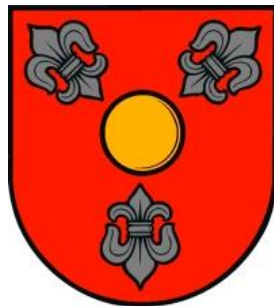


GLOSTRUP KOMMUNE



Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012:

**Praktisk hjælp og personlig pleje
efter Servicelovens § 83**

**Afløsning og aflastning
efter Servicelovens § 84**

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

KVALITETSSTANDARDEN – ET REDSKAB FOR KOMMUNEN OG BORGERNE	2
<u>2. GENEREL DEL</u>	<u>3</u>
HVEM KAN FÅ HJÆLP – OG TIL HVAD?	3
FLEKSIBEL HJEMMEHJÆLP	3
HVORDAN TILDELES HJEMMEHJÆLP?	4
HVEM LEVERER YDELSEN?	5
OPSTART AF HJÆLP OG LEVERANCESIKKERHED	6
KRAV TIL LEVERANDØREN / PERSONALET	7
KRAV TIL BORGEREN	8
ARBEJDSMILJØ	8
EGENBETALING	9
KLAGEMULIGHEDER	10
KONTAKTOPLYSNINGER	10
<u>3. YDELSESBESKRIVELSER – PRAKTISK HJÆLP</u>	<u>12</u>
RENGØRING	12
TØJVASK	14
INDKØBSORDNING	15
AKUT INDKØB	17
AKUT INDKØBSORDNING	18
HÆVE PENGE I PENGEINSTITUT	19
HJÆLP TIL BORGER UNDER INDLÆGGELSE	20
HJÆLP TIL FLYTNING TIL OPHOLD PÅ DØNGENOPTRÆNING ELLER VENDEPLADS	21
<u>4. YDELSESBESKRIVELSER – PERSONLIG PLEJE</u>	<u>22</u>
PERSONLIG PLEJE	22
OPLÆRING I SELV AT TAGE STØTTESTRØMPER PÅ OG AF	24
INDFLYTNINGSPAKKE	25
ERNÆRING	26
HJÆLP TIL MEDICINGIVNING	27
OPFØLGNINGSBESØG	28
HJÆLP TIL FLYTNING	29
BESVARELSE AF NØDKALD	30
<u>5. YDELSESBESKRIVELSER – AFLASTNING</u>	<u>31</u>
AFLASTNING I BORGERENS HJEM	31
AFLASTNING UDENFOR BORGERENS HJEM	32

1. Indledning

Kvalitetsstandarden – et redskab for kommunen og borgerne

Denne kvalitetsstandard beskriver ydelser vedrørende Servicelovens § 83 og 84, som Glostrup Kommune tilbyder.

Kvalitetsstandarden beskriver det serviceniveau, som der er et politisk ønske om på områderne for:

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

Kvalitetsstandarden henvender sig til både kommunens borgere, ansatte i kommunens visitationsenhed, samt kommunale eller private leverandører af ydelser efter Servicelovens § 83 og 84.

Kvalitetsstandarden kan give borgere eller pårørende et overblik over hvilke ydelser Glostrup Kommune tilbyder, og hvordan man kan få dem tildelt. Borgere i kommunen kan bruge kvalitetsstandarden som en kilde til information om hvordan man søger om praktisk hjælp, personlig pleje eller aflastning samt hvad hjælpen indeholder osv. Ved at give svar på disse spørgsmål, giver kvalitetsstandarden et overblik over kommunens tilbud og praksis på området.

Ansatte i kommunen kan bruge kvalitetsstandarden som et referencepunkt for det serviceniveau, som er politisk vedtaget i kommunen. Internt i kommunen er kvalitetsstandarden således et værktøj til løbende at kontrollere, at der er overensstemmelse mellem de forventninger der er til serviceniveauet, levering af hjælpen og de midler der er afsat på budgettet.

Den hjælp der leveres til kommunens borgere, skal leve op til de kvalitets- og værdimæssige krav, kvalitetsstandarden beskriver.

Ydelser efter Servicelovens § 83 og 84 udføres enten af kommunen eller en af de private leverandører, som kommunen har godkendt. Kvalitetsstandarden fungerer i forhold til leverandørerne som udgangspunkt for, at de forskellige leverandører leverer ydelser af en ensartet kvalitet, idet de kontrakter som kommunen indgår med leverandørerne skal afspejle det serviceniveau, som kvalitetsstandarden definerer.

