

GLOSTRUP KOMMUNE



Kvalitetsstandard og ydelseskatalog 2015

Personlig pleje og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83

Afløsning og aflastning efter Servicelovens § 84

Indhold

FORORD	3
GENERELLE DEL	4
HVEM KAN FÅ HJÆLP – OG TIL HVAD?	4
FORMÅLET MED HJEMMEHJÆLPEN	4
HVORDAN BEVILGES HJEMMEHJÆLP?	5
HVEM LEVERER YDELSEN?	6
OPSTART OG LEVERING AF HJÆLP OG LEVERANCESIKKERHED	7
KRAV TIL LEVERANDØREN/PERSONALET	9
KRAV TIL BORGEREN	10
FLEKSIBEL HJEMMEHJÆLP	10
ARBEJDSMILJØ	11
EGENBETALING	12
KLAGEMULIGHEDER	14
KONTAKTOPLYSNINGER	15
YDELSESBESKRIVELSER – PRAKTISK HJÆLP	16
RENGØRING	16
TØJVASK	18
INDKØBSORDNING	19
AKUT INDKØB	21
AKUT INDKØBSORDNING	22
HÆVE PENGE I PENGEINSTITUT	23
HJÆLP TIL BORGER UNDER INDLÆGGELSE	24
HJÆLP TIL FLYTNING TIL OPHOLD PÅ DØGNGENOPTRÆNING ELLER VENTEPLADS	25
YDELSESBESKRIVELSER – PERSONLIG PLEJE	26
PERSONLIG PLEJE	26
INDFLYTNINGSPAKKE	28
ERNÆRING	29
HJÆLP TIL MEDICINGIVNING	31
OPFØLGNINGSBESØG	32
HJÆLP TIL FLYTNING	33
BESVARELSE AF NØDKALD	34
YDELSESBESKRIVELSER – AFLASTNING	35
AFLASTNING I BORGERENS HJEM	35

AFLASTNING UDENFOR BORGERENS HJEM	36
REHABILITERINGSPAKKE - LILLE	37
REHABILITERINGSPAKKE - MELLEM	39
REHABILITERINGSPAKKE - STOR	41

Forord

Kvalitetsstandarden skal fungere som:

- Et middel til at synliggøre borgernes rettigheder og pligter
- Et middel til at afstemme borgernes forventninger til kommunens serviceniveau
- Et grundlag for at vurdere, om ydelserne er i overensstemmelse med budgetlægning og de politiske beslutninger om serviceniveauet.

Denne kvalitetsstandard beskriver ydelser vedrørende Servicelovens § 83 og 84, som Glostrup Kommune tilbyder. Kvalitetsstandarden beskriver det serviceniveau, som er politisk ønsket på områderne:

- Praktisk hjælp, herunder indkøbsordning
- Personlig pleje
- Aflastning til pårørende og borgere

Det er lovpligtigt for kommunerne at udarbejde kvalitetsstandarder.

Reglerne herfor findes i lov om social service (lovbekendtgørelse nr. 929 af 01. oktober 2008), ændring af lov om social service (lov nr. 1584 af 20. december 2006) og Socialministeriets bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v. (Bekendtgørelse nr. 1614 af 12. december 2006).

Denne kvalitetsstandards målsætninger evalueres én gang årligt. Eventuelle tilpasninger/ændringer af kvalitetsstandarden skal godkendes af kommunalbestyrelsen i Glostrup Kommune.

Kvalitetsstandarden er inddelt i tre hovedafsnit:

- Indledning
- Generel del der beskriver, hvilke regler der generelt gælder for tildeling af ydelser efter Servicelovens § 83 og 84, hvem der leverer ydelserne, borgers pligter og rettigheder m.v.
- Ydelsesbeskrivelser for de enkelte typer af hjælp som kan bevilges, og hvordan de skal leveres. I ydelsesbeskrivelserne kan ses præcist, hvad hjælpen omfatter, hvor ofte den leveres osv.

Generelle del

Hvem kan få hjælp – og til hvad?

Man kan få hjælp efter servicelovens § 83, fremover kaldet hjemmehjælp, hvis man på grund af enten nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau, ikke selv har mulighed for at varetage sin personlige pleje (f. eks. badning, påklædning eller toiletbesøg) eller praktiske opgaver i hjemmet (f. eks. rengøring, tøjvask eller indkøb). Man kan også få hjælp til at styre indtagelsen af medicin, så medicinen indtages på rette tid og i de rette mængder. Der kan ligeledes tildeles hjemmehjælp, hvis særlige sociale problemer forhindrer borgeren i at varetage opgaverne.

Hjemmehjælpen er i udgangspunktet en "hjælp til selvhjælp". Dette betyder dels, at borgeren i videst muligt omfang skal inddrages i udførelsen af opgaverne, dels at støtten/hjælpen gives med henblik på at borgeren bliver selvhjulp – hvis dette er muligt. Borgeren skal altså så vidt muligt kunne anvende støtten/hjælpen til at forbedre sin egen situation, hvis ressourcerne til dette er til stede.

Uddrag af lov om social service, § 83:

"Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1) personlig hjælp og pleje

2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet (...) til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver".

Borgere som bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller anden person over 18 år, kan som udgangspunkt ikke modtage støtte/hjælp til praktiske opgaver. Der tages ligeledes hensyn til, om der er børn i hjemmet og deres alder. Det forventes, at større børn tager del i almindelige huslige pligter, men det kan ikke pålægges børn under 18 år at varetage husholdning i bredere forstand.

Der kan ydes aflastning, Servicelovens § 84, i eller udenfor hjemmet.

Formålet med aflastning i og udenfor hjemmet er at hjælpe og støtte pårørende med henblik på at sikre, at denne fortsat kan medvirke til at pleje borgeren.

Uddrag af Lov om social service, § 84:

"Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til (...) nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

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

Formålet med hjemmehjælpen

Formålet med hjemmehjælpen er at støtte borgeren med henblik på at genvinde og/eller vedligeholde ressourcer og funktioner og derved opretholde livskvaliteten hos borgeren og evt. familie

Hvordan bevilges hjemmehjælp?

Borgeren skal ansøge kommunen om hjemmehjælp. Borgeren kan kontakte kommunen telefonisk eller pr. mail. Som oftest aftaler visitator en tid for visitationsbesøg med det samme. Hvis det ikke umiddelbart er muligt at aftale et visitationsbesøg, kontakter visitator borgeren igen indenfor få dage.

På grundlag af de informationer der fremkommer ved visitationsbesøget i borgerens hjem og resultat af efterfølgende test/undersøgelse ved træningsterapeut, samt eventuel indhentede oplysninger fra eksempelvis borgerens læge, afgør visitatoren, hvilke opgaver borgeren kan modtage støtte til.

Bisidder

Alle borgere har ret til at have en bisidder med under visitationsbesøget, hvis de ønsker det. Det kan eksempelvis være en pårørende eller anden person, som man ønsker at have til stede under visitatorens

Når borgere søger støtte/hjælp for første gang til personlig pleje og praktisk hjælp, vurderer visitator, hvorvidt borgeren kan deltage i en test/undersøgelse ved kommunens træningsterapeuter mhp. at kortlægge muligt træningspotentiale hos borgeren. Er borgeren ikke i stand til at deltage, træffes afgørelse ud fra de foreliggende oplysninger og gældende serviceniveau.

Kan borgeren deltage i test/undersøgelse, forventes borgeren at medvirke til denne test/undersøgelse. Visitator afventer resultat af test/undersøgelse før der træffes afgørelse.

Visitator vurderer ud fra testen/undersøgelsens konklusion, om borger har træningspotentiale. Såfremt der er mulighed for, at borgeren kan forbedre sit funktionsniveau via træning/hverdagsrehabilitering, visiteres der til træning/hverdagsrehabilitering og evt. samtidigt til hjemmehjælp.

Træning foregår primært ved en terapeut. Hverdagsrehabilitering foregår primært ved plejepersonalet under supervision af en terapeut. Formålet er, at borgeren bliver så selvhjulpne som muligt mhp at styrke borgerens uafhængighed og øge livskvaliteten. Borgere med træningspotentiale genvisiteres efter genoptræning/hverdagsrehabilitering er afsluttet mhp. endelig visitering af personlig pleje og/eller praktisk hjælp.

