

KVALITETSSTANDARDE FOR PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP - 2021

FRITVALGSOMRÅDET



**BRØNDBY KOMMUNE 2021
GODKENDT AF SOCIAL - OG SUNDHEDSUDVALGET APRIL 2021**

Indholdsfortegnelse

1.0.	Indledning	5
2.0.	Lovgrundlag og visitation	5
2.1.	Lovgrundlag	5
2.2.	Visitationskriterier	7
2.3.	Visitationskriterier og funktionsniveauer	8
2.4.	Egenbetaling	11
2.5.	Afgørelser	11
2.6.	Differentiering af visiteret tid	11
2.7.	Kombinerede og singleindsatser	11
2.8.	Opfølgning på hjælp	11
2.9.	Fleksibel hjemmehjælp	12
2.10.	Flytte indsatser	12
2.11.	Valg af leverandør	12
2.12.	Hjælp i særlige tilfælde	13
2.13.	Klager	13
2.14.	Tilsyn	14
3.0.	Serviceniveau og kvalitetskrav	14
3.0.	Ændringer og aflysninger	14
3.1.	Dokumentation	15
3.2.	Arbejds miljøbestemmelser	16
3.3.	Arbejdsredskaber	16
3.4.	Lift	16
3.5.	Andre krav til hjemmet	16
3.6.	Tavshedspligt	17
3.7.	Kompetencekrav til leverandørens ansatte	17
4.0.	Indsatser (Visiteret af Visitationen)	19
4.0.	Hverdagsrehabilitering § 83 a	19
4.1.	Rengøring	20
4.2.	Særlig hovedrengøring	24
4.3.	Indkøb og indkøbsordning	26
4.4.	Tøjvaskeordning	28
4.5.	Madservice	29
4.6.	Personlig pleje	30
4.7.	Medicin (i forbindelse med levering af personlig pleje)	32
4.8.	Ernæring	34
4.9.	Indflytning i plejebolig	36
4.10.	Hjælp til flytning	37
4.11.	Hjælp til opstart på daghjem og dagcenter (aktivitetstilbud)	38
4.12.	Særlige indsatser	39
5.0.	Indsatser (Administreret/disponeret af leverandørerne)	40
5.1.	Særlige administrative indsatser	40
5.2.	Klippekortsordningen	40

Forord

Social- og Sundhedsudvalget godkender hvert år "Kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp m.v. Denne kvalitetsstandard er godkendt af Social- og Sundhedsudvalget på mødet den 21. april 2021.

Kvalitetsstandarderne indeholder en generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente at få, når de får behov for hjemmehjælp. Formålet med kvalitetsstandarderne er først og fremmest at sikre sammenhæng mellem de politiske beslutninger om serviceniveau og de konkrete indsatser, som borgerne får. Formålet med kvalitetsstandarderne er også:

- Et middel til at synliggøre borgernes rettigheder og pligter
- Et middel til at afstemme borgernes forventninger til kommunens serviceniveau
- En forudsætning for, at borgerne kan deltage i den politiske debat om kommunens serviceniveau
- Et grundlag for borgerne til at vurdere, om indsatser er i overensstemmelse med de politiske beslutninger om serviceniveauet.

Udover disse kvalitetsstandarder er der også udarbejdet mere kortfattede læsevenlige pjecer, som kort informerer om den hjælp, der ydes.

Kvalitetsstandarderne er en vigtig del af grundlaget for arbejdet i Visitationen og for leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp m.v. Ligeledes er kvalitetsstandarderne et nyttigt arbejdsredskab for medarbejderne i deres daglige arbejde.

Årets kvalitetsstandard for 2021 har fortsat fokus på hverdagsrehabilitering jf. Servicelovens § 83 a om rehabilitering. Loven indebærer, at kommunalbestyrelsen forpligtes til, forud for vurderingen af behovet for hjælp efter § 83, stk. 1., at tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne (fysisk, psykisk og socialt) og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1, hvor der er fokus på borgerens aktive medvirken, selvstændighed og livskvalitet. Der er også fokus på tværfagligheden, hvor alle relevante aktører involveres.

Hverdagsrehabilitering er et naturligt element i overensstemmelse med eksisterende tiltag indenfor Ældre og Omsorg som for eksempel træning, tidlig opsporing med henblik på forebyggelse af indlæggelser og genindlæggelser, mad og måltidspolitik samt Social- og Sundhedsforvaltningens værdier, der tager udgangspunkt i både organisationens, medarbejdernes og borgernes nye velfærdsroller. Ligeledes understøtter denne tilgang de politiske intentioner i Brøndby Kommunes Seniorpolitik.

Der er således fokus på at inddrage borgerne og støtte dem i at blive så selvhjulpne og aktive som muligt i deres eget liv. Samtidig skal der sikres et ensartet serviceniveau samt en stram økonomisk styring på området. Derudover er der fortsat fokus på at styrke den faglige dokumentation for at sikre effektive indsatser af høj kvalitet.

Med venlig hilsen
Lisbeth Sommer
Ældrechef

1.0. Indledning

Brøndby Kommune skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp efter § 83 i Lov om social service (herefter benævnt serviceloven). Kvalitetsstandarderne skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, Kommunalbestyrelsen har fastsat for indsatser efter serviceloven § 83. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne og leveringen af hjælpen.

Ligeledes skal kvalitetsstandarderne indeholde operationelle mål for, hvordan dette sikres. Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på de fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen efter serviceloven § 83 samt de fastlagte kvalitetskrav til leverandører af hjælp efter § 83 i serviceloven.

2.0. Lovgrundlag og visitation

2.1. Lovgrundlag

Lovgrundlaget for bevilling af hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmet er serviceloven §§ 83 og 83 a.

Serviceoven § 1

§ 1. Formålet med denne lov er:

- 1) at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- 2) at tilbyde en række almene indsatser, der også kan have et forebyggende sigte, og
- 3) at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde:

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

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

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

Stk. 7. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 8. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde:

Et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

2.2. Visitationskriterier

Tildeling af indsatser på ældreområdet sker i henhold til serviceloven, retssikkerhedsloven samt arbejdsmiljøloven.

Visitatorerne har afgørelseskompetencen til bevilling af hverdagsrehabiliteringsforløb, personlig pleje og praktiskvejledning, støtte og/eller hjælp efter serviceloven §§ 83, 83a og 84 og hermed også § 94. Visitatorerne har ligeledes afgørelseskompetencen til genoptræning og vedligeholdende træning efter serviceloven § 86.

Visitationens medarbejdere og visitatorerne er ansvarlige for, at indsatser visiteres og udmåles efter en konkret individuel og helhedsorienteret vurdering af den enkelte borgers behov ud fra en samlet vurdering af helbred, sociale omstændigheder, bolig og familiemæssige forhold mv., jf. § 88 i serviceloven.