Kvalitetsstandarden bliver revurderet én gang årligt. Ændringer i standarderne skal vedtages af Kommunalbestyrelsen.

Kvalitetsstandarden er inddelt i tre hovedafsnit:

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

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).

2. Generel 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.

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

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 hjælpen gives med henblik på at borgeren bliver selvhjulp – hvis dette er muligt. Borgeren skal altså så vidt muligt kunne anvende hjælpen til at forbedre sin egen situation, hvis ressourcerne til dette er til stede.

Borgere som søger hjælp for første gang til praktisk hjælp og personlig pleje, forventes at medvirke til en test ved kommunens træningsterapeuter mhp. at kortlægge muligt træningspotentiale hos borger.

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

Borger med træningspotentiale genvisiteres efter genoptræning er afsluttet mhp. endelig visitering af personlig pleje og / eller praktisk hjælp.

Hvis borger ikke tager imod tilbuddet om træning, på grund af manglende motivation til selv at gøre en indsats, kan det have indflydelse på den samlede bevilling af praktisk hjælp og personlig pleje.

Borgere som bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller anden person over 18 år, kan som udgangspunkt ikke modtage 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 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.

Fleksibel hjemmehjælp

Borger, der er visiteret til praktisk eller personlig 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 hjælperen.

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".

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."

Udover ydelserne fra kommunens ydelsesbeskrivelser kan man 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, 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 man at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, skal man være visiteret til begge ydelsesformer, og de to former for ydelser skal leveres af samme leverandør. Ydelsen indkøbsordning kan ikke byttes til anden hjælp.

Hvis en borger tre 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.

Hvordan tildeles hjemmehjælp?

Man skal ansøge kommunen om hjemmehjælp. Kommunen har et ansøgningsskema som kan anvendes, men man kan også skrive eller ringe direkte til kommunens Visitationsenhed og aftale et visitationsbesøg. Som oftest aftaler visitator en tid for besøget med det samme. Hvis det ikke umiddelbart er muligt at aftale et visitationsbesøg, kontakter visitator borgeren igen indenfor få dage. Ved visitationsbesøget, som finder sted i borgerens hjem, vurderer en visitator hvad borgeren har behov for hjælp til.

På grundlag af de informationer der fremkommer ved visitationsbesøget og efterfølgende test ved træningsterapeut, samt eventuel indhentede oplysninger fra eksempelvis borgerens læge, afgør visitatoren, hvilke opgaver borgeren kan modtage hjælp til. Afgørelsen 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 således 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 og sender den til borgeren indenfor 10 hverdage efter ansøgningen om hjælp. I afgørelsen fremgår det hvilke ydelser borger er visiteret til. Navn på borgers kontaktperson 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 fokuser på ydelsen og ikke tidsudmålingen. Grundlæggende er tidsudmålingen en oplysning, der kun vedkommer visitationen og den leverandør, der udfører den bevilgede ydelse, da den anvendes i forbindelse med afregning.

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 besøg.

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”.

Mindst én gang om året foretager visitator et opfølgende visitationsbesøg hos de borger der modtager personlig pleje, med henblik på revisitation. Borger der kun modtager praktisk hjælp vil blive revisiteret hver 15. måned. Ved dette besøg foretager visitator en fornyet vurdering af borgerens behov for at afgøre om borgeren har brug for mere eller mindre hjælp – eller om borgerens funktionsniveau er forbedret så meget, at borgeren selv kan varetage opgaverne.

Mindre ændringer i allerede tildelt hjælp kan aftales pr. telefon. Dette kræver ikke en skriftlig afgørelse, medmindre borgeren selv efterspørger den.

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. Der kan være en egenbetaling for midlertidig hjælp – dette er nærmere beskrevet i afsnittet om egenbetaling. Ved midlertidig hjælp revisiteres der oftere, alt efter visitators vurdering. Der er dog ikke nogen fast øvre grænse for hvor længe man kan modtage midlertidig hjælp. Dette afhænger af visitators vurdering af udviklingen af borgers funktionsniveau.

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?

