje

Ydelse	Personlig pleje
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83 punkt 1, stk. 2
Modtagere	Borgere der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk/ psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv er i stand til at varetage den personlige pleje.
Formål	At borgerens funktionsniveau fastholdes og om muligt forbedres. At borgeren får den fornødne støtte til personlig pleje.
Indhold	<p>Bad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brusebad. • Sengebade. • Hårvask. <p>Personlig hygiejne, samt af- og påklædning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Øvre og nedre hygiejne, herunder barbering, mundpleje og negleklipning. • Af - og påklædning. • Sengeredning og oprydning efter personlig pleje. • Pleje til særlig tør hud. <p>Kateter og stomipleje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til tømning af urinposer, urinposeskift, ukompliceret kateterpleje og stomipleje. <p>Toiletbesøg og bleskift</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til at komme på toilettet, skiftning af ble, tømning af bækken og urinkolbe. <p>Hudpleje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pleje af særlig tør hud, der ikke kræver behandling. <p>Kropsbårne hjælpemidler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til kompressionsstrømper, proteser, skinner, briller, høreapparater, batteriskift samt almindelig vedligeholdelse af de kropsbårne hjælpemidler. <p>Forflytninger/vending og lejring</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til at komme op af/i seng, stol eller lignende, samt hjælp til at blive vendt/lejret i seng eller kørestol i henhold til instrukser hos den enkelte borger

Hvad kan man ikke få hjælp til?	<p>Neglepleje på fødder ved borgere med diabetes eller dårligt kredsløb, nedgroede negle, ligtorne.</p> <p>Manicure og pedicure, som ikke hører med til almindelig personlig pleje.</p> <p>Vask af ryggen som eneste kropsdel.</p> <p>Hjælp til hårpleje, som sædvanligvis udføres af frisør.</p>
Serviceniveau	<p>Personlig pleje tilbydes døgnet rundt afhængig af borgerens individuelle behov.</p> <p>Bad og hårvask tilbydes som udgangspunkt en gang om ugen.</p> <p>Ved særlige hygiejniske problemstillinger kan badet tilbydes oftere.</p>

Specifik kvalitetsstandard – psykisk pleje og omsorg

Ydelse	Psykisk pleje og omsorg
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83, 1 stk. 2.
Modtagere	<p>Borgere der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, som har behov for omsorg og struktur i hverdagen.</p> <p>Kendetegnene for borgere som modtager psykisk støtte og omsorg er, at de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • har svært ved at strukturere deres hverdag, • har svært ved at varetage egenomsorg, • har et begrænset netværk/intet netværk, • kan være svagtseende/ blinde, • kan være følelsesmæssige ustabile, • kan være hukommelsessvækkede, • kan have kommunikationsproblemer, • kan have problemer med at skabe ønsket kontakt til andre.
Formål	<p>At borgerens funktionsniveau fastholdes og om muligt forbedres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • At give borgeren, omsorg, støtte og struktur i hverdagen. <ul style="list-style-type: none"> • Støtte borgerens psykiske funktionsevne og livskvalitet. • At bevare, genvinde eller forbedre borgerens psykiske funktionsniveau. • At forebygge social isolation af borgeren.
Indhold	<p>Psykisk pleje og støtte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Støtte borgeren med at skabe og/eller fastholde struktur i dagligdagen. • Støtte og motivere borgeren til socialt samvær med andre. <p>Omsorgsrelaterede opgaver</p> <ul style="list-style-type: none"> • Læse breve. • Tømme postkasse. • Tjekke køleskab. • Kontakt til frisør, tandlæge og lignende. • Hjælp til at komme afsted til dagcenter/aktivitetscenter. • Hjælp til at gå i banken én gang om måneden.
Hvad kan man ikke få	Sædvanligvis ikke ledsagelse til læge, hospital, frisør, omsorgstandpleje aktiviteter og arrangementer.

hjælp til?	Støtten ydes ikke, hvor andre har mulighed for at træde til.
Serviceniveau	Psykisk pleje og støtte tilbydes døgnet rundt afhængig af borgerens behov. Omsorgsrelaterede opgaver i dagtimerne.