Der ydes som udgangspunkt ikke vejledning, støtte eller hjælp til opgaver, der kan løses af en rask ægtefælle/samlever, pårørende, en anden voksen person eller pårørende. Eventuelle logerende skal selv sørge for rengøring af egne opholdsrum og i et vist omfang deltage i rengøring af fællesarealer f.eks. badeværelse, køkken og entre.

I vurderingen af borgerens funktionsevne er det ikke handicap, alder eller sygdom som sådan, der berettiger til indsatser, men konsekvenserne af handicap/sygdom i forhold til borgerens hverdag og funktionsniveau.

Det kommunalt fastsatte serviceniveau er udgangspunktet for, hvad borgeren kan forvente af hjælp. Serviceniveauet skal dog fraviges i de særlige tilfælde, hvor borgerens behov nødvendiggør det.

§ 83 a

Som udgangspunkt **skal** alle borgere, der har behov for § 83 hjælp, bevilges og gennemgå et korterevarende og tidsafgrænset § 83 a hverdagsrehabiliteringsforløb, hvis forløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne, og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk.1. Et rehabiliteringsforløb skal baseres på en individuel, helhedsorienteret og tværfaglig vurdering af borgerens samlede situation, hvor der både ses på den fysiske, psykiske og sociale funktionsevne.

Det er således en betingelse for efterfølgende at kunne få § 83 hjælp - at borgeren forinden har deltaget i det bevilgede § 83 a hverdagsrehabiliteringsforløb. På denne måde afklares det i forløbet, hvilke indsatser borgeren er blevet rehabiliteret til selv at varetage, og hvilke § 83 indsatser, borgeren ikke kan rehabiliteres til selv at varetage,

og derfor skal have bevilget hjælp til. Såfremt borgeren ikke ønsker at deltage i et § 83 a forløb, kan det medføre at borgeren efterfølgende, ikke kan tilbydes § 83 hjælp.

Kommunens forpligtelse til at tilbyde hverdagsrehabiliteringsforløb omfatter både "nye" borgere, der søger om personlig pleje og praktisk hjælp, samt borgere, der allerede modtager hjælp.

§ 83 a indsatser visiteres som udgangspunkt som midlertidig hjælp afhængig af det konkrete behov, så længe det vurderes, at borgeren har et rehabiliteringspotentiale.

Har borgerne ikke et rehabiliteringspotentiale, bevilges der midlertidig eller varig hjælp efter § 83.

Der foretages løbende revurderinger af borgerens behov for hjælp og hjælpen justeres i takt med borgernes ændrede funktionsniveau.

2.3. Visitationskriterier og funktionsniveauer

Hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges i et tværfagligt samarbejde ud fra den enkeltes behov og ressourcer (serviceloven § 1 stk. 2 og 3).

Hverdagsrehabiliteringen § 83 a er udgangspunktet for enhver indsats og er derfor en integreret del af alle indsatser. Visitationen tager udgangspunkt i en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers funktionsevne og personen set ud fra en helhedsbetragtning. Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp ydes ud fra forudsætningen om, at borgeren har ansvar for egen tilværelse, hvorfor hjælpen skal ydes efter princippet "hjælp til selvhjælp". Det vil sige, at borgeren medinddrages og tilbydes hjælp med henblik på øget livskvalitet og selvhjulpethed. Hjælpen tilbydes som supplerende hjælp til de opgaver, som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun meget vanskeligt selv kan udføre.

Visitation til personlig pleje og praktisk hjælp tager udgangspunkt i en ansøgning om hjælp fra borgeren (servicelovens §§ 83 og 83a). Hjælp gives til borgere, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne og/eller særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre opgaverne (servicelovens §§ 83 og 83 a).

Hjælpen kan omfatte:

- Hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje
- Hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet
- Madservice

Omfanget af hjælpen afhænger af:

- Borgerens egne muligheder for at klare eller tage del i opgaverne i hjemmet
- Husstandens samlede ressourcer
- Eventuel hjælp fra andre

Visitator justerer indsatsen i takt med ændringer i borgerens behov og i forhold til de faktiske muligheder. De enkelte indsatser tidsfastsættes til brug for leverandørens ressourcetilførsel, se tabel 1.

Vurderingen foretages ud fra funktionsvurderingsmetoden.

Tabel 1 – Vurderingsområder

Vurderingsområder	Præcisering af vurderingsområder
Helbredsoplysninger	Medicinske diagnoser og hjælpemidler
Almindelig daglig Livsførelse (ADL)	Personlig pleje, ernæring, rengøring, tøjvask og indkøb
Fysisk	Mobilitet, transport, sanser, kredsløb og stofskifte
Psykisk/kognitivt	Kognitivt/mentalt og søvn/hvile
Boligforhold	Adgangsforhold og boligens indretning
Socialt	Uddannelse/erhverv/pension, familie/venner/netværk, daglige aktiviteter/socialt samvær, sprog, religion, økonomi og livshistorie
Andre oplysninger	Livstestamente, allergi, forbudte fødevarer pga. religion eller andet, ønsker vedrørende dødsfald, personlige ønsker, ønsker vedrørende behandling og samarbejde med pårørende

Indenfor ovenstående områder vurderes borgerens ressourcer. Vurderingen udgør et grundmateriale for den efterfølgende vurdering/revisitation.

Borgeren kan for eksempel være selvhjulpen i forhold til ét vurderingsområde som at kunne spise og drikke selv, men afhængig af vejledning, støtte og/eller hjælp i forhold til for eksempel mobilitet. Det er udelukkende den individuelle vurdering, der afgør, hvilken hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp, der eventuelt skal iværksættes.

Vurderingen bidrager til at synliggøre en potentiel udvikling i borgerens funktionsevne og effekten af en eventuel rehabiliterende indsatser over tid.

Visitationskriterier og funktionsniveauer er nærmere beskrevet i tabel 2.

Der er ikke indbygget "automatik" i modellen, hvor en bestemt vurdering automatisk udløser en bestemt indsats eller et bestemt tidsforbrug. Indsatserne er beskrevet ud fra, hvad opgaven omfatter samt den generelle hyppighed for, hvor ofte borgeren kan modtage indsatser. Der foretages altid en konkret og individuel vurdering og set i sammenhæng med borgerens husstands- og netværksressourcer.

Funktionsniveauer

Vurderingen foretages ud fra funktionsvurderingsmetoden.

Med baggrund i denne model defineres en række funktionsniveauer til brug i forbindelse med visitering/revurdering af borgere. Funktionsniveauerne gælder for alle indsatser under fritvalgsområdet således: Personlig pleje, bad, særlige indsatser, medicingivning, ernæring, indkøb, rengøring, hovedrengøring og vask.