Hjælpen kan udføres af:

- Den kommunale ældrepleje
- En privat leverandør
- 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.

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

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

Hvis en borger ønsker, at en bestemt person, som ikke er ansat i den kommunale eller private hjemmepleje (pårørende, bekendt e.l.), skal yde hjælpen, kan 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 kontrakt af kommunen til at yde hjælpen på de vilkår som arbejdskontrakten med kommunen angiver.

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

Borger der er berettiget til 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 man at skifte leverandør, er fristen for dette 14 hverdage. Ønsket om at skifte leverandør skal meddeles til visitator.

Opstart af hjælp og leverancesikkerhed

Når hjælpen er bevilget, vil borgeren senest 3 hverdage efter blive kontaktet af udfører (den leverandør som borgeren har valgt der skal yde hjælpen), med henblik på at aftale hvornår hjælpen 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 ydelsen op, medmindre borgeren allerede har hjælp fra en privat leverandør. I forbindelse med planlægningen af 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 både 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 hjælp.

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) og afgørelsen udarbejdes efterfølgende som en del af et fornyet visitationsbesøg.

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.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

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 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 pågældende branche 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 fremvise billedlegitimation
- Benytte passende arbejdsbeklædning
- Kende kommunens serviceniveau/kvalitetsstandarder 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 Visitationsenhed i Center for Borgerkontakt.

Praktisk hjælp udføres af uddannet hjemmehjælper, social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. I situationer med stort fravær må der benyttes ikke-uddannet personale. Leverandøren må maksimalt anvende 50 % ikke-uddannet personale til at levere praktisk hjælp.

Uddannelseskravet 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. Leverandøren må maksimalt anvende 5 % ikke-uddannet personale til at levere personlig pleje.

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 hjemme skal forstås bredt og kan være ændret husstand, hygiejne med mere. Sådanne ændringer/observationer videregives til visitator eller kommunens hjemmesygeplejerske og dokumenteres jævnfør 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 re-visitation.

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 visitator, hjemmesygeplejerskerne, sagsbehandlende ergoterapeut, 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
- 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 hjemmehjælpen
- Være med til at sikre at hjemmet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt at arbejde i, jævnfør Glostrup Kommunes retningslinie for arbejdspladsvurdering i borgers hjem.

Arbejdsmiljø

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

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

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

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:

Uddrag af Arbejdsmiljølovens § 38:

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

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

(Kilde: *Arbejdstilsynets vejledning om pligter ved udbud af tjenesteydelse*)

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

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

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

Center for Borgerkontakt, Visitationenheden i Glostrup Kommune leverer arbejdsbetingede hjælpemidler.

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

Hvis der er forhold, der frembyder 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 man selv må betale en del af ydelsens pris.

Der er egenbetaling for midlertidig hjælp og aflastningsophold på et af kommunens omsorgscentre/ældrecentre.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Betalingen for midlertidig hjælp beregnes ud fra modtagerens husstandsindkomst og opkræves kvartalsvis. Der betales for den tid, hjælperen tilbringer i hjemmet. Såfremt borger ikke betaler egenbetalingen efter rykkeopkrævning vil ydelserne blive genvurderet, således at der kun ydes hjælp til at sikre, at der ikke sker omsorgssvigt hos den enkelte borger.

I 2012 afregnes aflastningsophold med 118,50 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 man ønsker at klage over en **visitators afgørelse**, skal klagen sendes til:

Glostrup Kommune
Center for Borgerkontakt
Visitationsenheden
Rådhusparken 1
2600 Glostrup

Der kan klages mundtligt eller skriftligt.

Hvis man 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, videresender Visitationsenheden klagen til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden på følgende adresse:

Det Sociale Nævn
Statsforvaltningen Hovedstaden
2400 København NV
Tlf.: 72 56 70 00

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

For at få yderligere information eller træffe aftale om visitationsbesøg, kontakt venligst:

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Glostrup Kommunes Visitationsenhed
Rådhusparken 1
2600 Glostrup

Telefon: 43 23 66 77, hverdage kl. 8.30 – 9.30.