Afgørelsen om bevilling af hjemmehjælp træffes ud fra det gældende serviceniveau. Det er således visitatorens opgave at anvende sin sundhedsfaglige viden og sine observationer til at vurdere, hvordan borgeren skal visiteres i forhold til gældende serviceniveau. Der er altid tale om en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers funktionsniveau.

Kommunens visitatorer

Visitatorerne har en sundhedsfaglig uddannelse og er derudover uddannet i de relevante lovparagraffer.

Visitatoren udformer afgørelsen skriftligt med oversigt over bevilget hjælp/støtte og sender den til borgeren indenfor 10 hverdage efter ansøgningen om hjælp. Hvis borger deltager i test/undersøgelse afventes denne før afgørelsen træffes. I afgørelsen fremgår det, hvilke ydelser borger er visiteret til. Navn på borgers kontaktperson i Visitationenheden vil endvidere fremgå af den skriftlige afgørelse, som borgeren modtager. Borger oplyses ikke om visiteret tid, med mindre

vedkommende beder om denne oplysning. Det er væsentligt, at borger fokuserer på ydelsen og ikke tidsudmålingen. Grundlæggende er tidsudmålingen en oplysning, der kun vedkommer Visitationsenheden og den leverandør, der udfører den bevilgede ydelse, da den anvendes i forbindelse med afregning.

Uddrag af Lov om social service, § 89

"Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen".

Kommunen skelner mellem midlertidig hjælp og varig hjælp, alt efter om hjælpen ydes i en begrænset periode eller er mere eller mindre permanent. Er hjælpen bevilget på grund af en varig funktionsnedsættelse hos borgeren, er der tale om varig hjælp. Er hjælpen bevilget på grund af en funktionsnedsættelse, der vurderes at blive afhjulpet over tid, er der tale om midlertidig hjælp.. Ved midlertidig hjælp revisiteres der oftere, alt efter visitators vurdering. Der er dog ikke nogen fast øvre grænse for, hvor længe borgeren kan modtage midlertidig hjælp. Dette afhænger af visitators vurdering af udviklingen i borgers funktionsniveau.

Mindst hvert 3 år foretager visitator et opfølgende visitationsbesøg hos de borgere, der modtager personlig pleje og praktisk hjælp. Ved dette besøg foretager visitator en fornyet vurdering af borgerens behov for støtte/hjælp. Som en del af vurderingen ser visitator på, om borger ved genoptræning eller hverdagsrehabilitering kan forbedre funktionsniveauet så meget, at borger i fremtiden kan varetage opgaverne eller dele af opgaverne.

Mindre ændringer i allerede tildelt hjælp kan aftales pr. telefon.

For nogle ydelser gælder der særlige omstændigheder. For eksempel kan nogle ydelser tildeles akut, således at de begynder umiddelbart. Særlige omstændigheder ved ydelserne er beskrevet i den enkelte ydelsesbeskrivelse. Det anbefales derfor at læse ydelsesbeskrivelserne grundigt for at få et komplet overblik over de regler, der gælder for den enkelte ydelse.

Hvem leverer ydelsen?

Hjemmehjælp kan udføres af:

- Den kommunale ældrepleje
- En privat leverandør, der er godkendt af kommunen
- En selvvalgt hjælper efter § 94
- Borgerstyret personlig assistance efter § 95 og 96

Ved visitationsbesøget informerer visitator om disse muligheder. Der findes ligeledes information om frit leverandørvalg på kommunens hjemmeside, hvor der også findes nærmere information om de enkelte leverandører. Borgeren vælger selv, hvem der skal udføre hjælpen.

På www.fritvalgsdatabasen.dk kan man finde flere informationer om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og om kvalitetskrav.

Private leverandører skal være godkendt af kommunen ud fra kommunalbestyrelsens leverandørkrav.

Kvalitetsstandarden definerer ydelserne og skal sikre, at leverandørerne leverer ydelserne med en ensartet kvalitet, således at kommunens serviceniveau afspejles i ydelserne og i forhold til de kontrakter, der er indgået med leverandørerne.

Hvis en borger ønsker, at en bestemt person, som ikke er ansat i den kommunale eller private hjemmepleje (pårørende, bekendt e.l.), skal yde støtten/hjælpen, kan støtten/hjælpen ydes af denne som *selvvalgt hjælper*. En selvvalgt hjælper skal være over 18 år, og hjælperen skal godkendes, ansættes og lønnes af kommunen, jævnfør. Lov om social service § 94. Den selvvalgte hjælper er altså ansat på særlige vilkår af kommunen til at yde den visiterede støtte/hjælp.

Har borgeren behov for hjælp eller støtte til nødvendig pleje og praktiske opgaver i hjemmet *mere end 20 timer om ugen*, kan borgeren desuden vælge at få udbetalt et kontant tilskud til støtte/hjælp, som man selv ansætter, jævnfør. lov om social service § 95.

Borgere, der er berettiget til støtte/hjælp efter lov om social service § 96, er borgere med omfattende behov for hjælp og støtte. Herudover er der en række borgerrettede lovkrav, der skal være opfyldt. Borgere, der ønsker at anvende § 96, vil modtage en individuel vejledning om denne mulighed.

Ønsker borgerne at skifte leverandør, er fristen for dette 14 hverdage. Ønsket om at skifte leverandør skal meddeles til visitator.

Opstart og levering af hjælp og leverancesikkerhed

Når hjælpen/støtten er bevilget, vil borgeren senest 3 hverdage efter blive kontaktet af leverandøren (den leverandør, som borgeren har valgt, der skal yde hjælpen/støtten), med henblik på at aftale hvornår hjælpen/støtten starter op i henhold til den aftale, der er truffet med visitator. Leverandøren kontaktes af kommunens Visitationsenhed, når en borger ønsker at modtage personlig pleje eller praktisk hjælp fra den pågældende leverandør.

De bevilgede ydelser skal iværksættes senest 7 hverdage efter, at afgørelsen er truffet. Andet kan dog aftales, såfremt det har betydning for borgerens samlede situation. Skal en ydelse igangsættes akut (samme dag), er det altid den offentlige leverandør, der starter ydelserne op, medmindre borgeren allerede har hjælp fra en privat leverandør. I forbindelse med planlægningen af støtten/hjælpens start skal leverandøren tage hensyn til borgers andre aktiviteter, f.eks. dagcenter, evt. arbejde, o.l. Leverandøren kontaktes af kommunens Visitationsenhed, når en borger får ændret i ydelserne. Tidsfrister for hvornår ydelserne skal ændres, vil fremgå af informationen til leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at følge disse tidsfrister.

Det skal sikres, at borger modtager sin hjælp til tiden, og at borger er til stede i sit hjem, når hjælpen skal udføres af leverandøren. Det medfører derfor forpligtelser for begge parter, når en borger er visiteret til hjemmehjælp.

Leverandøren skal kontakte borgeren, hvis det aftalte tidspunkt for hjælpen afviger med mere end en time.

Hvis leverandøren ikke finder borger hjemme, og borger ikke har meldt afbud, har leverandøren til gengæld pligt til at kontakte pårørende eller om nødvendigt skaffe sig adgang til boligen for at sikre, at der ikke er tilstødt borgeren noget.

Hjælpen kan ikke aflyses af leverandøren.

Hjælp til de praktiske opgaver vedrørende *rengøring* og *tøjvask* kan dog *udskydes* op til tre hverdage. Ved *tøjvask* tages så vidt muligt hensyn til evt. faste vasketider i fællesvaskeri.

Hjælp til *akut indkøb* og *akut indkøbsordning* kan ikke udskydes fra leverandørens side.

Falder praktisk hjælp (rengøring, tøjvask, indkøbsordning) på en helligdag, skal der tilbydes erstatningshjælp. Der må højst gå syv dage mellem to ydelser "indkøbsordninger".

Hvis borger selv beder om, at en ydelse indenfor *rengøring*, *tøjvask* eller *indkøbsordning* flyttes til en anden dag, gives hjælpen *så vidt muligt* en anden dag indenfor samme uge.

Akut hjælp kan iværksættes umiddelbart (indenfor 1 time). Dette kan eksempelvis være opstart af hjælp efter en udskrivelse fra hospitalet.

Har borgeren brug for akut besøg, skal leverandøren udføre dette. Det fremgår af de enkelte ydelsesbeskrivelser, hvilke ydelser der kan tildeles akut af leverandøren. Såfremt borgeren har nødkald, skal leverandøren af personlig pleje besvare dette efter aftale med Glostrup Kommunes hjemmesygepleje. Se ydelsesbeskrivelse vedrørende besvarelse af nødkald.