Tabel 2 - Visitationskriterier og funktionsniveauer

Funktionsniveau	Beskrivelse	Serviceniveau
0	Borgeren er selvstændig og har ikke behov for personassistance til at udføre aktiviteten. Nøgleord: Ingen / ubetydelige begrænsninger.	Der gives ingen indsatser .
1	Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten. Kun behov for lidt hjælp. Nøgleord: Lette begrænsninger.	Der gives: Hverdagsrehabiliterings- vejledning.
2	Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten. Nøgleord: Moderate begrænsninger.	Indsatserne har karakter af hverdagsrehabiliterings- vejledning/støtte.
3	Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten. Nøgleord: Svære begrænsninger.	Indsatserne har karakter af hverdagsrehabiliterings- støtte og hjælp.
4	Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har brug for fuldstændig personassistance. Får hjælp til alt.	Indsatserne har karakter af støtte og hjælp.

2.4. Egenbetaling

Hjælp gives til borgere, som på grund af varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre opgaverne. Der opkræves ikke egenbetaling for personlig pleje og praktisk hjælp. Der opkræves ifølge serviceloven egenbetaling for indsatserne madservice, indkøbsordning og vaskeordning (bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig pleje og praktisk hjælp m.v. efter servicelovens §§ 79, 83, 83 a og 84).

For nye borgere, foregår betalingen via pensionstræk, hvor der foretages et træk i borgernes pension inden den udbetales. For borgere, der er tilmeldt inden 2020 foregår betalingen via PBS. Borgerne skal underskrive en fuldmagt tilladelse til at kommunen foretager træk i deres pension inden den udbetales.

2.5. Afgørelser

Visitationen foretages af en visitator. Alle nye afgørelser er skriftlige og indeholder en beskrivelse af den hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp, borgeren har behov for eller et afslag samt en begrundelse. Oplysning om hvilke indsatser m.m. der er visiteret, sendes til den af borgeren valgte leverandør hurtigst muligt efter visitationsbesøget. Det skal af afgørelsen tillige fremgå, hvad der er visiteret hverdagsrehabilitering, vejledning, støtte og/eller hjælp til. I samarbejde med borgeren udarbejdes der mål/formål med hjælpen sammen med en begrundelse for det bevilgede. Der angives tillige et tidsperspektiv i henhold til § 83 a indsatser. Det skal endvidere fremgå af afgørelsen, hvilken leverandør borgeren har valgt.

2.6. Differentiering af visiteret tid

Den visiterede tid til en given indsats kan differentieres afhængigt af den enkelte borgers behov og husstandens samlede ressourcer. Den visiterede tid er en administrativt fastsat tid og er et udtryk for, hvor lang tid indsatser tager at levere i gennemsnit. Tiden varierer fra borger til borger, og borgerne har ikke krav på et bestemt antal minutter eller timer til leveringen af indsatser.

2.7. Kombinerede og singleindsatser

Når indsatser kan leveres i kombination med andre indsatser, tager de enkelte indsatser hver især kortere tid at levere. "Singleindsatser" er de indsatser, der ikke kan leveres i kombination med andre indsatser. Visiterede indsatser skal så vidt muligt leveres i kombination med andre indsatser for hermed at sikre, at borgerne får en sammenhængende støtte, og at det ydes på den mest omkostningseffektive måde. Den visiterede tid tager udgangspunkt i, at leverandøren til enhver tid leverer hjælpen så effektivt som muligt. Hvis det vurderes, at indsatsen kan leveres i kombination med andre indsatser, vil der derfor blive visiteret mindre tid til indsatsen - end hvis det vurderes, at indsatsen skal leveres som en singleindsats.

2.8. Opfølgning på hjælp

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere og oplyse Visitationen om alle ændringer i borgernes situation. Opfølgning i forhold til hverdagsrehabilitering efter § 83 a sker bl.a. i hverdagsrehabiliteringsteamet, som løbende vurderer borgernes funktionsevne og tilpasser handleplanen samt justering af mål og evt. delmål.

Revurdering og opfølgning foretages løbende af Visitationen på §§ 83 og 83 a. Visitationen foretager årligt revisitationer på alle servicelovens §§ 94 sager.

2.9. Flexibel hjemmehjælp

Ifølge serviceloven § 94 a kan borgere vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om. Borgeren og hjælperen har således mulighed for at aftale fra gang til gang, hvilke indsatser borgeren ønsker.

Borgeren kan eksempelvis vælge at bytte støvsugningen med andre opgaver, der modsvarer de aktuelle behov, dog kun indenfor den visiterede tidsramme.

Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp forudsætter det, at borgeren er visiteret til begge indsatser. Flexibel hjemmehjælp dokumenteres i EBJ. Hvis borgeren gentagne gange fravælger en indsatser, er leverandøren forpligtet til at orientere Visitationen om dette med henblik på, at der foretages en revurdering. Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for andre indsatser, skal hjælperen tage udgangspunkt i den visiterede afgørelse og yde hjælp i overensstemmelse med denne. Fravælger borgeren en indsats til fordel for en anden indsats, kan borgeren ikke efterfølgende kræve den fravalgte indsats leveret.

2.10. Flytte indsatser

Hvis borgeren aflyser mindre end 24 timer inden besøget, skal der som udgangspunkt ikke ydes erstatningsbesøg. Hvis borgeren aflyser for sent pga. en akut opstået situation såsom akut lægebesøg mv., skal der ydes erstatningsbesøg. Der ydes generelt erstatningsbesøg, hvis en borger aflyser i god tid med henblik på lægebesøg, hospitalsundersøgelse mv.

Hvis borgeren aflyser et besøg af hensyn til sociale arrangementer, gives der ikke erstatningsbesøg.

2.11. Valg af leverandør

Frit valg af leverandør

Borgeren har efter serviceloven frit valg mellem den kommunale leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp, som er Hjemmeplejen og den private leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp, der efter udbud er indgået kontrakt med (serviceloven § 91). Leverandørernes medarbejdergrupper består af både mænd og

kvinder. Ønsker om specifikke medarbejdere til udførsel af opgaverne kan ikke honoreres. Der skelnes ikke imellem køn, etnicitet og religion.

Leverandørskift

En borger kan altid ændre sit valg af leverandør. Ændringen foretages ved, at borgeren henvender sig til Visitationen i Brøndby Kommune. Leverandøren er forpligtet til at være borgeren behjælpelig ved ønske om leverandørskift. Skift af leverandør skal som hovedregel foretages med mindst 30 dages varsel. I særlige tilfælde kan visitator dog godkende borgerens ønske om at skifte til en anden leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Leverandøren er forpligtet til at levere den visiterede indsats til alle borgere, der vælger leverandøren.

§ 94 - egen hjælper og kontant tilskud

Ifølge servicelovens § 94 kan en borger, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, som herefter ansætter denne. Som udgangspunkt stilles der de samme krav til § 94 hjælpere som til leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp, herunder skal hjælpen ydes med udgangspunkt i det aktiverende og rehabiliterende sigte og gives efter principperne og formålet om "hjælp til selvhjælp".