3. Ydelsesbeskrivelser – Praktisk hjælp

Rengøring	
 Lovgrundlag 	Service洛vens § 83 og Servicelovens § 84
 Formål og målgruppe 	<p>Med henblik på at vedligeholde den hygiejniske standard i borgerens hjem og dermed bidrage til at borger oplever velvære i eget hjem, kan hjælpen tildeles borgere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Som på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv kan gøre rent eller har behov for hjælp/støtte hertil <p><i>Borgere som bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller anden person over 18 år, kan ikke bevilges hjælp til rengøring.</i></p> <p>Med henblik på at aflaste pårørende, således at deres ressourcer til pasning og pleje bevares, kan ydelsen bevilges til borgere/pårørende med særligt behov for aflastning i hjemmet.</p> <p>Med henblik på at borger er bekendt med hvad der kommer af breve med posten. Kan borger uden pårørende eller andre nære relationer, som har behov for at få læst post eller hjælp og støtte hertil, visiteres til dette.</p>
 Ydelsens indhold 	<p>Hjælp til rengøring omfatter som hovedregel et areal svarende til en toværelses lejlighed, dvs. køkken, badeværelse, entre, soveværelse og opholdsstue. Indendørs trapper mellem eks. stuen og 1. sal indgår i ydelsen.</p> <p>Afhængigt af borgerens funktionsniveau kan hjælpen gradueres, og der kan bevilges tillægsydelser, hvis borgeren ikke er i stand til at varetage disse opgaver selv. Der skelnes mellem 3 forskellige rengøringsydelser:</p> <p><u>Rengøring 1, der omfatter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsugning, inklusiv dørmåtte • Gulvvask. <p><u>Rengøring 2, der omfatter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsugning, inklusiv dørmåtte • Gulvvask • Rengøring af badeværelse, herunder <ul style="list-style-type: none"> ○ Afvaskning af håndvask ○ Afvaskning af spejl ○ Afvaskning af hylde og tilstødende væg ○ Afvaskning af toilet, brusekabine/badekar og andet inventar ○ Rist ved afløb rengøres. <p><u>Rengøring 3, der omfatter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsugning, inklusiv dørmåtte • Gulvvask • Rengøring af badeværelse, herunder <ul style="list-style-type: none"> ○ Afvaskning af håndvask ○ Afvaskning af spejl ○ Afvaskning af hylde og tilstødende væg

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

	<ul style="list-style-type: none">○ 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. <p><u>Desuden findes der følgende tillægsydelser:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>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.</p>
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	<p>Rengøring ydes normalt hver 2. uge.</p> <p>For tillægsydelserne gælder:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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• Fjernelse af affald: Efter behov op til 3 gange ugentlig. Normalt indgår fjernelse af affald i ydelser sammen med rengøring, personlig pleje og ernæring• Rengøring af toilet/vask: En gang hver 2. uge.
Særlige forhold	<p>Hvis det af visitator vurderes nødvendigt, skal der foretages hovedrengøring inden hjælpen iværksættes.</p>

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Tøjvask	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83 og Serviceovens § 84
Formål og målgruppe	<p>For at sikre, at borger har rent tøj/linned til rådighed kan hjælpen tildeles borgere, der ikke selv kan udføre tøjvask eller har behov for hjælp/støtte hertil.</p> <p>For at aflaste pårørende, således at deres ressourcer til pasning og pleje bevares, kan ydelsen bevilges til borgere/pårørende med særligt behov for aflastning i hjemmet.</p> <p><i>Borgere som bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller anden person over 18 år, kan normalvis ikke bevilges hjælp til tøjvask.</i></p>
Ydelsens indhold	<p>Har borger vaskemaskine i eget hjem foretages tøjvask ikke i fælles vaskeri.</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Med udgangspunkt i borgerens funktionsniveau visiteres der til følgende delydelser:</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• Sortering og vask af tøj i egen vaskemaskine• Ophængning/tørretumbling af tøj i eget hjem• Lægge tøj sammen efter vask i eget hjem• Lægge tøj på plads. <p><u>Desuden findes der følgende tillægsydelser, til borgere der kan vaske selv:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Transport af vasketøj til fællesvaskeri, hvis borger selv kan vaske• Transport af vasketøj fra fællesvaskeri, hvis borger selv kan vaske• Ophængning af vasket tøj
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	<p>Tøjvask ydes normalt enten</p> <ul style="list-style-type: none">• hver 3. uge på fællesvaskeri i boligkompleks, eller• en gang om ugen i egen vaskemaskine i hjemmet <p>Afvigelse herfra kan være borgere, der på grund af svær fysisk eller psykisk sygdom har et større forbrug af tøj/linned, eller borgere med svær inkontinens.</p>
Særlige forhold	<p>Der visiteres til hver enkelt delydelse ud fra borgers funktionsniveau. Ydes der hjælp til tøjvask dækker borger selv udgifter hertil.</p> <p>Der ydes ikke hjælp til vask på møntvaskeri.</p>