En leverandør kan ikke nægte at levere ydelser til en borger, der ønsker den pågældende leverandør.

Visse ydelser leveres kun i enten dag-, aften-/nattevagt samt hverdage eller helligdage. Ved dagvagt forstås tidsrummet 07:30 – 15:30. Ved aften-/nattevagt forstås tidsrummet 15:30 – 07:30.

I forhold til afregning med leverandøren er der følgende definitioner:

- Bekvem tid: Hverdage i dagtiden.
- Ubekvem tid: Al øvrig tid end det der er defineret i bekvem tid.

Krav til leverandøren/personalet

Alle leverandører af hjælp/støtte efter Servicelovens § 83 og 84 skal leve op til ovenstående punkter vedrørende opstart af hjælp og leverancesikkerhed. Herudover eksisterer et antal generelle krav, som gælder for alle leverandører.

Ydelserne leveres på en måde, som lever op til god skik og brug af faglige standarder inden for det faglige område, og endelig skal reglerne om arbejdsmiljø, øvrig gældende lovgivning, kommunens instruktioner og politiske beslutninger samt alle øvrige myndighedskrav, der er gældende for arbejdets udførelse, overholdes.

Leverandøren/hjælperen skal:

- Udøve almindelig hjælpsomhed og fleksibilitet over for borgeren.
- Kende borgeren og vide hvilke ydelser borgeren har fået bevilget
- Kunne tale dansk
- Kunne identificere sig som hjælper ved at bære synlig billedlegitimation
- Bære genkendelig uniform
- Kende kommunens serviceniveau/kvalitetsstandard på området
- Tage hensyn til borgerens blufærdighed og samarbejde omsorgsfuldt med borgeren
- Medarbejderne skal fremtræde velsoignerede og præsentable under udførelse af opgaverne.
- Af hensyn til tryghed for borgeren, stilles der krav om, at leverandøren blandt sine medarbejdere udpeger en fast kontaktperson for hver enkelt borger.
- Stille krav om at alle medarbejdere fremviser straffeattest ved ansættelsen. Såfremt straffeattesten ikke er blank, skal leverandøren tage stilling til, om lovovertrædelsen er af en karakter, hvor medarbejderen ikke findes egnet til at bestride jobbet.

Desuden henvises til de generelle godkendelseskrav til leverandører af personlig pleje og praktisk hjælp, der fremgår af Glostrup Kommunes standardkontrakt. Denne kan findes på www.fritvalgsdatabasen.dk eller rekvireres i Glostrup Kommunes Visitationssenhed i Center for Sundhed og Velfærd.

Praktisk hjælp udføres af uddannet hjemmehjælper, social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. I situationer med stort fravær må der benyttes ikke-uddannet personale. Dog må maksimalt 50% af den leverede hjælp i perioden være leveret af ikke-uddannede medarbejdere.

Uddannelseskravet er ikke gældende for ydelsen indkøbsordning.

Personlig pleje udføres af uddannet hjemmehjælper, social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. I situationer med stort fravær må der benyttes ikke-uddannet personale. Dog må maksimalt 5% af den leverede hjælp i periode være leveret af ikke-uddannede medarbejdere.

Hvis en ydelse gør, at der i øvrigt stilles særlige krav til personalet, er dette nævnt i de enkelte ydelsesbeskrivelser.

Personalet skal være opmærksomme på ændringer i borgerens funktionsniveau og kontinuerligt observere borgerens almene tilstand samt ændringer i hjemmet. Ændringer i hjemmet skal forstås bredt og kan være ændret husstand, hygiejne med mere. Sådanne ændringer/observationer videregives til visitator eller kommunens hjemmesygeplejerske og dokumenteres jfr. Forvaltningsloven.

Har borgeren behov for, at der gives mere hjælp end visiteret, eksempelvis på grund af akut sygdom, øger leverandøren selv hjælpen. Er der efter 1 uge fortsat behov for mere hjælp end visiteret, kontakter leverandøren visitator med henblik på revisitation.

Personalet skal være bevidst om eget arbejdsmiljø og skal overholde de aftaler/løsninger en arbejdspladsvurdering foreskriver.

Leverandørerne forventes at indgå i et tæt og konstruktivt samarbejde med visitatorer, hjemmesygeplejerskerne, demenskoordinator, dag- og træningscenter og andre leverandører, herunder madleverandører.

Krav til borgeren

For at det er den rigtige hjælp, der gives til den enkelte borger, har borgeren ligesom visitator og leverandøren en række forpligtigelser.

Borgeren skal:

- Informere visitator om relevante oplysninger i forbindelse med bevilling af hjemmehjælp
- Informere visitator om ændringer i vedkommendes funktionsniveau, husstand m.m., da dette kan have betydning for, hvilken hjælp, der kan bevilges
- Deltage aktivt i løsning af opgaverne i forhold til egne evne og ressourcer
- Sørge for at være hjemme på det tidspunkt hvor det er aftalt, at hjælpen skal gives. Hvis borgeren ikke lukker op, kan leverandøren skaffe sig adgang til boligen for at sikre, at der ikke er tilstødt borgeren noget. Borgeren skal da betale evt. udgift til låsesmed
- Være til stede i sit hjem når hjælpen skal udføres af leverandøren. Børn under 18 år må ikke være alene med plejepersonalet
- Være med til at sikre at hjemmet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt at arbejde i, jfr. Glostrup Kommunes retningslinje for arbejdspladsvurdering i borgers hjem.

Fleksibel hjemmehjælp

Borgere, der er visiteret til personlig eller praktisk hjælp, kan fra gang til gang vælge at bytte én ydelse ud med en anden ydelse fra kommunens katalog – eller med en anden ydelse, der aftales i samarbejde med plejepersonalet.

Udover ydelserne fra kommunens ydelsesbeskrivelser kan borgeren vælge, i stedet for den visiterede ydelse, at få f.eks. ledsagede gå- eller køreture (kørestol), ledsagelse til særlige indkøb, særlige rengøringsopgaver, lettere tøjreparationer (f.eks. isyning af knapper) eller strygning, pyntning til højtider, eller omplantning af blomster. For

denne slags ydelser gælder samme krav til personalet som ved de ydelser, der findes i kommunens ydelsesbeskrivelser.

Bytning af ydelsen aftales mellem borgeren og hjælperen i den aktuelle situation. Den ønskede ydelse skal kunne udføres indenfor det tidsrum, som den pågældende hjælper har afsat til at give den visiterede ydelse. Er der uenighed om, hvilken hjælp der skal udføres, er det den visiterede hjælp, der ydes.

Ønsker borgeren at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, skal borgeren være visiteret til begge ydelsesformer, og de 2 former for ydelser skal leveres af samme leverandør. Ydelsen indkøbsordning kan ikke byttes til anden hjælp.

Hvis en borger 3 gange i træk ønsker at bytte en visiteret ydelse til en anden ydelse, skal visitator på ny vurdere, om borger stadig har et reelt behov for støtte til den pågældende aktivitet. Leverandører skal orientere Visitationsenheden om dette.

Arbejds miljø

En person, der er ansat af kommunen eller en godkendt leverandør og dermed arbejder i en borgers hjem, er omfattet af Arbejds miljøloven.

Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Uddrag af Arbejds miljølovens § 38:

"Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt."

Visitator har ifølge lovgivningen pligt til at oplyse udfører om særlige forhold af betydning for arbejds miljøet.

Dette betyder i praksis, at når visitatoren er på visitationsbesøg, skal der foretages en kortlægning af forhold, der har indflydelse på hjemmets egnethed som arbejdsplads. Det vil sige, at visitator vurderer følgende:

1. Hvilke arbejds miljøkonsekvenser er der for leverandør ved at levere de bevilgede ydelser
2. Hvilke forhold skal der være til stede, for at ydelserne kan udføres arbejds miljømæssigt forsvarligt.

I forbindelse med udbud skal kommunen oplyse leverandør om de særlige, væsentlige arbejds miljøforhold der er forbundet med at udføre tjenesteydelsen. Det er dog leverandørens eget ansvar, at ydelsen i praksis udføres i overensstemmelse med arbejds miljølovgivningen.

Visitator informerer leverandør, hvis der er særlige arbejds miljømæssige forhold at bemærke. Er der nogle problemstillinger eller forhold, der kræver særlig opmærksomhed, vil visitator og/eller leverandør have en dialog med borgeren om disse og inddrage borgeren i løsningen heraf.