Specifik kvalitetsstandard - ernæring

Ydelse	Ernæring
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83.
Modtagere	Borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, har behov for støtte til at sikre tilstrækkelig ernæring og væske.
Formål	At borgerens funktionsniveau fastholdes og om muligt forbedres. At borgeren tilbydes og sikres en ernæringsrigtig kost og tilstrækkelig væske.
Indhold	Støtte til bestilling af mad Tilberedning, anretning og servering af morgenmad, mellemmåltider og smøre brød. Varme middagsmad. Opvask og oprydning efter måltider. Anretning og servering af varm mad. Hjælp til at spise og drikke.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Tilberedning af varm mad. Opvask og oprydning efter gæster. Tilberedning af borgerens private arrangementer.
Serviceniveau	Hjælp til ernæring tilbydes døgnet rundt afhængig af borgerens individuelle behov.

Specifik kvalitetsstandard - medicingivning

Ydelse	Medicingivning
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83.
Modtagere	Borgere, der på grund af nedsat fysisk/ psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, har behov for støtte/hjælp til at indtage medicinen korrekt.
Formål	<p>At borgerens funktionsniveau fastholdes og om muligt forbedres.</p> <p>At borgeren får den ordinerede og doserede medicin regelmæssigt og korrekt.</p>
Indhold	<p>Udlevering og evt. hjælp med indtagelse af den ordinerede og doserede medicin efter gældende instrukser. Jævnfør instruks og procedurer for medicinhandling for sundhedsfagligt personale i Skanderborg Kommune.</p> <p>Medicinen skal enten være dosispakket fra apoteket, doseret fra hospital eller anden autoriseret sundhedsfaglig personale tilknyttet Skanderborg Kommune</p>
Hvad kan man ikke få hjælp til?	<p>Afhentning af medicin og indlevering af recepter.</p> <p>Indkøb af doseringsæsker</p> <p>Behandling med afsæt i sundhedsloven, der kræver en sygeplejefaglig vurdering. Det kan være, at give stikpiller, lægeordineret cremer/salver, smerteplastre, øjendråber, inhalationer og øredråber. Dette vil altid være en sygeplejeydelse, der kan være uddelegeret.</p>
Serviceniveau	Medicingivningen kan udføres døgnet rundt afhængig af den enkelte borgers behov for hjælp.

Specifik kvalitetsstandard – aflastning/afløsning

Ydelse	Aflastning/afløsning
Lovgrundlag	Lov om socialservice § 84
Modtagere	<p>Ægtefæller eller andre nære pårørende bosiddende i Skanderborg kommune, som passer og bor sammen med en plejkrævende borger.</p> <p>Borgeren skal have en nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige problemer i hjemmet. Eksempelvis demente, halvsidigt lammede, scleroseramte eller døende.</p>
Formål	Aflastning/afløsning skal sikre at ægtefæller eller andre nære pårørende har mulighed for at leve et aktivt liv med egne interesser og sociale kontakter.
Indhold	<p>Aflastningen tilrettelægges med udgangspunkt i borgerens og ægtefælles behov.</p> <p>Der lægges vægt på at sikre balance mellem borgerens / ægtefællens ressourcer, ønsker til hverdagens gøremål og sociale liv.</p> <p>Aktiviteterne kan foregå i grupper og tilrettelægges efter borgerens behov/ressourcer, livshistorie, interesser og stedets fysiske rammer.</p> <p>Der kan i sjældne tilfælde ydes aflastning i hjemmet, eksempelvis i form af praktisk bistand eller samvær.</p> <p>Der kan etableres samtale med pårørende – individuelt eller i grupper.</p>
Serviceniveau	<p>Indsatsen kan tildeles i grupper 1-5 gange pr uge i tidsrummet kl. 9 -15. Dette gælder kun daghjem.</p> <p>Indsatsens omfang: individuelt vurderet.</p> <p>Generelt:</p> <p>I ferier m.v. kan der forekomme aflysninger og borgeren vil få besked om dette og i nogle tilfælde tilbydes andre aktiviteter.</p> <p>Der er ikke frit valg på leverandør til aflastning.</p> <p>Til gruppetilbud kan der ansøges om befordring. Se i øvrigt kvalitetsstandard for befordring.</p>
Hvor/sted	<ul style="list-style-type: none"> • Egnede lokaler på aktivitets og træningscentre • Et af kommunens plejecentre • Borgerens eget hjem
Serviceniveau for	Borgeren, pårørende eller relevante samarbejds-partnere henvender sig til visitationen eller aktivitet og