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Indkøbsordning	
 Lovgrundlag 	Serviceovens § 83 og Serviceovens § 84
 Formål og målgruppe 	<p>For at sikre, at borger har de nødvendige dagligvarer til rådighed kan hjælpen tildeles borgere, der ikke selv har mulighed for at få handlet eller har brug for hjælp/støtte hertil.</p> <p>Med henblik på at aflaste pårørende, således at deres ressourcer til pasning og pleje bevares, kan ydelsen bevilges til borgere/pårørende med særligt behov for aflastning i hjemmet.</p> <p><i>Borgere som bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller anden person over 18 år, kan normalvis ikke bevilges hjælp til indkøbsordning.</i></p>
 Ydelsestyper og indhold 	<p>Levering af gode, friske og sunde produkter indenfor et bredt varesortiment af dagligvarer samt flere valgmuligheder inden for de forskellige varegrupper.</p> <p>Leverandøren tilbyder i sit varesortiment:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Information om varesortiment og priser er let og overskuelig i en tilbudsavis, der supplerer et basiskatalog.</p> <p>Varerne bestilles direkte hos leverandøren 2 dage før aftalt levering senest kl. 15. Leverandøren ringer borger op eller borger kontakter selv leverandør.</p> <p>Der aftales fast leveringsdag og tidspunkt med borger. Midlertidig afmelding i op til 4 uger aftales direkte med leverandøren.</p> <p>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.</p> <p>Pantflasker tages retur, hvis de er købt hos leverandøren.</p> <p><u>Desuden findes der følgende tillægsydelser:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	Indkøbsordning og tillægsydelse ydes én gang ugentligt.
Særlige forhold	<p>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.</p> <p>Pantflasker, som er købt hos leverandøren, tages retur og panten fratrækkes efterfølgende regning eller der afregnes kontant.</p> <p>Fødevarer med en holdbarhed på under 14 dage, skal være mindst syv dage fra udløbsdatoen ved leveringstidspunktet.</p> <p>Køle- og frostvarer er opbevaret forsvarligt indtil levering</p> <p>Ved behov for nøgle til boligen aftales dette direkte med leverandøren.</p> <p>Der henvises i den forbindelse til kapitel 7 i Fødevarestyrelsens bekendtgørelse nr. 773 af 6. juli 2006 om fødevarehygiejne, hvori bestemmelser for bl.a. opbevaring og transport er nærmere beskrevet.</p> <p>Særlige tillægsydelser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hjælp til at skrive bestillingsseddel• Hjælp til at bestille varer hos forhandler. <p>kan bevilges til borgere, der ikke ønsker den normale indkøbsordning, men ønsker at få leveret varer fra 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.</p>

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Akut Indkøb	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	Med henblik på at sikre, at borger har nødvendige dagligvarer til rådighed, kan 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.
Ydelsens indhold	<p>Indkøb af dagligvarer til husholdningen i den nærmeste dagligvarebutik. Fra den faste hjemmehjælps leverandør eller den kommunale hvis der ikke er andre ydelser.</p> <p>Maksimal vægt er 8 - 11 kg. Varerne skal kunne transporteres på cykel på forsvarlig vis.</p> <p><u>Akut - Indkøb omfatter:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hjælp til indkøb af dagligvarer herunder hjælp til at skrive indkøbsseddel, sætte varerne på plads samt afregning. <p>Afhængigt af borgerens funktionsniveau kan hjælpen gradueres.</p>
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.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Akut Indkøbsordning	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	For at sikre, at borger har de nødvendige dagligvarer til rådighed, kan 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.
Ydelsens indhold	<p>Levring af gode, friske og sunde produkter inden for et bredt varesortiment af dagligvarer samt flere valgmuligheder inden for de forskellige varegrupper.</p> <p>Leverandøren tilbyder i sit varesortiment:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>Information om varesortiment og priser er let og overskuelig i en tilbudsavis, der supplerer et basiskatalog.</p> <p>Der kan leveres akut indkøbsordning, hvis indkøbsordningen har bestillingsseddel inden kl. 12, samme dag.</p> <p>Indkøbsseddel udfyldes og faxes til indkøbsordningen af hjemmeplejen eller visitationen, hvis det drejer sig om en udskrivelse, den dag der skal leveres akutte varer.</p> <p>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.</p> <p>Pantflasker tages retur, hvis de er købt hos leverandøren.</p> <p><u>Desuden findes der følgende tillægsydelser:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Ydelsen "akut indkøbsordning" bevilges som engangsydelse.
Særlige forhold	