Center for Sundhed og Velfærd, Visitationsenheden i Glostrup Kommune leverer arbejdsbetingede hjælpemidler.

Leverandør leverer værnemidler, handsker og vaskeklude hos borger, der er bevilget personlig pleje.

Hvis der er forhold, der giver arbejdsmiljømæssige problemer, indføres dette i en *arbejdspladsvurdering*, som udarbejdes af leverandøren.

Medarbejderne, der udfører ydelsen i borgerens hjem, er løbende opmærksomme på eventuelle arbejdsmiljøproblemer, som skal håndteres og rapporteres til deres arbejdsmiljøorganisation og ledelse.

Generelt kan man sige, at der skal være tilstrækkelig tilgængelighed i hjemmet, så der er plads til at udføre opgaverne i praksis, uden f.eks. at komme ud i unødigt belastende arbejdsstillinger – der må ikke være risiko for, at personalet får arbejdsskader.

I gennemgangen af hjemmet vil der være særlig opmærksomhed på f.eks.:

- Elektriske installationer og apparaters tilstand
- Lysforhold skal være tilstrækkelige
- Gulvtæpper må ikke udgøre en faldrisiko for borger eller personale
- Pladsforhold, herunder møblers mængde og placering; der skal være plads til at hjælperen kan arbejde i korrekte arbejdsstillinger og anvende nødvendige hjælpemidler
- At der findes indkøbsnet/indkøbsvogn/vasketøjspose til transport af varer og tøj
- Psykiske forhold, der kan være belastende for medarbejderen, eks. borgers brug af alkohol og andre rusmidler
- Vedrørende rengøringsmidler skal der forefindes:
 - Rengøringsprodukter der ikke er sundhedsskadelige. Produkterne skal være fri for organiske opløsningsmidler, parfume og farve.
 - Afkalkningsmiddel til rengøring af toiletter og andre sanitære installationer
 - Opvaskemiddel til opvask i hånden
 - Moppe/gulvskrubbe, støvsuger m.m. af en beskaffenhed, der ikke giver fysiske gener ved anvendelsen af dem. Der henstilles til, at disse har teleskopstang

Visitorator gennemgår og udleverer pjecen: *"Dit Hjem Vores arbejdsplads"* med oplysninger om arbejdsmiljøreglerne.

Egenbetaling

For nogle ydelser kan der være en egenbetaling, som medfører, at borgeren selv må betale en del af ydelsens pris.

Der er egenbetaling for aflastningsophold på kommunens ældrecenter Dalvangen.

I 2015 afregnes aflastningsophold med kr. pr. døgn i egenbetaling.

Der er endvidere egenbetaling på de varer, som bestilles i indkøbsordningen eller ved akut indkøb.

Er der egenbetaling for en ydelse, informerer visitator om prisen, før ydelsen iværksættes.

Klagemuligheder

Hvis borgeren ønsker at klage over en **visitators afgørelse**, skal klagen sendes til:

Glostrup Kommune
Center for Sundhed og Velfærd
Visitationsenheden
Rådhusparken 2
2600 Glostrup

Der kan klages mundtligt eller skriftligt.

Hvis borgeren har nye oplysninger af betydning for ansøgningen, som ikke indgik i visitators afgørelse, skal disse sendes/oplyses sammen med klagen.

Afgørelsen og evt. nye oplysninger vil blive behandlet af Visitationsenheden. Leder af Visitationsenheden vil i samarbejde med visitator vurdere, om der er behov for at anden visitator genvurderer sagen og træffer ny afgørelse.

Hvis Visitationsenheden efter den fornyede behandling giver borger medhold i klagen, giver Visitationsenheden besked om dette indenfor 4 uger. Hvis ikke borger får medhold, videresender Visitationsenheden klagen til Ankestyrelsen på følgende adresse:

Ankestyrelsen Aalborg
Eventuelt att. navn på kontor, afdeling eller person
7998 Statsservice

Mail: ast-aalborg@ast.dk
Sikker mail: sikkermail.aalborg@ast.dk

Klager over **kvaliteten af den hjælp, der leveres**, skal derimod rettes direkte til leverandøren. Hvis problemet ikke kan løses borgeren og leverandøren imellem, kontaktes visitator.

Ved problemer med levering af hjælpen kan Visitationsenheden også kontaktes.

Kontaktoplysninger

Glostrup Kommune
Center for Sundhed og Velfærd
Visitationsenheden
Rådhusparken 2
2600 Glostrup
Telefon: 43 23 66 77, hverdage kl. 9.00 – 10.00
Mail: visitationsenheden@glostrup.dk

Ankestyrelsen Aalborg
Eventuelt att. navn på kontor, afdeling eller person
7998 Statsservice
Mail: ast-aalborg@ast.dk
Sikker mail: sikkermail.aalborg@ast.dk
Telefon: 72 56 68 99

Ydelsesbeskrivelser – Praktisk hjælp

Rengøring	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83 og Serviceovens § 84
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at der er en acceptabel hygiejnisk standard i borgers hjem, således at der ikke opstår sundhedsfaglige risici, og at borger oplever velvære ved at være i eget hjem. • Sikre at borger er bekendt med, hvad der kommer af breve med posten.
Ydelsens indhold	Hjælp/støtte til rengøring omfatter sædvanlige opholdsrum dvs. køkken, badeværelse, entre, soveværelse og opholdsstue. Indendørs trapper mellem f.eks. stuen og 1. sal indgår i ydelsen. Der skelnes mellem 3 forskellige rengøringsydelser: <u>Rengøring 1, der omfatter:</u> • Støvsugning, inklusiv dørmåtte • Gulvvask. <u>Rengøring 2, der omfatter:</u> • Støvsugning, inklusiv dørmåtte • Gulvvask • Rengøring af badeværelse, herunder ○ Afvaskning af håndvask ○ Afvaskning af spejl ○ Afvaskning af hylde og tilstødende væg ○ Afvaskning af toilet, brusekabine/badekar og andet inventar ○ Rist ved afløb rengøres. <u>Rengøring 3, der omfatter:</u> • Støvsugning, inklusiv dørmåtte • Gulvvask • Rengøring af badeværelse, herunder • Afvaskning af håndvask • Afvaskning af spejl • Afvaskning af hylde og tilstødende væg • Afvaskning af toilet, brusekabine/badekar og øvrigt inventar • Rist ved afløb rengøres. • Afstøvning i nåhøjde (maksimalt flyttes 20 genstande) • Fjernelse af spindelvæv i nå-højde • Aftørring af køkkenbord, køkkenvask og hårde hvidevarer • Afvaskning omkring skraldespand.

	<u>Desuden findes der følgende tillægsydelser:</u> • Afvaskning af køleskab • Skift af linned • Fjernelse af affald • Rengøring af indendørs hjælpemidler (rollator, lift etc.) • Hjælp til opvask. Kan i særlige tilfælde tildeles som ydelse, såfremt borger ikke er visiteret til ernæringsydelser • Rengøring af toilet/vask • Læsning af post.
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Visitator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Rengøring ydes hver 2. uge. For tillægsydelserne gælder: • Afvaskning af køleskab: En gang hver 2. måned • Skift af linned: En gang hver 3. uge. • Rengøring af hjælpemidler: En gang hver 6. uge • Læsning af post: En gang om ugen • Rengøring af toilet/vask: En gang hver 2. uge • Fjernelse af affald: Efter behov op til 3 gange ugentlig. Normalt indgår fjernelse af affald i ydelser sammen med rengøring, personlig pleje og ernæring
Særlige forhold	Hvis det af visitator vurderes nødvendigt, skal der foretages hovedrengøring, inden hjælpen iværksættes. Rengøring foretages på områder, hvor hjælper kan komme til. Tunge møbler og ting flyttes ikke. Borgeren stiller selv rengøringsredskaber og rengøringsmidler til rådighed for hjælperen. Det forventes, at borger med pårørende og andre nære relationer får hjælp til at læse post via disse relationer. I fjernelse af affald indgår husholdningsaffald, efter personlig hygiejne og kropsbårne hjælpemidler.