sagsbehandling	<p>træningsområdets terapeuter, som visiterer. Der vil blive foretaget en faglig vurdering og visitation i tæt samarbejde med borgeren og pårørende.</p> <p>Ved særligt målrettede tilbud til demente kan der ske henvendelse gennem områdernes demenskoordinatorer.</p> <p>Det kan i nogle tilfælde være nødvendigt at indhente supplerende helbredsmæssige oplysninger hos andre faggrupper. Borgeren skal give samtykke til indhentning af oplysningerne.</p> <p>Opstart af sag inden for 2 uger.</p> <p>Afgørelse og opstart af aflastning inden for 3 uger, fra henvendelsesdatoen.</p> <p>I akutte tilfælde kan indsatsen iværksættes straks.</p> <p>Opfølgning og revurdering:</p> <p>Borgerens behov revurderes og evalueres individuelt, dog minimum en gang om året.</p>
Prisen	<ul style="list-style-type: none"> • Der er brugerbetaling på befordring • Der betales for fortæring. • Der betales for evt. brug af materialer m.v. • Der betales for tøjvask.
Klageadgang	<p>Klage over afgørelsen</p> <p>Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.</p> <p>Klagen kan være mundtlig eller skriftlig.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor).</p> <p>Kommunen skal efter klagen er modtaget revurdere sagen indenfor 4 uger.</p> <p>Hvis afslaget fastholdes videresendes klagen til Ankestyrelsen:</p> <p>Ankestyrelsen Aalborg 7998 Statsservice</p> <p>Klage over sagsbehandlingen</p> <p>Eventuelle klager over sagsbehandlingstiden og personalets optræden kan ikke behandles af Det Sociale Nævn.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor) og attesteres "Visitationen".</p>

	Der er ingen klagefrist.
Kompetencekrav	Personale med de faglige og personlige kvalifikationer, som den enkelte opgave kræver.
Adresser og kontaktmuligheder	Fagsekretariatet Ældre og Handicap Skanderborg Kommune Adelgade 44 8660 Skanderborg Tlf.: 87 94 70 00 Fysisk adresse: Rådhuspladsen 1 8362 Hørning

Generel kvalitetsstandard – praktisk bistand

Ydelse	Praktisk bistand
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83.
Modtagere	Borgere der er visiteret til midlertidig eller varig hjælp på grund af nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer
Formål	At bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ud fra en konkret individuel helhedsvurdering af borgeren, samt om muligt forbedre borgerens funktionsniveau under hensynstagen til kommunens serviceniveau.
Indhold	<ul style="list-style-type: none"> • Rengøring (specifik kvalitetsstandard). • Tøjvask (specifik kvalitetsstandard). • Indkøb (specifik kvalitetsstandard).
Serviceniveau	<p>Den praktiske indsats gives som hjælp til selvhjælp</p> <p>Før indsatsen iværksættes, foretages en vurdering af borgerens funktionsniveau, for at afklare, om der kan ske en forbedring ved træning med terapeut.</p> <p>Indsatsen ydes i samarbejde mellem borger og alle involverede faggrupper med det mål, at borgeren bliver mest mulig selvhjulp.</p> <p>Indsatsen udføres i tidsrummet kl. 7.30 – 17.00 på hverdage.</p> <p>Varigheden er afhængig af hjælpens omfang og kompleksitet.</p>
Fleksibel hjælp	<p>Det er en generel ret for borgeren at bytte visiterede indsatser med andre inden for det tidsrum, hvor der normalt ydes bistand. Borgeren kan ikke få udført ekstra opgaver ved siden af de visiterede inden for tidsrammen. Det skal altid noteres i journalen, hvilke indsatser, der byttes imellem.</p> <p>Borgeren kan fravælge den visiterede praktiske bistand helt eller delvist. Hvis borgeren ønsker at bytte praktisk bistand til personlig pleje forudsætter det, at der er truffet afgørelse om tildeling af begge indsatser. En borger der alene modtager praktisk bistand kan således ikke bytte til ydelser indenfor personlig pleje.</p> <p>Det er hjælperen, som i den konkrete situation vurderer om det er fagligt, sikkerheds og sundhedsmæssigt forsvarligt, at den visiterede indsats byttes. Er der tvivl om denne vurdering, skal hjemmehjælperen tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse og yde støtte i overensstemmelse med dennes ordlyd.</p>