Hæve penge i pengeinstitut	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	For at sikre, at borger har nødvendige penge til rådighed i hverdagen kan hjælpen tildeles borgere, der ikke selv kan gå i banken, og som ikke har pårørende, der kan hjælpe med dette.
Ydelsens indhold	Der hæves max. 5000 kr. i nærmeste bank
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Der gives hjælp til at hæve penge i banken hver 4. uge.
Særlige forhold	<p>Ved behov for hjælp til at hæve penge i pengeinstitut er der følgende regler:</p> <ul style="list-style-type: none">• At borgeren giver en engangsfuldmagt til hjælper• At borgeren opretter særskilt konto i nærmeste bank. Ved særskilt konto forstås, at der ikke er <u>væsentligt større</u> beløb indestående <u>på denne konto</u>, end der skal hæves• At der ikke kan anvendes eksempelvis dankort, men kun bankbog. <p>Det forventes, at alle regninger betales via PBS.</p>

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Hjælp til borger under indlæggelse	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	At sikre borgers mulighed for fortsat at få deres regninger betalt samt sikre, at der ikke er fordærvede madvarer i borgers hjem ved udskrivelse.
Ydelsens indhold	<ul style="list-style-type: none">• Tømning af køleskab• Tømning af postkasse – diverse breve frasorteres og sendes i intern cirkulationskuvert til borgers sagsbehandler i kommunen.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Tømning af køleskab ydes 1 gang under indlæggelse. Tømning af postkasse 1 gang ugentligt.
Særlige forhold	Nøgler 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.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Hjælp til flytning til ophold på døgngenoptræning eller venteplads	
 Lovgrundlag 	Serviceovens § 83
 Formål og målgruppe 	Kan bevilges til borgere uden pårørende eller andre nære relationer, hvor borger ikke selv på grund af fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, er i stand til at udføre opgaven
 Ydelsens indhold 	<ul style="list-style-type: none">• Hjælp til at pakke til midlertidigt ophold. <p>I forbindelse med flytningen til den midlertidige bolig kan der i særlige situationer bevilges tillægsydelse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ledsagelse til midlertidig bolig.
 Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed) 	Ydelsen er en engangsydelse

4. Ydelsesbeskrivelser – Personlig pleje

Personlig pleje	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	For at sikre, at borger opretholder en tilstand af velvære og er velsoigneret ydes hjælpen til de borgere, der pga. nedsat funktionsniveau ikke selv kan udføre opgaverne eller har behov for hjælp/støtte hertil.
Ydelsens indhold	<p><u>Hjælp/støtte til personlig pleje, der kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rensning/klipning af fingernegle. Fødder vaskes og smøres. Tånegle klippes efter aftale af fodterapeut • Hjælp til soignering af kropsbårne hjælpemidler. <p><u>Hjælp/støtte til toiletbesøg eller bleskift, der kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til at komme på toilettet • Hjælp til inkontinenshjælpemidler • Hjælp til vask forneden efter behov. <p><u>Hjælp/støtte til kateterpleje, der kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vask og soignering omkring kateter • Skift og tømning af kateterpose • Kateterpleje foregår i plejeseng. <p><u>Hjælp/støtte til af- og påklædning, der kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p><u>Hjælp/støtte til forflytninger, der kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgeren hjælpes med forflytninger vha. 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. <p><u>Hjælp/støtte til at få støttestrømper på/af, der kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgeren besøges om morgenen, så borgeren ikke har været oppegående for lang tid (helst stadig i sengen) • Strømpen lægges på ved hjælp af strømpepåtager, såfremt dette er påkrævet • Borgeren besøges for at få taget strømpen 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