2.12. Hjælp i særlige tilfælde

I forbindelse med hjælp hos borgere, der har fået konstateret særlige smitsomme sygdomme med resistente bakterier, som f.eks. Clostridium, kan Visitationen fravige serviceniveauet. Der kan visiteres ekstra tid til udførelse af den personlige pleje og praktiske hjælp, idet der skal tages særlige hygiejniske forholdsregler. Der forefindes særlige instrukser vedrørende smitsomme sygdomme, håndhygiejne, værnemidler m.m., som skal benyttes og overholdes.

Beboere i plejeboliger, som ønsker at besøge familie/venner kan kun i helt særlige og enkeltstående tilfælde få bevilget personlig pleje under sådanne midlertidige besøg. Eventuelle hjælpemidler medbringes af borger/netværk.

Hvis hjemmeboende borgere ønsker hjemmehjælp i sommerhus eller lignende, skal Visitationen have besked senest 10 hverdage inden opholdets start med oplysning om opholdets varighed.

Den visiterede personlige pleje og praktiske hjælp, kan i helt særlige tilfælde ydes udenfor hjemmet, når det er i forbindelse med nødvendige aktiviteter udenfor hjemmet. Dette gives efter en konkret og individuel vurdering.

2.13. Klager

Personlig pleje og praktisk hjælp

Alle modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp kan klage over afgørelser om hjælp eller over udførelsen af hjælp ifølge serviceloven § 83 i Brøndby Kommune.

Klager over afgørelsen om hjælp kan rettes til Visitationen inden 4 uger efter modtagelse af afgørelsen. Visitationen vil revurdere sagen og såfremt den oprindelige afgørelse fastholdes, videresender Visitationen klagen, afslaget og sagens øvrige akter til Ankestyrelsen til behandling.

Klager over udførelsen af hjælp skal i første omgang rettes til den leverandør, der klages over.

I forbindelse med behandlingen af en klage, kan klageren forvente at blive kontaktet af en medarbejder, med henblik på en yderligere afdækning af indholdet i klagen, samt en orientering om forventet sagsbehandlingstid.

Klager over uddelegerede sygeplejeydelser, kan rettes til Styrelsen for Patientsikkerhed. Erstatning for eventuelle skader, der opstår som følge af sygeplejerskers og social- og sundhedsassistenteres levering af uddelegerede sygeplejeydelser, kan rettes til Styrelsen for Patienterstatning.

2.14. Tilsyn

Brøndby Kommune foretager tilsyn med leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp. En gang årligt foretages der anmeldte tilsynsbesøg hos alle leverandører, der leverer personlig pleje og praktisk hjælp, og der foretages stikprøvekontrol i form af tilsynsbesøg i borgeres hjem. Tilsynene varetages af revisionsfirmaet BDO. Styrelsen for Patientsikkerhed foretager også risikobaserede tilsyn vedrørende leveringen af § 83 indsatser.

3.0. Serviceniveau og kvalitetskrav

De udarbejdede kvalitetsstandarder, herunder visitationskriterier og indsatsbeskrivelser, danner tilsammen serviceniveauet.

3.0. Ændringer og aflysninger

Ved ændring af indgåede aftaler eller hvis et aftalt besøg flyttes mere end én time i forhold til det aftalte tidspunkt, skal borgeren orienteres telefonisk af leverandøren.

Hvis leveringen af madserviceordningen afviger med mere end 1 time i forhold til det aftalte, skal borgeren orienteres telefonisk af leverandøren. Der skal være overensstemmelse mellem den visiterede hjælp og den hjælp, der faktisk udføres.

Visiteret hjælp må ikke aflyses af leverandøren.

Beboere i plejeboliger, som ønsker at besøge familie/venner, kan kun i helt særlige og enkeltstående tilfælde få bevilget personlig pleje under sådanne midlertidige besøg.

3.1. Dokumentation

Leverandørerne er forpligtet til at anvende Brøndby Kommunes elektroniske borgerjournal (EBJ) til nedenstående:

- Dokumentere alle ændringer i forhold til borgerens fysiske, psykiske og sociale situation, herunder også aflysninger, aftaler med borgerne, disponering af indsatser, indberetning af afvigelser m.m.
- At holde sig orienteret om advis, leverandørmeddelelser og ændringer i borgerens journaloplysninger
- Leverandøren er forpligtet til at dokumentere alle ændringer til planlagte afhentninger/leveringer, uanset om det er borgeren eller tilbudsgiveren, der har foranlediget ændringen. I disponering og journal dokumenteres således leverancer, antal flytninger/aflysninger indenfor tidsfristen forårsaget af borgeren, antal flytninger/aflysninger efter tidsfristen forårsaget af borgeren, antal forgæves afleveringer/afhentninger, flytning af afhentninger/leveringer forårsaget af kontraktthaver, forsinkelser i afhentninger/leveringer forårsaget af kontraktthaver mm.
- Disponering af visiterede indsatser (leverandører af madservice og indkøb anvender ikke disponering i EBJ)
- Kommunikation til Visitationen samt øvrige samarbejdsparter såsom anden privat hjemmehjælpsleverandør, kommunal hjemmehjælpsleverandør, træningscenter, hjemmesygepleje mv. sker via "Opgaver" og i akutte tilfælde via telefonisk henvendelse.
- Iht. § 83 a skal der følges op på mål, handleplan og tidsperspektivet samt ændringer/justering i funktionsniveau
- Kommunikation med hospitaler, privatpraktiserende læger, herunder MED-Com aftaler/edifacts
- Klager fra borgerne dokumenteres i KMD Nova og/eller elektronisk borgerjournal
- Uheld og utilsigtede hændelser dokumenteres med en skriftlig beskrivelse, og der skal udarbejdes en handleplan. Leverandøren skal indberette utilsigtede hændelser til UTH-databasen på Dansk Patient Sikkerheds Databases hjemmeside. Vedr. uheld med hjælpemidler skal der indberettes til UTH-databasen samt til databasen Medicinsk udstyr
- Idet leverandøren bliver bekendt med følsomme personlige oplysninger samt oplysninger om væsentlige sociale problemer og private forhold, skal leverandøren sikre, at disse informationer behandles som foreskrevet i

gældende lovgivning, herunder persondataloven, forvaltningsloven og retssikkerhedsloven

- Kommunen kan på et hvilket som helst tidspunkt bede om at få udleveret dokumentation, der har relation til levering af indsatser

3.2. Arbejdsmiljøbestemmelser

Leverandørens forpligtelse

Leverandøren er forpligtet til at overholde arbejdsmiljølovens regler, herunder at gennemføre den lovpligtige arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens hjem.

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælp sker i overensstemmelse med APV.