	<p>Borger og hjælperen har mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af indsatsen konkret skal tilrettelægges.</p> <p>Hyppige tilvalg og fravalg af samme indstaser medfører stillingtagen til fornyet visitation. Hvis der byttes mere end 3 gange i træk, betragtes dette som hyppig fravalg, og der bør foretages en ny vurdering af behovet.</p> <p>Der noteres altid i journalen, når der vælges en anden indsats end den visiterede.</p>
Frit valg af leverandør	<p>Indsatsen kan leveres af forskellige leverandører.</p> <p>Indsatsen kan leveres af private/kommunale leverandører, som borgeren frit kan vælge imellem. Leverandørerne skal leve op til alle de af kommunen fastsatte krav til den leverede hjælp.</p> <p>Indsatsen kan leveres af en person over 18 år, som borgeren selv har udpeget til at udføre opgaverne. Personen skal ifølge loven godkendes, ansættes og aflønnes af kommunen (Lov om Social Service § 94).</p> <p>Borgere, der har behov for hjælp til støtte til nødvendige opgaver i hjemmet mere end 20 timer ugentligt, kan efter § 96 vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som de selv ansætter.</p>
Kompetencekrav	<p>Indsatserne leveres primært af uddannet personale, men kan også udføres af uuddannet personale, der er instrueret i opgaven.</p> <p>Hvem, der konkret udfører indsatserne hos borgeren, er afhængig af borgerens helhedssituation, hvorfor den faglige baggrund og erfaring altid skal medtænkes.</p> <p>Privat hjælper, som borgeren selv har udpeget, skal være bekendt med kommunens mål i forhold til den konkrete indsats og leve op til de fastsatte kompetencekrav.</p> <p>Alle leverandører skal leve op til ovenfor fastsatte krav.</p>
Serviceniveau for iværksættelse	<p>Hjælpens iværksættelse (rengøring og tøjvask)</p> <p>Efter valg af leverandør er foretaget iværksættes bistanden inden 10 hverdage</p> <p>Revurdering af den tildelte indsats sker ved ændrede behov, dog mindst hvert andet år.</p> <p>Hjælpen iværksættes (indkøb)</p> <p>Ved behov iværksættes indsatsen straks eller efter aftale, dog senest 5 hverdage efter at valg af leverandør er foretaget.</p>

	<p>Revurdering af den tildelte indsats sker ved ændrede behov, dog mindst hvert andet år.</p> <p>Leverancesikkerhed</p> <p>Rengøring og tøjvask</p> <p>Indsatsen aflyses ikke, men kan efter aftale med borgeren ydes en anden dag. Erstatningshjælp tilbydes indenfor 5 hverdage fra den aftalte tid.</p> <p>Indkøb</p> <p>Aflysninger forekommer ikke.</p> <p>Der aftales mødetid hos borgeren. Hjælperen møder op indenfor en halv time i forhold til det aftalte tidspunkt. Forskydes dette, bliver borgeren kontaktet telefonisk og ny tid aftales.</p> <p>Borgeren skal give meddelelse om aflysning af indsatsen senest dagen før besøget. Der kan ikke forventes, at der gives erstatningshjælp.</p>
Prisen	Hjælpen er gratis.
Særlige forhold	<p>Borgeren har en fast kontakt person både hos myndigheden og hos den valgte leverandør.</p> <p>Navn og telefon nr. på myndigheden skal fremgå af afgørelsen</p> <p>Leverandørens navn og tlf. skal stå i samarbejdsbogen, som udleveres af leverandøren</p> <p>Leverandøren er som arbejdsgiver underlagt arbejdsmiljøloven.</p> <p>Dette betyder,</p> <ul style="list-style-type: none"> • at når hjælperen er i borgerens hjem, udføres arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. • At der skal forefindes en arbejdspladsvurdering i borgerens hjem. • At der i hjemmet skal være de nødvendige arbejdsredskaber, der gør arbejdet forsvarligt. <p>Hjælperen er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.</p> <p>Der ydes normalt ikke hjælp, hvor der er en rask ægtefælle/samlever eller andre voksne indenfor samme husstand, som kan varetage eller tage del i opgaverne</p>
Klageadgang	Klage over afgørelsen