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

	<p>selvhjulpen.</p> <p><u>Hjælp/støtte til bad, der kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Borgeren kan hjælpes med brusebad, fodbad og hårvask• Efter badet kan borgeren tilbydes at få smurt creme på og få rettet hår• Aftørring af badeværelset. <p>Ved meget plejekrævende borgere kan der være behov for at nogle af ydelserne udføres af to personer.</p> <p>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.</p>
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	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.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Oplæring i selv at tage støttestrømper på og af	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	At sikre at borger der selv kan komme til at tage støttestrømper på og af får mulighed for at lære dette med et hjælpemiddel.
Ydelsens indhold	Oplæring i brug af hjælpemiddel til selv at kunne tage støttestrømpe på og af.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Der gives oplæring i op til 3 uger. Såfremt borger ikke selv kan varetage opgaver herefter vurderes det om formålet kan indfries.
Særlige forhold	Hjælpemidlet udlånes af Glostrup Kommune.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Indflytningspakke	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	<p>Sikre at demente borgere som flytter fra egen bolig til en plejebolig oplever at relevant viden om borgers pleje-omsorgsbehov videregives til personalet i plejebolig, så borger sikres en kontinuerlig og ensartet plejeomsorg i fasen, hvor borger flytter i plejebolig.</p> <p>Demente borgere med højkomplekse fysiske eller psykiske problemstillinger, som ikke selv kan videreformidle egne pleje/omsorgsbehov.</p>
Ydelsens indhold	<p>Læring, træning og vejledning af personale i borgers plejebolig</p> <p>Mulighed for i op til 14 dage at have borgers vanlige ydelser fra borgers valgte leverandør med ind i borgers nye plejebolig.</p> <p>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 plejebehov.</p>
Hvor ofte gives ydelsen? (hyppighed)	<p>Ydelsen kan gives i alle døgnets 24 timer og i op til 14 dage.</p> <p>Det er forventeligt at ydelsen fra borgers valgte leverandør vil nedtrappes i den givne periode</p>
Særlige forhold	<p>Ydelsen skal gives af borgers faste kontaktperson, som har et indgående kendskab til borger.</p>

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Ernæring	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	For at sikre, at borger får den rette ernæring til rette tid og derved opretholder en ernæringsrigtig tilstand, kan hjælpen tildeles borgere, der ikke selv kan udføre opgaverne eller har behov for hjælp/støtte hertil.
Ydelsens indhold	<p><u>Tilberedning af morgenmad, der omfatter at:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p><u>Smøre snitter/anrette mellemmåltid, der omfatter at:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p><u>Servere snitter/mellemmåltid, der omfatter at:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Borger kan få hjælp til at få serveret den smurte mad samt drikkevarer. <p><u>Opvarme færdigretter i mikrobølgeovn, der omfatter at:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p><u>Hjælp til indtagelse af mad og drikke, der omfatter at:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Borger hjælpes med tilstrækkelig kost og væskeindtagelse under hensyntagen til såvel fysik som psykisk funktionsnedsættelse• Hjælp til væskeindtagelse. <p>Opvask foretages 1 gang pr. døgn i dagtimerne, og er indeholdt i ernæringsydelse.</p>
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Hjælp til ernæring kan begynde dagen efter visitationsbesøget, med mindre andet aftales. Hjælp til ernæring ydes i forhold til behovet, dvs. kan gives op til flere gange i døgnet.
Særlige forhold	Hvis borger har behov for fjernelse af affald, indgår dette i ydelsen. Ydelsen kan tildeles akut.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Hjælp til medicingivning	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	For at sikre korrekt medicinering kan hjælpen tildeles borgere, der ikke selv kan varetage deres medicinering, eller som 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 ikke	Opgaver som hjemmesygeplejersken varetager. Udlevering af ikke doseret medicin.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Hjælp til medicingivning kan begynde umiddelbart efter visitationsbesøget, med mindre andet aftales. Hjælp til medicingivning ydes i forhold til behovet, dvs. kan gives op til flere gange i døgnet.
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. Ydelsen kan tildeles akut.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Opfølgingsbesøg	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	Med henblik på: <ul style="list-style-type: none">• At hjælpe/støtte borger mest muligt, således at egenomsorgen fremmes/bevares• At borgeren oplever tryghed og omsorg. Ydelsen kan bevilges til borgere, der oplever angst eller massiv utryghed eller på anden måde har behov for særlig 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 opfølgingsbesøg kan være: <ul style="list-style-type: none">• 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)	Besøget aflægges efter behov. Tildeles ydelsen midlertidigt, er der tale om 14 dage. Forlængelse kræver fornyet vurdering af visitator.
Særlige krav til personalet	Opfølgingsbesøg udføres af uddannet sundhedspersonale.
Særlige forhold	Opfølgingsbesøg kan ikke erstatte andre tilbud om social kontakt.