Hjælperen er omfattet af arbejdsmiljøloven, når denne arbejder i borgerens hjem. For at hjælpen kan ydes, skal borgeren medvirke til, at arbejdsmiljøloven overholdes i og udenfor hjemmet således, at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for personalet. For at sikre dette skal den valgte leverandør gennemføre en arbejdspladsvurdering (APV) i borgerens hjem, inden hjælpen iværksættes. Der gives 30 minutter som engangsindsatser til udarbejdelse af APV til hvert hjem. Den valgte leverandør administrerer og disponerer selv denne indsats.

3.3. Arbejdsredskaber

For at få vasket og støvsuget i hjemmet skal borgeren stille arbejdsmiljørigtige arbejdsredskaber og miljøvenlige og parfumefri rengøringsmidler til rådighed for hjælperen (Arbejdsmiljøloven § 38, stk. 1 og § 42, stk. 1). Den valgte leverandør og borgeren skal derfor indgå aftaler, der sikrer overholdelse af gældende arbejdsmiljøregler, da hjemmet er hjælpernes arbejdsplads.

3.4. Lift

Loftlift kan som udgangspunkt udføres af 1 person, såfremt leverandøren ud fra en individuel konkret vurdering vurderer, at det er fagligt forsvarligt.

Alle andre former for lifte skal som udgangspunkt altid udføres af 2 personer.

Ved behov for 2 personer til forflytning er 2. person alene bevilliget til selve forflytningerne. Anvendelse af lift kan af arbejdsmiljømæssige hensyn føre til, at møbleringen i hjemmet ændres, samt at tæpper og ledninger skal fjernes. Forflytninger ved anvendelse af lift kan af arbejdsmiljømæssige hensyn ikke varetages af uuddannet personale.

3.5. Andre krav til hjemmet

Der kan stilles krav om hensigtsmæssig indretning af hjemmet f. eks. med arbejdspladsredskaber, hjælpemidler, ergonomiske rengøringsremedier mm. Dette kan medføre, at det er nødvendigt at ændre møbleringen i hjemmet.

Ligeledes kræves det, at der ikke ryges i den tid, der er personale til stede i hjemmet. Der skal være luftet grundigt ud før og i forbindelse med udførsel af hjælpen i hjemmet. Der kan ligeledes stilles krav om, at husdyr skal være fjernet fra de rum, hjælperen passerer, opholder sig i eller hvori der udføres opgaver.

3.6. Tavshedspligt

Hjælperne er omfattet af tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som de måtte blive bekendt med i forbindelse med arbejdet (borgerlig straffelov § 152, forvaltningsloven § 27 og retssikkerhedsloven § 43, stk. 1 og 2). Tavshedspligten er gældende også efter ansættelsens ophør.

3.7. Kompetencekrav til leverandørens ansatte

Leverandørens personale skal kunne tale og skrive et forståeligt dansk, og bære et synligt legitimationskort.

Praktisk hjælp

Til levering af indsatsen praktisk hjælp skal 95 % af leverandørens ansatte have en social- og sundhedsfaglig uddannelse såsom social og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, sygehjælper mm. De 5 % ufaglærte skal, trods den manglende social- og sundhedsfaglige uddannelse, have de nødvendige kompetencer til at levere praktisk hjælp.

Personlig pleje

Til levering af indsatsen personlig pleje skal 100 % af leverandørens ansatte have en social- og sundhedsfaglig uddannelse såsom social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, sygehjælper, sygeplejestuderende m.fl.

Mindre komplekse sygeplejeindsatser

Leverandøren skal have en sygeplejerske ansat, der har det sygeplejefaglige ansvar for leveringen af mindre komplekse sygeplejeindsatser, der sker efter delegation fra den kommunale hjemmesygepleje, og efter oplæring af en sygeplejerske hos leverandøren. De mindre komplekse sygeplejeindsatser leveres sammen med andre former for personlig pleje i borgeres hjem (fremgår af kvalitetsstandarden for medicin og personlig pleje), og må kun leveres af leverandøren, når borgeren er i en stabil situation med kendte behov/problemer.

De mindre komplekse sygeplejeindsatser leveres i henhold til sundhedsloven, Brøndby Kommunes kvalitetsstandards for personlig pleje og praktisk hjælp samt den til enhver tid gældende øvrige lovgivning, vejledninger, instrukser m.m.

Mindre komplekse sygeplejeindsatser er for eksempel:

- Stille medicin frem (doseret af apotek, hospital, sygeplejerske, social- og sundhedsassistent)

- Medicinindtagelse: vejlede, støtte og hjælpe med indtagelse af den lægeordnede medicin
- Observere virkning og bivirkning af medicin, ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand
- Lægeordineret øjendrypning med viskøse øjendråber (kunstige tårer) i stabile situationer med kendt behov/problem med fokus på hverdagsrehabilitering
- Lægeordineret støttestrømpe eller kompressionsstrømpe: På- og aftagning evt. oplæring af borger i opgaven med strømpepåtager med fokus på hverdagsrehabilitering

4.0. Indsatser (Visiteret af Visitationen)

Dette kapitel indeholder de indsatser, som Visitationen visiterer til.

4.0. Hverdagsrehabilitering § 83 a	
Hvilket behov dækker indsatsen ?	Vejlede, hjælpe og/eller støtte, såfremt det vurderes, at borgeren er motiveret og har udviklingspotentiale.
Hvad er formålet med indsatsen ?	- At borgeren ved hjælp af hverdagsrehabilitering genvinder tabt funktionsevne helt eller delvist. - At borgeren ved aktiv deltagelse styrker og fastholder sine fysiske, sociale og intellektuelle evner. - At hverdagsrehabilitering ydes med udgangspunkt i borgerens ressourcer. - At hverdagsrehabilitering ydes med fokus på en oplevelse af bedre livskvalitet.
Operationelle mål	- At borgeren fastholder, genvinder og/eller styrker sit funktionsniveau. - At forebygge genindlæggelser.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen ?	Hverdagsrehabilitering kan leveres i relation til personlig pleje, ernæring, indkøb, rengøring og tøjvask. Den enkelte borgers hverdagsrehabiliteringsforløb beskrives i en individuel hverdagsrehabiliteringsplan, der tager højde for: - Borgerens potentiale i forhold til fysiske og kognitive ressourcer - Inddragelse af småhjælpe midler/almindelige hjælpemidler/velfærdsteknologi som et naturligt og første valg til understøttelse af borgerens selvhjulpenhed.
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-assistent med kompetence til at uddelegere visse opgaver til SOSU-hjælper. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Indsatsens omfang	Indsatsen gives som individuel hverdagsrehabilitering efter vurdering af en visitator, hverdagsrehabiliteringsterapeuten, en fysio- eller ergoterapeut, en sygeplejerske, eller efter henvendelse fra plejepersonalet. Hverdagsrehabilitering foregår i borgerens eget hjem eller

	nærmiljøet. Borgere der visiteres til hverdagsrehabilitering tildeles som udgangspunkt 5 timer ugentlig til dette over en periode på 12 uger. I pakken indgår efter behov også rehabiliteringsbistand til: - Mobilitet - Aktivitet - Tilsyn Indsatserne kan variere og afhænger af den enkelte borgers konkrete behov. Der gives hverdagsrehabilitering, så længe der vurderes at være et potentiale for forbedring af borgerens funktionsniveau. Vurderingen foretages ud fra en konkret og individuel vurdering af borgerens potentiale for at forbedre og vedligeholde funktionsniveauet. Der skal formuleres mål for hverdagsrehabilitering i samarbejde med borgeren. Hverdagsrehabilitering kan foregå alle ugens dage og i alle døgnets timer. Varighed og hyppighed kan variere hos såvel borgere med samme behov som hos den enkelte borger. Hverdagsrehabilitering tilrettelægges individuelt og i et samarbejde mellem borgeren, hverdagsrehabiliteringsteamet og eventuelt pårørende.
--	---