Tøjvask	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83 og Serviceovens § 84
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger har rent tøj/linned
Ydelsens indhold	Der skelnes mellem følgende tøjvaskeydelser: <u>Vask på fællesvaskeri:</u> • Sortering og vask af tøj på fælles vaskeri • Tørring af tøj på fælles vaskeri Aflevering af tøj til borger efter vask på fælles vaskeri. <u>Vask af tøj i egen maskine:</u> • Sortering og vask af tøj i egen vaskemaskine • Ophængning/tørretumbling af tøj i eget hjem • Lægge tøj sammen efter vask i eget hjem. <u>Transport af tøj til og fra fællesvaskeri.</u> • Transport af vasketøj til fælles vaskeri, hvis borger selv kan vaske • Transport af vasketøj fra fælles vaskeri, hvis borger selv kan vaske. <u>Desuden findes der følgende tillægsydelser til borgere, der kan vaske selv:</u> • Ophængning af vasket tøj • Lægge tøj på plads.
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Visitorator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Tøjvask ydes enten: • Hver 3. uge på fælles vaskeri i boligkompleks, eller • En gang om ugen i egen vaskemaskine i hjemmet Afvigelse herfra kan omhandle borgere, der på grund af svær fysisk eller psykisk sygdom har et større forbrug af tøj/linned, eller borgere med svær inkontinens.
Særlige forhold	Har borger vaskemaskine i eget hjem, foretages tøjvask ikke i fællesvaskeri. Ydes der hjælp til tøjvask dækker borger selv udgifter hertil. Der ydes ikke hjælp til vask på møntvaskeri.

Indkøbsordning	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83 og Serviceovens § 84
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger har de nødvendige dagligvarer i hjemmet.
Ydelsestyper og indhold	Levering af gode, friske og sunde produkter indenfor et bredt varesortiment af dagligvarer samt flere valgmuligheder inden for de forskellige varegrupper. Leverandøren tilbyder i sit varesortiment: • Almindelige dagligvarer • Bredt udvalg i færdigretter • Sæsonvarer • Økologiske varer • Fedtfattige varer • Sukkerfri varer • Diæt varer • Frisk frugt og grønt • Håndkøbsmedicin og vitaminer • Ugeblade mv. • Tobak, øl og vin. Information om varesortiment og priser er let og overskuelig i en tilbudsavis, der supplerer et basiskatalog. Varerne bestilles direkte hos leverandøren 2 dage før aftalt levering senest kl. 15. Leverandøren ringer borger op, eller borger kontakter selv leverandør. Der aftales fast leveringsdag og tidspunkt med borger. Ikke køle- og frostvarer bærer chaufføren ind i borgers køkken Køle- og frostvarer sætter chaufføren i køleskab og fryser, såfremt borger ikke selv er i stand til dette. Pantflasker tages retur, hvis de er købt hos leverandøren. <u>Desuden findes der følgende tillægsydelser:</u> • Hjælp til at skrive bestillingsseddel. Denne ydelse inkluderer hjælp til at sikre, at der foretages en tilstrækkelig bestilling • Hjælp til at bestille varer hos leverandør • Hjælp til at sætte ikke-frost- og kølevarer på plads • Hjælp til at observere holdbarhedsdatoer for madvarer i køleskabet.
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Visitorator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standardlevering.

	Indkøbsordning og tillægsydelserne ydes én gang ugentligt.
Særlige forhold	Borgeren betaler selv for leverede varer. Betaling foregår via dankort eller PBS. Ved fejl eller mangler leveres ny vare samme dag eller dagen efter. Ønsker borger ikke ny vare, sendes kreditnota til borger, eller der afregnes straks ved leveringen. Pantflasker, som er købt hos leverandøren, tages retur og panten fratrækkes efterfølgende regning, eller der afregnes kontant. Fødevarer, med en holdbarhed på under 14 dage, skal være mindst syv dage fra udløbsdatoen ved leveringstidspunktet. Køle- og frostvarer er opbevaret forsvarligt indtil levering Ved behov for nøgle til boligen aftales dette direkte med leverandøren. Særlige tillægsydelser: • Hjælp til at skrive bestillingsseddel • Hjælp til at bestille varer hos forhandler kan bevilges til borgere, der ikke ønsker den normale indkøbsordning, men ønsker at få leveret varer fra f.eks. lokal købmand. Borger skal selv lave aftale med denne, og der skal kunne bestilles varer hele dagen pr. telefon. I disse tilfælde ydes ikke hjælp til at sætte varer på plads, og borger betaler selv leveringsomkostninger. Midlertidig afmelding i op til 4 uger aftales direkte med leverandøren. Hvis borger ønsker at afmelde indkøbsordningen i længere periode, skal Visitationsenheden kontaktes.

Akut Indkøb	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger har de nødvendige dagligvarer i hjemmet.
Ydelsens indhold	Indkøb af dagligvarer til husholdningen i den nærmeste dagligvarebutik. Fra den faste hjemmehjælps leverandør eller den kommunale hvis der ikke er andre ydelser. Maksimal vægt er 8 - 11 kg. Varerne skal kunne transporteres på cykel på forsvarlig vis. <u>Akut – Indkøb omfatter:</u> • Hjælp til indkøb af dagligvarer herunder hjælp til at skrive indkøbsseddel, sætte varerne på plads samt afregning. Afhængigt af borgerens funktionsniveau kan hjælpen gradueres. Der købes som hovedregel ind til en uges forbrug af dagligvarer.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Der ydes indkøb som en engangsydelse.
Særlige forhold	Hvis der skal bæres langt og op ad trapper, er den anbefalede vægtgrænse maks. 8 kg, det vil sige 4 kg i hver hånd. Hjælpen tildeles borgere, der midlertidigt ikke selv har mulighed for at få handlet eller har brug for hjælp/støtte hertil, eksempelvis på grund af indlæggelse, akut funktionsnedsættelse med mere.

Akut Indkøbsordning	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger har de nødvendige dagligvarer i hjemmet.
Ydelsens indhold	Levering af gode, friske og sunde produkter inden for et bredt varesortiment af dagligvarer samt flere valgmuligheder inden for de forskellige varegrupper. Leverandøren tilbyder i sit varesortiment: • Almindelige dagligvarer • Bredt udvalg i færdigretter • Sæsonvarer • Økologiske varer • Fedtfattige varer • Sukkerfri varer • Diætvarer • Frisk frugt og grønt • Håndkøbsmedicin og vitaminer • Ugeblade mv. • Tobak, øl og vin. Information om varesortiment og priser er let og overskuelig i en tilbudsavis, der supplerer et basiskatalog. Der kan leveres akut indkøbsordning, hvis indkøbsordningen har bestillingsseddel inden kl. 12, samme dag. Indkøbsseddel udfyldes og faxes til indkøbsordningen af hjemmeplejen eller visitationen, hvis det drejer sig om en udskrivelse den dag, der skal leveres akutte varer. Ikke køle- og frostvarer bærer chaufføren ind i borgers køkken Køle- og frostvarer sætter chaufføren i køleskab og fryser, såfremt borger ikke selv er i stand til dette. Pantflasker tages retur, hvis de er købt hos leverandøren. <u>Desuden findes der følgende tillægsydelser:</u> • Hjælp til at skrive bestillingsseddel. Denne ydelse inkluderer hjælp til at sikre, at der foretages en tilstrækkelig bestilling • Hjælp til at bestille varer hos leverandør • Hjælp til at sætte ikke-frost- og kølevarer på plads. Der købes som hovedregel ind til en uges forbrug af dagligvarer
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Ydelsen "akut indkøbsordning" bevilges som engangsydelse.
Særlige forhold	Hjælpen tildeles borgere, der midlertidigt ikke selv har mulighed for at få handlet eller har brug for hjælp/støtte hertil, eksempelvis på grund af indlæggelse, akut funktionsnedsættelse med mere.

Hæve penge i pengeinstitut	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger har nødvendige penge til rådighed i hverdagen.
Ydelsens indhold	Der hæves max. 5.000 kr. i nærmeste bank
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitorator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Der gives hjælp til at hæve penge i banken hver 4. uge.
Særlige forhold	Ved behov for hjælp til at hæve penge i pengeinstitut er der følgende regler: • Der skal oprettes en særskilt konto i nærmeste bank. Ved særskilt konto forstås, at der maksimalt er 25.000 kr., indestående <u>på denne konto</u> • Der kan ikke benyttes nogen form for betalingskort/ hævekort, da de kræver en kode, som hjælper ikke må få udleveret • Der må hæves max. 5.000 kr. i nærmeste bank • Borger skal give en engangsfuldmagt til hjælper. Borger skal benytte den fuldmagtserklæring, der er udarbejdet af banken Det forventes, at alle regninger betales via PBS.