	<p>Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.</p> <p>Klagen kan være mundtlig eller skriftlig.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor).</p> <p>Kommunen skal efter klagen er modtaget revurdere sagen indenfor 4 uger.</p> <p>Hvis afslaget fastholdes videresendes klagen til Ankestyrelsen:</p> <p>Ankestyrelsen Aalborg 7998 Statsservice</p> <p>Klage over sagsbehandlingen</p> <p>Eventuelle klager over sagsbehandlingstiden og personalets optræden kan ikke behandles af Det Sociale Nævn.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor) og attesteres "Visitationen".</p> <p>Der er ingen klagefrist.</p> <p>Klage over leverandørens personale</p> <p>Eventuelle klager over hjemmeplejens personales indsats skal ske til nærmeste overordnede leder.</p> <p>Klager over sundhedsfagligt personale kan indbringes til patientklagenævnet.</p>
Adresser og kontaktmuligheder	<p>Fagsekretariatet Ældre og Handicap Skanderborg Kommune Adelgade 44 8660 Skanderborg Tlf.: 87947000</p> <p>Fysisk adresse: Rådhuspladsen 1 8362 Hørning</p>

Specifik kvalitetsstandard - rengøring

Ydelse	Rengøring
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83 - punkt 2 stk. 2.
Modtagere	Borgere der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv er i stand til at varetage indsatsen eller dele heraf.
Formål	At borgerens funktionsniveau fastholdes og om muligt forbedres. At borgeren får den fornødne støtte til rengøring
Indhold	Støtte til støvsugning/fejning og gulvvask i stue, soveværelse, køkken, entre, baggang, badeværelse. Støtte til at tørre støv af. Støtte til aftørring/afvask af køkkenbord, hårde hvidevarer, badeværelsessanitet, herunder aftørring af areal omkring håndvask og gulvet i bruseniche. Støtte til aftørring af køleskab som udgangspunkt hver 2. måned. Øvrige opgaver: Skiftning af sengelinned. Rengøring af hjælpemidler.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Rengøring i forbindelse med flytning eller efter gæster og håndværkere. Særlig rengøring på grund af husdyr. Trappevask/støvsugning udvendigt. Hovedrengøring, herunder afvaskning af døre, fodpaneler og skabe ud- og indvendigt. Vask af gardiner og persienner Vinduespudsning. Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring.
Serviceniveau	Hjælp til rengøring tilbydes som udgangspunkt hver 14. dag afhængig af borgerens individuelle behov.

Specifik kvalitetsstandard - indkøb

Ydelse	Indkøb
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83 stk.2.
Modtagere	Borgere som af fysiske, psykiske eller sociale årsager ikke selv er i stand til at klare indkøb, og hvor der ikke er andre i husstanden som kan varetage opgaven.
Formål	At borgerens funktionsniveau fastholdes og om muligt forbedres. At sikre at de nødvendige dagligvarer er til rådighed.
Indhold	Skrive indkøbsseddel. Støtte til bestilling af dagligvarer. Støtte til at sætte dagligvarer på plads. Levering af dagligvarer.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Ledsagelse til indkøb. Hjælp til køb af tøj og gaver m.m. Afhentning af apotekerverer. Indkøb foretaget af hjemmehjælper.
Serviceniveau	Hjælp til indkøb tilbydes en gang om ugen.

Specifik kvalitetsstandard - tøjvask

Ydelse	Tøjvask
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83.
Modtagere	Borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv er i stand til at varetage ydelsen eller dele heraf.
Formål	At borgerens funktionsniveau fastholdes og om muligt forbedres. At borgerens tøj og linned bliver holdt rent.
Indhold	Støtte til tøjvask i borgerens eget hjem eller i vaskeri tilknyttet borgerens egen bolig. Støtte til at sortere tøjet og komme det i maskinen. Støtte til at hænge tøjet op. Støtte til at tage tøjet ned. Støtte til at komme tøjet i tørretumbler. Støtte til at lægge tøjet sammen og på plads. Støtte til renholdelse af kropsbårne hjælpemidler.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Rulning/strygning. Vask efter gæster. Vask i hånden.
Serviceniveau	Tøjvask tilbydes som udgangspunkt en gang om ugen. Ved særlige hygiejniske problemer kan tøjvask tilbydes oftere.

Kvalitetsstandard - Madservice

Ydelse	Madservice
Lovgrundlag	Lov om social Service § 83 og § 84
Modtagere	Borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv er i stand til at tilberede sin mad.
Formål	At borgeren tilbydes en ernæringsrigtig kost.
Indhold	Levering af færdigttilberedte hovedretter og/eller biretter. Levering af diætmad efter lægeordination.
Prisen	Egen betaling i henhold til Skanderborg Kommunes Takstblad.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Tilberedning af varm mad Tilkøb til gæster
Serviceniveau	Levering af hovedret og/eller biret Maden kan bestilles til maksimalt 7 portioner ugentlig, dog minimum 4 portioner ugentlig
Klageadgang	<p>Klage over afgørelsen</p> <p>Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.</p> <p>Klagen kan være mundtlig eller skriftlig.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor).</p> <p>Kommunen skal efter klagen er modtaget revurdere sagen indenfor 4 uger.</p> <p>Hvis afslaget fastholdes videresendes klagen til Ankestyrelsen:</p> <p>Ankestyrelsen Aalborg 7998 Statsservice</p> <p>Klage over sagsbehandlingen</p> <p>Eventuelle klager over sagsbehandlingstiden og personalets optræden kan ikke behandles af Det Sociale Nævn.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor) og attesteres "Visitationen".</p>