4.1. Rengøring	
Hvilket behov dækker indsatsen ?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At vejlede, støtte og/eller hjælpe borgeren/husstanden. - At vejlede, støtte og/eller hjælpe med det praktiske arbejde i samarbejde med borgeren, så hjemmet holdes rengjort.
Operationelle mål	- At hjemmet fremstår rengjort.
Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen	Vejledning, støtte og/eller hjælp til rengøring kan omfatte: Køkken Støvsugning og gulvvask Aftørring af bordplader inkl. kogeplader Støvaftørring Rengøring omkring skraldespandsstativ Køleskab og mikrobølgeovn

	Soveværelse Støvsugning og gulvvask Støvaftørring Skift af sengelinned Opholdsstue Støvsugning og gulvvask Støvaftørring Aftørring af sofabord Entré Støvsugning inkl. udvendig dørmåtte Gulvvask Støvaftørring Toilet/bad Støvsugning og gulvvask Rengøring af håndvask og tilstødende væg Rengøring af toilet indvendigt og udvendigt Afvaskning af badekar/bruseniche Praktiske opgaver Vejlede, støtte, igangsætte og hjælpe borgeren med praktiske opgaver i tilknytning til hjemmet eksempelvis: • Bortskaffelse af husholdningsaffald (I helt særlige situationer, hvor der er ekstraordinært meget husholdningsaffald pga. funktionsnedsættelser, eller hvor afstanden til affaldscontaineren er meget stor, kan der bevilges ekstra indsats) • Forefaldende opgaver hvor det er strengt nødvendigt at yde en særlig indsats i forhold til rengøring • Rengøring af hjælpemidler • Hjælp til opvask hos borgere som selv tilbereder måltiderne • Rengøring udover serviceniveauet som leveres i ugerne mellem den almindelig rengøring. F.eks. rengøring af køkkengulv hos borgere som spilder meget. Støvaftørring Indsatsen støvaftørring dækker over støvaftørring på vandrette flader i nåhøjde herunder vindueskarme, borde, hylder med tilbehør. Endvidere tørre støv af på fjernsyn, radio, billeder/malerier og
--	--

	lignende samt pudse spejle. Det kan ikke forventes en fuld støvftørring af hjemmet i forbindelse med alle rengøringer, men vil løbende blive foretaget efter behov. Særlige smitsomme sygdomme (MRSA og lignende) Der kan efter en ydes ekstra rengøring dagligt samt en slutrengøring i disse hjem. Der henvises til gældende instrukser. Fleksibel hjemmehjælp Efter aftale kan indsatsen gives som fleksibel hjemmehjælp. Det vil sige at rengøringsindsatser kan byttes til andre rengøringsopgaver såsom f.eks. afkalkning af elkedel, afkalkning af armatur i køkken og bad, rengøring af køleskab, afrimning af fryser, rengøring af køleskab og støvsugning af møbler og paneler. I månederne juni, juli og august kan en del af rengøringen i boligen byttes til rengøring af udestue/altan.
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer. Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres til opgaven af uddannet og autoriseret personale.
Indsatsens omfang	Generelt omfatter rengøring de rum, borgeren benytter dagligt, det vil sige køkken, soveværelse, opholdsstue, entré og toilet/bad. Indsatsens omfang visiteres under hensynstagen til boligens størrelse og indretning. Som udgangspunkt maksimalt svarende til en 2 værelses lejlighed. Der gøres ikke rent i andre rum end de nævnte. Der kan dog i samarbejde med hjælperen udføres særlige opgaver som fleksibel hjemmehjælp. Det medfører, at borgeren må give afkald på en del af rengøringen til fordel for andre opgaver. Indsatsen rengøring leveres hver 3. uge og leveres som vedligeholdende rengøring. Rengøring ydes i følgende niveauer: Niveau 1: Ydes til borgere med lette til moderate begrænsninger, der kun har behov for hjælp til grovere rengøring eller igangsætning. Indsatsen indeholder f.eks. støvsugning og/eller gulvvask. Indsatsen kan indeholde let rengøring på badeværelse f.eks. rengøring af toilet. Der er ofte tale om borgere som kan anvende robotstøvsuger, men eventuelt har behov for tømning af denne. Borgeren forventes selv at indkøbe og betjene robotstøvsugeren. Niveau 2: Ydes til borgere med moderate begrænsninger, der kun har behov for hjælp til grovere rengøring som f.eks. gulvvask, støvsugning og/eller rengøring af badeværelse. Borgeren kan selv udfører delhandlinger såsom støvftørring og aftørring af køkkenbord

	Niveau 3: Ydes til borgere, der har moderate til svære begrænsninger og har behov for hjælp til alle rengøringsopgaver. Borgeren kan eventuelt deltage i mindre delhandlinger såsom støvaf tørring eller aftørring af opvask. Praktiske opgaver: Ydes til borgere som har lette, moderate eller svære begrænsninger. Indsatsen tildeles efter en konkret og individuel vurdering og kan f.eks. indeholde hjælp til bortskaffelse af affald, rengøring af hjælpemidler og/eller rengøringsopgaver som leveres oftere end hver 3. uge. Erstatningshjælp Der ydes erstatningshjælp for hjælp til rengøring, der skulle have været leveret på en helligdag eller hvis borgeren pga. akutte og/eller planlagte ambulante hospitalsbehandlinger er fraværende.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen ?	Der ydes ikke støtte eller hjælp til rengøring i weekender og på helligdage. Der ydes ikke støtte eller hjælp til: - Vinduespudsning, hovedrengøring, pudsning af sølvtøj mm. - Rengøring af udendørsarealer såsom trappevask i opgangen i almennyttige boliger, pasning af have og snerydning. - Pasning af og rengøring efter husdyr. - Oprydning efter gæster eller logerende. - Rengøring i forbindelse med flytning eller efter håndværkere. Der flyttes ikke tunge møbler i forbindelse med rengøring og alle opgaver skal være forsvarlige for personalets arbejdsmiljø. Robotstøvsuger Borgere, der selv kan betjene en robotstøvsuger, kan ikke bevilges hjælp til støvsugning, men kan bevilges hjælp fra personalet til at tømme den. Der kan ikke bevilges hjælp til programmering og installation af robotstøvsugeren.
Hvad koster indsatsen ?	Der er ikke egenbetaling på selve indsatsen. Borgerne skal selv indkøbe og stille følgende til rådighed for leverandøren: - Miljøvenlige og parfumefri rengøringsmidler - Støvsuger med teleskopstang og støvsugerposer - Fladmoppesæt med teleskopstang - Klude (mikrofiberklude anbefales) Borgere, der ikke selv kan indkøbe redskaberne, kan få hjælp til dette fra leverandøren af praktisk hjælp via klippekortsordningen, indkøbsordningen m.m.