Hjælp til borger under indlæggelse	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: Sikre at borger får sine regninger betalt samt sikre, at der ikke er fordærvede madvarer i borgers hjem ved udskrivelse.
Ydelsens indhold	Tømning af køleskab og postkasse. Diverse breve frasorteres og sendes i intern cirkulationskuvert til borgers sagsbehandler i kommunen.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitorator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Tømning af køleskab ydes 1 gang under indlæggelse. Tømning af postkasse 1 gang ugentligt.
Særlige forhold	Nøgle til borgers hjem hentes hos koordinerende sygeplejerske i visitationen efter nærmere aftale. Det forudsættes, at borger underskriver fuldmagt/samtykkeerklæring til det udførende personale for at få udført ovenstående ydelser. Begge ydelser varetages af 2 personer pr. besøg for at tilgodese sikkerheden.

Hjælp til flytning til ophold på døgngenoptræning eller venteplads	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger uden pårørende får pakket relevante ejendele til at medbringe på døgngenoptræning eller venteplads.
Ydelsens indhold	• Hjælp til at pakke til midlertidigt ophold. I forbindelse med flytningen til den midlertidige bolig kan der i særlige situationer bevilges tillægsydelse: • Ledsagelse til midlertidig bolig.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Ydelsen er en èngangsydelse.

Ydelsesbeskrivelser – Personlig pleje

Personlig pleje	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger oplever velvære, og at borger er velsoigneret.
Ydelsens indhold	<u>Hjælp/støtte til personlig pleje, der kan omfatte:</u> • Hjælp til personlig pleje, herunder øvre og nedre toilette • Mund-, tand- og protesehygiejne. Dette udføres morgen og aften og efter behov • Barbering med barbermaskine • Hudpleje. Der ydes hjælp til vejledning, observation, forebyggelse og pleje af huden med påsmøring af fugtighedscreme • Hjælp til rengøring af kropsbårne hjælpemidler. <u>Hjælp/støtte til toiletbesøg eller bleskift, der kan omfatte:</u> • Hjælp til at komme på toilettet • Hjælp til inkontinenshjælpemidler • Hjælp til vask forneden efter behov. • Hjælp til tømning af stomipose <u>Hjælp/støtte til kateterpleje, der kan omfatte:</u> • Vask og soignering omkring kateter • Skift og tømning af kateterpose • Kateterpleje foregår i plejeseng. <u>Hjælp/støtte til af- og påklædning, der kan omfatte:</u> • Borgeren hjælpes med af- og påklædningen • Hjælp til af- og påtagning af kropsbårne hjælpemidler, herunder støttekorset, skinner, høreapparater og lignende • Ved levering af ydelsen i aftenvagten forventes, at der tilbydes hjælp til tandbørstning og lettere soignering. <u>Hjælp/støtte til forflytninger, der kan omfatte:</u> • Borgeren hjælpes med forflytninger ved hjælp af de fornødne hjælpemidler og altid under hensyntagen til borgerens blufærdighed. Ved brug af lift ydes hjælpen af to personer • Hjælpen kan tildeles som guidning af én person. <u>Hjælp/støtte til at få støttestrømper på/af, der kan omfatte:</u> • Borgeren besøges om morgenen, så borgeren ikke har været oppegående for lang tid (helst stadig i sengen) • Strømper lægges på ved hjælp af strømpepåtager, såfremt dette er påkrævet • Borgeren besøges for at få taget strømper af så tæt som muligt

	på tidspunktet, hvor han/hun går i seng • Borger skal så vidt muligt selv oplæres i ydelsen mhp. at blive selvhjulpen. <u>Hjælp/støtte til bad, der kan omfatte:</u> • Borgeren kan hjælpes med brusebad, fodbad og hårvask • Rensning/klipning af fingernegle. Fødder vaskes og smøres. Tånegle klippes efter skriftlig vejledning fra fodterapeut • Efter badet kan borgeren tilbydes at få smurt creme på og få redt hår • Aftørring af badeværelset. Ved levering af ydelse til personlig pleje forventes det, at småopgaver som eksempelvis oprydning/aftørring efter personlig pleje og sengeredning indgår, såfremt borgeren ikke selv kan klare disse opgaver.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Hjælp til personlig pleje ydes i forhold til behovet, dvs. nogle ydelser kan gives flere gange i døgnet, andre dagligt eller ugentligt.
Særlige forhold	Hudpleje kan ydes til borger, som i forvejen er tildelt hjælp til personlig pleje. Påsmøring af cremer som led i behandling af hudsygdomme varetages af hjemmesygeplejen. Ved meget plejekrævende borgere kan der være behov for, at nogle af ydelserne udføres af to personer. Rengøring af hjælpemidler der anvendes i forbindelse med personlig pleje er omfattet af ydelsen. Hvis borger har behov for hjælp til fjernelse af affald, indgår dette i ydelsen. Ydelsen kan tildeles akut.

Indflytningspakke	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: Sikre at demente borgere, som flytter fra egen bolig til en plejebolig, oplever, at relevant viden om borgers pleje- og omsorgsbehov videregives til personalet i plejebolig, så borger sikres en kontinuerlig og ensartet plejeomsorg i fasen, hvor borger flytter i plejebolig.
Ydelsens indhold	Læring, træning og vejledning af personale i borgers plejebolig Mulighed for i op til 14 dage at have borgers vanlige ydelser fra borgers valgte leverandør med ind i borgers nye plejebolig. På den måde vil borger i op til 14 dage opleve, at borgers faste kontaktperson sammen med borgers nye kontaktperson vil arbejde sammen om borgers plejebenhov.
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Visitor foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Ydelsen kan gives i alle døgnets 24 timer og i op til 14 dage. Det er forventeligt, at ydelsen fra borgers valgte leverandør vil nedtrappes i den givne periode.
Særlige forhold	Ydelsen skal gives af borgers faste kontaktperson, som har et indgående kendskab til borger. Ydelsen retter sig udelukkende mod demente borgere med højkomplekse fysiske eller psykiske problemstillinger, som ikke selv kan videreformidle egne pleje/omsorgsbehov.

Ernæring	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: Sikre, at borger får den rette ernæring til rette tid og derved opretholder en ernæringsrigtig tilstand.
Ydelsens indhold	<u>Tilberedning af morgenmad, der omfatter at:</u> - Borger vælger selv, hvad han/hun vil spise til morgenmad. Der kan koges havregrød og lignende, hvis dette er et ønske - Oprydning efter tilberedning af borgerens morgenmad. <u>Smøre snitter/anrette mellemmåltid, der omfatter at:</u> - Borger vælger selv, hvad han/hun vil spise til frokost/aftensmad - I forbindelse hermed kan klargøres mindre mellemmåltider - Denne ydelse vil altid ligge i dagtimerne. Såfremt snitterne først skal spises om aftenen, opbevares de tildækket i køleskabet - Oprydning efter tilberedning af borgerens frokost/aftensmad. <u>Servere snitter/mellemmåltid, der omfatter at:</u> - Borger kan få hjælp til at få serveret den smurte mad samt drikkevarer. <u>Opvarme færdigretter i mikrobølgeovn, der omfatter at:</u> - Borger kan få mad bragt ud, eller der kan indkøbes forskellige færdigretter via indkøbsordning. Disse færdigretter kan personalet tilbyde at opvarme, såfremt borgeren har en mikrobølgeovn - Opvarmning kan ske til middag og aften - Oprydning efter anretning af borgerens frokost/aftensmad. <u>Hjælp til indtagelse af mad og drikke, der omfatter at:</u> - Borger hjælpes med tilstrækkelig kost og væskeindtagelse under hensyntagen til såvel fysik som psykisk funktionsnedsættelse - Hjælp til væskeindtagelse. <u>Hjælp til kontakt til leverandør af madservice, der omfatter at:</u> - Ændre bestillinger, herunder hjælp til at udfylde menuplaner, således at ernæringstruede borgere får en optimal kost. Opvask foretages 1 gang pr. døgn i dagtimerne, og er indeholdt i ernæringsydelsen.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitorator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende.