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Hjælp til flytning	
Lovgrundlag	Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	<p>At hjælpe borgere, 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.</p> <p>Kan bevilges til borgere uden pårørende eller andre nære relationer hvor borger ikke selv, på grund af fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse og evt. hospitalsindlæggelse, er i stand til at udføre og koordinere opgaverne.</p>
Ydelsens indhold	<ul style="list-style-type: none">• Møde mellem sagsbehandler, repræsentant fra hjemmeplejen, visitator/koordinerende, evt. borger, 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 ansøgningskemaer• 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	<p>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.</p> <p>Der forudsættes et tæt samarbejde med borgers sagsbehandler fra Center fra Social Service.</p> <p>Den praktiske ned- og udpakning foretages af et flyttefirma.</p>

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Besvarelse af nødkald	
Lovgrundlag	Lov om Hjemmesygeplejen og Servicelovens § 83
Formål og målgruppe	<p>At borgeren bliver i stand til at tilkalde akut hjælp. At bidrage til at borgeren efter eget ønske kan forblive i egen bolig længst muligt</p> <p>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</p>
Ydelsens indhold	<ul style="list-style-type: none">• 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 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	<ul style="list-style-type: none">• Medarbejderen der besøger borgeren, skal være i stand til at handle på problemet.
Særlige forhold	<p>Da nødkaldet alene kan bruges i nødsituationer, kan borgere der har nødkald ikke bruge nødkaldet til:</p> <ul style="list-style-type: none">• At få oplyst hvornår andre personalegrupper aflægger besøg• At forvente at få hjælp til andre ydelser end dem, nødkaldet er bevilget til.

5. Ydelsesbeskrivelser – Aflastning

Aflastning i borgerens hjem	
 Lovgrundlag 	Serviceovens § 84
 Formål og målgruppe 	<p>For at aflaste pårørende, således at deres ressourcer til pasning og pleje bevares, kan ydelsen bevilges til borgere/pårørende med særligt behov for aflastning i hjemmet.</p> <p>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.</p>
 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) 	<p>Visitator vurderer hyppigheden i samråd med borger/pårørende.</p> <p>Som oftest gives der aflastning én gang ugentligt á 2-3 timer i dagtimerne.</p>
 Særlige krav til personalet 	Hjælpen udføres af uddannet sundhedspersonale.
 Særlige forhold 	<p>Timerne kan efter behov samles hver 14. dag.</p> <p>Ydes der praktisk hjælp eller personlig pleje i hjemmet, ydes denne i de timer hvor afløsningen finder sted.</p>

Kvalitetsstandarder og ydelseskatalog 2012

Glostrup Kommune / Social- og Sundhedsforvaltningen

Aflastning udenfor borgerens hjem	
Lovgrundlag	Serviceovens § 84 Serviceovens § 83
Formål og målgruppe	For at aflaste pårørende, således at deres ressourcer til pasning og pleje bevares, kan ydelsen bevilges til borgere/pårørende med særligt behov for aflastning i hjemmet. Hvor der er behov for opsyn alle døgnets timer.
Ydelsens indhold	Ophold på aflastningsplads på Ældrecenter Dalvangen.
Hvor ofte gives ydelsen (hyppighed)	Visitator vurderer hyppigheden og længden på opholdet i samråd med borger/pårørende. Som udgangspunkt kan der maksimalt gives aflastning udenfor hjemmet 5 uger om året.
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 disse i den periode borgeren opholder sig på aflastningspladsen.