4.2. Særlig hovedrengøring	
Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til hovedrengøring.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At give en engangsbevilling til borgere, der skal have hjemmehjælp, og hvor det er nødvendigt med en hovedrengøring inden for at sikre tilgængelighed og SOSU-personalets arbejdsmiljø. - Indsatsen bevilges alene til borgere, der søger varig hjemmehjælp. Borgere, der alene bevilges midlertidig hjælp, kan ikke bevilges en særlig hovedrengøring.
Operationelle mål	- At hjemmet klargøres, så det er tilgængeligt for almindelig vedligeholdende rengøring fremadrettet.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Der kan i særlige tilfælde ydes hjælp til hovedrengøring som en engangsbevilling. Hovedrengøring ydes med henblik på, at hjemmet efterfølgende kan vedligeholdes jævnfør kvalitetsstandarden for almindelig rengøring. Hjælp til særlig hovedrengøring omfatter: Generelt

	Vejledning, støtte og/eller hjælp til hovedrengøring sker på baggrund af en konkret vurdering af hjemmets tilstand. Følgende opgaver kan indgå i hovedrengøringen: • Sortering og udsmidning af affald • Nedfejning af spindelvæv • Sortering af tøj og vask heraf • Aftørre karme/paneler og døre • Aftørre lamper • Aftørring af vandrette og lodrette flader (f.eks. borde, reoler og vindueskarme) • Nedtagning/opsætning af gardiner samt vask heraf • Støvsugning af møbler og gulve • Gulvvask • Rengøring af indbo (pyntegenstande, bøger m.v.) Særlige behov <i>Køkken</i> Afvaskning/aftørring af køkkenbord og skabe indvendig og udvendig, rengøring af hårde hvidevarer (indvendigt/udvendigt). Afvaskning af nødvendigt porcelæn. <i>Toilet og bad</i> Afvaskning og afkalkning af sanitet, vægge og inventar.
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale. Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres i opgaven af uddannet og autoriseret personalet.
Indsatsens omfang	Som udgangspunkt leverer leverandøren indsatsen. I særlige tilfælde kan ekstern leverandør rekvireres. Hovedrengøring ydes som en engangsindsats med udgangspunkt i hverdagsrehabilitering. Som udgangspunkt omfatter hovedrengøring de rum, borgeren benytter dagligt, det vil sige køkken, bryggers, soveværelse, opholdsstue, entré og toilet/bad. Ved behov tages kontakt til varmemester, sagsbehandler, pårørende eller lignende.
Hvilke aktiviteter kan ikke indgå i indsatsen?	Der ydes ikke slutrengøring i forbindelse med flytning. Der ydes ikke hjælp med vinduespudsning og tæpperens.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling på selve indsatsen. Borgerne skal selv indkøbe og stille følgende til rådighed for leverandøren: - Miljøvenlige og parfumefri rengøringsmidler - Støvsuger med teleskopstang og støvsugerposer

	- Fladmoppesæt med teleskopstang - Klude (mikrofiberklude anbefales) Borgere, der ikke selv kan indkøbe redskaberne kan få hjælp til dette fra leverandøren af praktisk hjælp via klippekortsordningen, indkøbsordningen m.m.
--	---

4.3. Indkøb og indkøbsordning

Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til indkøb mv. ved: 1. Indkøbsordning, eller 2. Indkøb ved egen hjælper
Hvad er formålet med indsatsen?	- At vejlede, støtte og/eller hjælpe borgeren, så borgeren har de nødvendige dagligvarer i hjemmet.
Operationelle mål	- At borgeren har de nødvendige dagligvarer. - Indkøb skal være iværksat senest 5 hverdage efter leverandøren har modtaget bestillingen fra Visitationen. - Indkøbsordningen iværksættes hurtigst muligt efter modtagelse af underskrevet fuldmagt med henblik på egenbetaling. Såfremt fuldmagten ikke er modtaget, sikrer visitator hjælp på anden vis.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Der ydes som udgangspunkt hjælp til indkøb gennem Brøndby Kommunes indkøbsordning, hvor borgeren kan vælge mellem de to leverandører, som Brøndby Kommune har indgået kontrakt med. Dette gælder dog ikke borgere, der har en PC eller tablet, og som er i stand til selv at foretage online indkøb. I særlige tilfælde kan der ydes hjælp via indkøb ved egen hjælper. Indkøbsordningen kan omfatte: - Hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel (leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp) - Borgeren/leverandøren af personlig pleje/praktisk hjælp skal bestille varerne i leverandørens bestillingsmodul (smartphone, tablett, pc). - Levering af varer (leverandøren af indkøbsordningen) - Stille køle- og frostvarer på plads (borgeren eller

	leverandøren af indkøbsordningen) - Afgivelse af bestilling ved opringning fra leverandøren Til- og frameldinger til indkøbsordningen foretages af Visitationen. Borgerens aflysninger eller flytning af leveringstidspunkt mv. foretages direkte hos leverandøren. Ved akut hospitalsindlæggelse og lignende er leverandøren forpligtet til at tage varerne med retur. Let fordærvelige madvarer betaler borgeren for, mens leverandøren tager andre varer retur. Levering af varer kan ikke aflyses af leverandøren. Såfremt leveringsdagen falder på en helligdag, skal leverandøren tilbyde at levere varer på en dag, der ligger umiddelbart forud for den faste leveringsdag, dog ikke mere end to dage forud. Indkøb ved egen hjælper kan omfatte: Indkøb i nærmeste supermarked tilbydes ved egen hjælper (leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp) til de borgere, som i helt særlige tilfælde på grund af fysiske, psykiske eller sociale årsager ikke kan tilmeldes indkøbsordningen. Visitor kan i særlige tilfælde tildele ekstra hjælp til indkøb, f.eks. til akut indkøb i forbindelse med udskrivning fra sygehus eller lignende.
Indsatsen	Der ydes hjælp til indkøb én gang ugentligt pr. husstand. Der medtages returflasker fra borgeren, svarende til det antal, der leveres i indkøbsordningen. I forbindelse med indkøb ved fast hjælper må varemængden, som den enkelte hjælper må bære, ikke overstige 12 kg. Hvis varemængden pr. gang overstiger 12 kg., henvises til nærmeste supermarked, som udbringer varer. Der ydes i særlige tilfælde hjælp til apotek, bank og pakkeindlevering/afhentning. Hjælperen må max hæve 4.000 kr. pr. gang, og borgeren skal udstede fuldmagt hver gang. I de tilfælde, hvor der kun kan hæves 2.000 kr. pr. gang, kan den visiterede indsats, opdeles i to besøg pr. måned. Der opfordres til at benytte Betalingsservice samt apotekernes udbringning, pårørendes hjælp mv. Hvis hjemmehjælperen skal hente dosisdispenseret medicin, kan indsatsen bevilges til 1 gang hver 14. dag.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til indkøb i weekender og på helligdage. Der ydes ikke hjælp til indkøb af blade, aviser, lotto/spillekuponer m.m. som ikke forhandles henholdsvis via indkøbsordningen.