	Hjælp til ernæring ydes i forhold til behovet, dvs. kan gives op til flere gange i døgnet. Hjælp til ernæring kan begynde dagen efter visitationsbesøget, med mindre andet aftales. Hjælp til kontakt til leverandør af madservice gives som hovedregel 1 gang månedligt.
Særlige forhold	Hvis borger har behov for fjernelse af affald, indgår dette i ydelsen. Borgere, som ikke er ernæringstruede, kan benytte sig af fleksibel hjemmehjælp, hvis de ønsker hjælp til at udfylde menuplan Ydelsen kan tildeles akut.

Hjælp til medicingivning	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: Sikre at borgere får korrekt medicin til ordinerede tider. Hjælpen tildes borgere, som ikke selv kan varetage medicinering eller har behov for hjælp/støtte hertil.
Ydelsens indhold	Give de doserede tabletter til ordinerede tider. Anden behandling efter hjemmesygeplejerskens anvisning. Låse medicin ind og ud af boks.
Ydelsen indeholder <u>ikke</u>	Opgaver som hjemmesygeplejersken varetager. Udlevering af ikke doseret medicin.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Hjælp til medicingivning ydes i forhold til behovet, dvs. kan gives op til flere gange i døgnet. Hjælp til medicingivning kan begynde umiddelbart efter visitationsbesøget, med mindre andet aftales.
Særlige forhold	Medicin skal være doseret af hjemmesygeplejen eller været dosisdispenseret fra apotek; ydelsen kan ikke visiteres, hvis dette ikke er tilfældet. Hjemmesygeplejen skal sikre, at udførende personale har kendskab til, hvilke observationer m.m., der skal foretages i forbindelse med medicingivning, herunder også dosispakket medicin fra apoteket. Ydelsen kan tildeles akut.

Opfølgningsbesøg	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Sikre at borger hjælpes/støttes mest muligt, således at egenomsorgen fremmes/bevares • Sikre at borgeren oplever tryghed og omsorg.
Ydelsens indhold	Der er tale om et kort besøg, hvis formål alene er at konstatere, om borger er velfungerende set i forhold til sit funktionsniveau og generelle situation i øvrigt. Eksempler på opfølgningsbesøg kan være: • Hos begyndende hukommelsessvækket borger med behov for hjælp til strukturering af hverdagen • Psykisk omsorg hos borgere, som har behov for støtte og vejledning i hverdagen.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitorator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Besøget aflægges efter behov. Tildeles ydelsen midlertidigt, er der tale om 14 dage. Forlængelse kræver fornyet vurdering af visitorator.
Særlige krav til personalet	Opfølgningsbesøg udføres af uddannet sundhedspersonale.
Særlige forhold	Opfølgningsbesøg kan ikke erstatte andre tilbud om social kontakt. Ydelsen kan bevilges til borgere, der oplever angst eller massiv utryghed eller på anden måde har behov for særlig omsorg

Hjælp til flytning	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er: • At hjælpe borgere uden pårørende eller andre nære relationer, som er visiteret og tilbudt ældrebolig eller ældrebolig med udvidet pleje/plejehjem gennem Glostrup Kommunes Visitationsenhed med den fysiske flytteproces, samt at sikre en så hensigtsmæssig overgang for borger som muligt.
Ydelsens indhold	• Møde mellem sagsbehandler, repræsentant fra hjemmeplejen, visitator/koordinerende, evt. borger og evt. repræsentant fra ældrecenter. Her drøftes og aftales videre ift. handleplan, så alle parter er enige om, hvem der gør hvad • Følge og støtte borger ved fremvisning af tilbudte lejligheder. • Hjælp til underskrift af diverse ansøgningsskemaer • Afhentning af nøgle til ældrebolig i boligselskabet • Udvælgelse og mærkning af møbler og diverse genstande, som skal medbringes til ny bolig • Udpakning af flyttekasser i ældrebolig; sætte på plads, rydde op, evt. nyindkøb • Bestilling af diverse håndværkere til installation af lamper, gardinopsætning, samling af møbler etc. i ældreboligerne.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Der visiteres til en samlet udmåling af tid, som kan opdeles i mindre sekvenser efter behov og borgers individuelle situation.
Særlige forhold	Det forudsættes, at borger underskriver en fuldmagt til det udførende personale omkring de forhold, hvor borger ikke selv har mulighed for at være til stede på fraflytningsadressen. Der forudsættes et tæt samarbejde med borgers sagsbehandler fra Center fra Social Service. Den praktiske ned- og udpakning foretages af et flyttefirma.

Besvarelse af nødkald	
Lovgrundlag	Lov om Hjemmesygeplejen og Servicelovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: Besvare nødkald og give den hjælp, der er nødvendig i den givne situation.
Ydelsens indhold	- At borgeren får kontakt til en hjemmesygeplejerske indenfor maksimum 20 minutter - Hjemmesygeplejerskerne har ansvaret for besvarelse af nødkald. I særlige tilfælde og efter speciel aftale kan nødkaldet besvares af en social- og sundhedsassistent eller social- og sundhedshjælper. Nødkaldet kan i disse tilfælde dirigeres direkte til den relevante medarbejder - Hjemmesygeplejen vurderer, hvor akut behovet er for hjælp og oplyser, hvornår besøg aflægges, og hvem der kommer. Desuden vurderes, om behovet er en sygeplejeydelse eller personlig pleje efter § 83 - Nødkald besvares i alle døgnets timer og alle årets dage Der aflægges besøg maksimum 30 minutter efter kontakt med hjemmesygeplejen.
Særlige krav til personalet	Medarbejderen, der besøger borgeren, skal være i stand til at handle på problemet.
Særlige forhold	Da nødkaldet alene kan bruges i nødsituationer, kan borgere med nødkald ikke bruge nødkaldet til: - At få oplyst hvornår andre personalegrupper aflægger besøg - At forvente at få hjælp til andre ydelser end dem, nødkaldet er bevilget til. Borgere med særlige behov i forhold til sikkerhed og akut behandling. Nødkald bevilges som almindeligt hjælpemiddel i henhold til § 112 i Lov om Social Service.

Ydelsesbeskrivelser – Aflastning

Aflastning i borgerens hjem	
Lovgrundlag	Serviceovens § 84
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Aflaste pårørende, med særlige behov herfor, således at deres ressourcer til pasning og pleje bevares.
Ydelsens indhold	Afløsning af pårørende, som udfører pleje af borger, ydes i begrænset omfang i situationer, hvor borgeren ikke kan være alene.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Som oftest gives der aflastning én gang ugentligt á 2-3 timer i dagtimerne.
Særlige krav til personalet	Hjælpen udføres af uddannet sundhedspersonale.
Særlige forhold	Hjælpen tildeles ægtefæller/samleverer som passer syge/demente i hjemmet, og som har brug for et "pusterum" i dagligdagen, hvor de har mulighed for at gå til læge, tandlæge, frisør o.l. Timerne kan efter behov samles hver 14. dag. Ydes der praktisk hjælp eller personlig pleje i hjemmet, ydes denne i de timer, hvor afløsningen finder sted.

Aflastning udenfor borgerens hjem	
Lovgrundlag	Servicelovens § 84 Servicelovens § 83
Formål	Formålet med ydelsen er at: • Aflaste pårørende med særlige behov herfor, således at deres ressourcer til pasning og pleje bevares.
Ydelsens indhold	Ophold på aflastningsplads på Ældrecenter Dalvangen.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden og længden på opholdet i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Som udgangspunkt kan der maksimalt gives aflastning udenfor hjemmet 5 uger om året som udgangspunkt efter en individuel vurdering.
Særlige krav til personalet	Hjælpen udføres af personalet, der er ansat på Ældrecenter Dalvangen.
Særlige forhold	Ydes der praktisk hjælp i hjemmet som aflastning, bortfalder ydelserne i den periode, borgeren opholder sig på aflastningspladsen. Ydelsen bevilges, når der er behov for opsyn alle døgnets timer.