	Der er ingen klagefrist.
Adresser og kontakmuligheder	Fagsekretariatet Ældre og Handicap Skanderborg Kommune Adelgade 44 8660 Skanderborg Tlf.: 87947000 Fysisk adresse: Rådhuspladsen 1 8362 Hørning

Kvalitetsstandard – Omsorgstandpleje

Ydelse	Omsorgstandpleje
Lovgrundlag	Sundhedslovens § 131. Bekendtgørelse om tandpleje nr. 179 af 28. februar 2012. Bekendtgørelse om ændring af bekendtgørelse om tandpleje nr. 1344 af 18. december 2012.
Modtagere	Borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv er i stand til at benytte en privat praktiserende tandlæge. Det visiteres ud fra en individuel konkret vurdering.
Formål	At forebygge samt lindre smerter og ubehag i munden
Indhold	Undersøgelse af mund, tænder, tandkød, proteser mv. Behandling af smerter og ubehag og anden nødvendig tandbehandling. Undertiden plomberinger, justeringer og reparationer af proteser. Sjældent nye proteser. Ovenstående behandlinger er efter en konkret vurdering foretaget af omsorgstandplejen
Prisen	Der er et årligt gebyr for at være tilknyttet omsorgstandplejen.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Behandling med guld- og porcelænskroner, broer, implantater og lignende. Transport til omsorgstandplejeklinik.
Klageadgang	Klage over afgørelsen Der er ingen klageinstans for klager over visitationen til ordningen. Klager over det tandlægefaglige Rettes til lederen af den kommunale tandpleje
Adresser og kontaktmuligheder	Fagsekretariatet Ældre og Handicap Skanderborg Kommune Adelgade 44 8660 Skanderborg Tlf.: 87947000

Fysisk adresse:

Rådhuspladsen 1

8362 Hørning

Kvalitetsstandard - Nødkald

Ydelse	Nødkald
Lovgrundlag	Lov om social Service § 112 Bekendtgørelse om hjælp til anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven.
Modtagere	Borgere i alle aldersgrupper, med varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som følge af medfødt eller senere opstået handicap, sygdom eller ulykkeskade, og som har brug for at kalde hjælp og ikke kan benytte en telefon. Følgerne af funktionsevnenedsættelsen skal være af indgribende karakter i den daglige tilværelse.
Formål	Nødkaldet skal kompensere for borgerens nedsatte funktionsevne samt medvirke til, at borgeren der har akut brug for hjælp, kan tilkalde og få hjælpen. Ved bevilling af et hjælpemiddel er det afgørende, at hjælpemidlet: <ul style="list-style-type: none"> • I væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne. • I væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller • Er nødvendigt for at udøve et erhverv.
Indhold	Nødkald til udlån fra Skanderborg Kommune.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Opsætning og/eller installering af telefonstik og elstik.
Serviceniveau	Nødkald og nøgleboks er til borgers rådighed så længe, det vurderes, at borger har et behov for det.
Klageadgang	Klage over afgørelsen Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen. Klagen kan være mundtlig eller skriftlig. Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor). Kommunen skal efter klagen er modtaget revurdere sagen indenfor 4 uger. Hvis afslaget fastholdes videresendes klagen til Ankestyrelsen: Ankestyrelsen Aalborg

	<p>7998 Statsservice</p> <p>Klage over sagsbehandlingen</p> <p>Eventuelle klager over sagsbehandlingstiden og personalets optræden kan ikke behandles af Det Sociale Nævn.</p> <p>Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor) og attesteres "Visitationen".</p> <p>Der er ingen klagefrist.</p>
Adresser og kontaktmuligheder	<p>Fagsekretariatet Ældre og Handicap Skanderborg Kommune Adelgade 44 8660 Skanderborg Tlf.: 87947000</p> <p>Fysisk adresse: Rådhuspladsen 1 8362 Hørning</p>