Rehabiliteringspakke - lille	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Målgruppe	Borgere med nedsat fysisk, psykisk og social funktionsevne, som modtager praktisk hjælp og • hvor hverdagsrehabiliterende indsats kan udvikle og genvinde borgers funktionsevne og dermed gøre borger mere selvhjulpen • hvor der kan skabes motivation og samarbejde om at lave aftaler og fastsætte realistiske mål.
Formål	Formålet med ydelsen: • At støtte borger i at genvinde og udvikle sin evne til at løse hverdagens gøremål • At borger bliver selvhjulpen, hvis dette er muligt eller bliver selvhjulpen med dele af hverdagens gøremål.
Ydelsens indhold	Inden opstart af hjælpen udfærdiger træningsterapeuten i samarbejde med borger en plan for hverdagsrehabilitering. Planen tager udgangspunkt i borgers ønsker og behov for bedre at kunne klare hverdagens gøremål. For at opfylde disse ønsker og behov indeholder planen de mål og ønsker, som er mulige og nødvendige at imødekomme, for at borger kan genvinde færdigheder til at klare hverdagens daglige gøremål indenfor følgende emner: • Måltider • Husførelse • Bevægelse og færden • Personlig hygiejne. Borger støttes/hjælpes til at træne i at udføre hverdagens gøremål med udgangspunkt i hverdagsrehabiliteringsplanen. Borger støttes/hjælpes til at holde fokus på delmål og mål i henhold til hverdagsrehabiliteringsplanen. Hjælpen leveres som hovedregel i borgers eget hjem. Hverdagsrehabiliteringsplanen kan indeholde forslag til brug af forskellige andre rengøringsredskaber.

Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Visitator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standardlevering. Ydelsen leveres 1 gang om ugen i op til 6 uger. Hos borgere, som kun har hjælp til rengøring, leveres hjælpen hver 14. dag.
Særlige forhold	Glostrup Kommunes Træningsterapeut aflægger borger et besøg i eget hjem, hvor der udfærdiges en hverdagsrehabiliteringsplan. Samtalen vil indeholde spørgsmål om hverdagsgøremål og kan indeholde forskellige undersøgelser/tests. Hverdagsrehabiliteringsplanen indeholder aftale omkring delmål og mål for hverdagsrehabiliteringsforløbet. Der kan indgå en undersøgelse/test på Glostrup Kommunens Træningscenter. Undersøgelsen vil i så fald indeholde relevante tests. I sammenhæng med hverdagsrehabiliteringsforløbet kan der tildeles ydelser efter Servicelovens § 86 eller Sundhedslovens § 140. Glostrup Kommunes Træningscenter og plejepersonalet vil i så fald koordinere hverdagsrehabiliteringsindsatsen hos borger. Hvis målet for hverdagsrehabilitering ikke er opnået indenfor de 6 uger, kan hverdagsrehabiliteringsforløbet forlænges, hvis træningsterapeuten vurderer, at der forsat er mulighed for at opnå målet for hverdagsrehabilitering. Ved behov for indkøb af nye rengøringsredskaber ligger udgiften hos borger.

Rehabiliteringspakke - Mellem	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Målgruppe	Borgere med nedsat fysisk, psykisk og social funktionsevne, som modtager praktisk hjælp og får ydelser indenfor personlig pleje • hvor hverdagsrehabiliterende indsats kan udvikle og genvinde borgers funktionsevne og dermed gøre borger mere selvhjulpne. • hvor der kan skabes motivation og samarbejde om at lave aftaler og fastsætte realistiske mål.
Formål	Formålet med ydelsen: • At støtte borger i at genvinde og udvikle sin evne til at løse hverdagens gøremål. • At borger bliver selvhjulpne, hvis dette er muligt eller bliver selvhjulpne med dele af hverdagens gøremål.
Ydelsens indhold	Inden opstart af hjælpen udfærdiger træningsterapeuten i samarbejde med borger en plan for hverdagsrehabilitering. Planen tager udgangspunkt i borgers ønsker og behov for bedre at kunne klare hverdagens gøremål. For at opfylde disse ønsker og behov indeholder planen de mål og ønsker, som er mulige og nødvendige at imødekomme, for at borger kan genvinde færdigheder til at klare hverdagens daglige gøremål indenfor følgende emner: • Måltider • Husførelse • Bevægelse og færden • Personlig hygiejne. Borger støttes/hjælpes til at træne i at udføre hverdagens gøremål med udgangspunkt i hverdagsrehabiliteringsplanen. Borger støttes/hjælpes til at holde fokus på delmål og mål i henhold til hverdagsrehabiliteringsplanen. Hjælpen leveres som hovedregel i borgers eget hjem. Hverdagsrehabiliteringsplanen kan indeholde forslag til brug af forskellige andre rengøringsredskaber.
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Visitorator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Ydelsen leveres som hovedregel alle ugens dage i op til 6 uger

Særlige forhold	Glostrup Kommunes træningsterapeut aflægger borger et besøg i eget hjem, hvor der udfærdiges en hverdagsrehabiliteringsplan. Samtalen vil indeholde spørgsmål om hverdagsgøremål og kan indeholde forskellige undersøgelser/tests. Hverdagsrehabiliteringsplanen indeholder aftale omkring delmål og mål for hverdagsrehabiliteringsforløbet. Der kan indgå en undersøgelse/test på Glostrup Kommunes Træningscenter. Undersøgelsen vil i så fald indeholde relevante tests. I sammenhæng med hverdagsrehabiliteringsforløbet kan der tildeles ydelser efter Servicelovens § 86 eller Sundhedslovens § 140. Glostrup Kommunes Træningscenter og plejepersonalet vil i så fald koordinere hverdagsrehabiliteringsindsatsen hos borger. Hvis målet for hverdagsrehabilitering ikke er opnået indenfor de 6 uger, kan hverdagsrehabiliteringsforløbet forlænges, hvis træningsterapeuten vurderer, at der forsat er mulighed for at opnå målet for hverdagsrehabilitering. Ved behov for indkøb af nye rengøringsredskaber ligger udgiften hos borger.
------------------------	--

Rehabiliteringspakke - Stor	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Målgruppe	Borgere med nedsat fysisk, psykisk og social funktionsevne, som modtager omfattende personlig pleje og praktisk hjælp • hvor hverdagsrehabiliterende indsats kan udvikle og genvinde borgers funktionsevne og dermed gøre borger mere selvhjulp • hvor der kan skabes motivation og samarbejde om at lave aftaler og fastsætte realistiske mål.
Formål	Formålet med ydelsen: • At støtte borger i at genvinde og udvikle sin evne til at løse hverdagens gøremål • At borger bliver selvhjulp, hvis dette er muligt eller bliver selvhjulp med dele af hverdagens gøremål.
Ydelsens indhold	Inden opstart af hjælpen udfærdiger træningsterapeuten i samarbejde med borger en plan for hverdagsrehabilitering. Planen tager udgangspunkt i borgers ønsker og behov for bedre at kunne klare hverdagens gøremål. For at opfylde disse ønsker og behov indeholder planen de mål og ønsker, som er mulige og nødvendige at imødekomme, for at borger kan genvinde færdigheder til at klare hverdagens daglige gøremål indenfor følgende emner: • Måltider • Husførelse • Bevægelse og færden • Personlig hygiejne. Borger støttes/hjælpes til at træne i at udføre hverdagens gøremål med udgangspunkt i hverdagsrehabiliteringsplanen. Borger støttes/hjælpes til at holde fokus på delmål og mål i henhold til hverdagsrehabiliteringsplanen. Hjælpen leveres som hovedregel i borgers eget hjem. Hverdagsrehabiliteringsplanen kan indeholde forslag til brug af forskellige andre rengøringsredskaber.
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Visitator foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med borger/pårørende. Nedenstående er oversigt over standard levering. Ydelsen leveres som hovedregel flere gange dagligt i op til 6 uger.

Særlige forhold	Glostrup Kommunes træningsterapeut aflægger borger et besøg i eget hjem, hvor der udfærdiges en hverdagsrehabiliteringsplan. Samtalen vil indeholde spørgsmål om hverdagsgøremål og kan indeholde forskellige undersøgelser/tests. Hverdagsrehabiliteringsplanen indeholder aftale omkring delmål og mål for hverdagsrehabiliteringsforløbet. Der kan indgå en undersøgelse/test på Glostrup Kommunes Træningscenter. Undersøgelsen vil i så fald indeholde relevante tests. I sammenhæng med hverdagsrehabiliteringsforløbet kan der tildeles ydelser efter Servicelovens § 86 eller Sundhedslovens § 140. Glostrup Kommunes Træningscenter og plejepersonalet vil i så fald koordinere hverdagsrehabiliteringsindsatsen hos borger. Hvis målet for hverdagsrehabilitering ikke er opnået indenfor de 6 Uger, kan hverdagsrehabiliteringsforløbet forlænges, hvis træningsterapeuten vurderer, at der forsat er mulighed for at opnå målet for hverdagsrehabilitering. Ved behov for indkøb af nye rengøringsredskaber ligger udgiften hos borger.
------------------------	--