	Der ydes ikke hjælp til indkøb, hvis borgeren har en PC eller tablet og selv er i stand til at bestille indkøb online.
Kompetencekrav	Minimumskravet er uddannelse som SOSU-hjælper. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Hvad koster indsatsen?	Borgere, der er tilknyttet indkøbsordningen, betaler et månedligt gebyr til kommunen for at være med i ordningen og få serviceydelsen. Serviceydelsen opkræves via pensionstræk, for nye borgere. For borgere tilmeldt inden 2020 opkræves via PBS. Gebyret prisen skrives årligt. Borgerne betaler selv leverandøren for varerne via separat PBS aftale.

4.4. Tøjvaskeordning

Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til vask.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At borgeren får vasket sit tøj og sengetøj
Operationelle mål	- At borgeren har rent tøj og sengetøj - Tøjvask iværksættes hurtigst muligt efter modtagelse af underskrevet fuldmagt med henblik på egenbetaling. - Tøjvask skal være iværksat senest 5 hverdage efter leverandøren har modtaget bestillingen fra Visitationen.
Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?	Hjælp til tøjvask kan omfatte: Tøjvask leveres af en af kommunens to fritvalgsleverandører i vaskeordningen. Tøjreparation og strygning ydes ikke som led i hjælpen, men kan gives som bytteindsatser /fleksibel hjemmehjælp, hvis borgeren kan give afkald på en anden visiteret indsats, der kan byttes med.
Indsatsens omfang	Der ydes som udgangspunkt hjælp til vask af tøj hver 14. dag på hverdage i dagtimerne. Ved særlige behov kan der visiteres til

	tøjvask 1 gang ugentligt. I særlige tilfælde kan der i forbindelse med vaskeordningen ydes ekstra hjælp til at fylde/tømme vaskeposen og til at lægge tøj på plads.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til vask i weekender og på helligdage. Der ydes ikke hjælp, hvor der bor en rask ægtefælle/samlever, en anden voksen person eller pårørende på adressen, der kan varetage opgaven. Logerendes tøj vaskes ikke. Der ydes ikke hjælp med strygning og rulning af sengetøj, duge, håndklæder, undertøj og lignende. Borgere, der er tildelt indsatsen "praktiske opgaver" til for eksempel at få tømt skraldepose m.m., vil som udgangspunkt ikke kunne visiteres yderligere tid til at fylde/tømme vaskeposen og til at lægge tøj på plads.
Hvad koster indsatsen?	Borgere, der er tilknyttet ordningen, betaler et månedligt gebyr til kommunen for at modtage serviceydelsen. Serviceydelsen opkræves via pensionstræk, for nye borgere. For borgere tilmeldt inden 2020 opkræves via PBS. Gebyret prisfremskrives årligt.

4.5. Madservice

Hvilket behov dækker indsatsen?	Tilbyde levering af færdiglavet middagsmad til opvarmning.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At tilbyde borgere, der i en længere periode ikke selv kan klare den daglige madlavning en sund og varieret kost ved at levere næringsrigtig middagsmad til opvarmning.
Operationelle mål	- At forebygge fejlerenæring gennem tilbud om den rette kost. - At borgeren får tilbudt en sufficient kost. - At madservice igangsættes hurtigst muligt efter modtagelse af underskrevet fuldmagt fra borgeren. - Der vejledes om alternative muligheder til madserviceordningen.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Brøndby Kommune har indgået kontrakt med to leverandører af mad, og borgere visiteret til indsatsen kan frit vælge en af disse leverandører. Madserviceordningen med levering af vakuumpakket kølemad til opvarmning (middagsmad) skal igangsættes hurtigst muligt og tilbydes igangsat til først kommende dag for udbringning af mad efter modtagelse af den

	underskrevne fuldmagt efter gældende regler. Leverandørerne bringer maden ud 2 gange ugentligt. Borgerne skal som minimum bestille 3 portioner mad om ugen, der leveres maksimalt 1 gang om ugen. Indsatsen omfatter: Levering af færdiglavet middagsmad til hjemmeboende borgere. Maden leveres for tiden som vakuumpakket kølemad to gange ugentligt. I forbindelse med levering af en hovedret kan borgeren tilvælge en bilet. Efter lægeordination kan der gives diætkost. Der kan leveres varierede portionsstørrelser efter ønske: - Normal portion - Lille portion Der kan leveres energirig kost, samt kost der eks. er hakket, blendet m.m. Der udsendes menuplan én gang pr. måned. Ansvarlig leverandør af maden skal have en uddannet økonoma eller kok ansat. Levering af mad foretages af chauffør med gyldigt kørekort, og som er oplært i korrekt håndtering og hygiejne i forbindelse med kørsel og levering af mad samt god etik og adfærd. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Indsatsens omfang	Levering af kølemad sker på faste dage. Borgeren skal som udgangspunkt have behov for madservice minimum 3 gange ugentligt.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Udbringning af morgenmåltid og smørrebrød/snitter og levering af drikkevarer.
Hvad koster indsatsen?	Borgere, der er tilknyttet madservice, betaler et månedligt gebyr til kommunen for at være med i ordningen og få serviceydelsen. Serviceydelsen opkræves via pensionstræk, for nye borgere. For borgere tilmeldt inden 2020 opkræves via PBS. Gebyret prisfremskrives årligt.

4.6. Personlig pleje

Hvilket behov dækker	Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje.
----------------------	--

indsatsen?	
Hvad er formålet med indsatsen?	- At borgeren bevarer og/eller genvinder den bedst mulige sundhedstilstand og bliver så selvhjulpne som mulig. - At yde sundhedsfaglig vejledning og pleje. - At borgeren føler sig velsoigneret.
Operationelle mål	- Visiterede indsatser til personlig pleje skal iværksættes indenfor samme døgn efter bestillingen er modtaget fra Visitationen. - I tilfælde af akut behov for hjælp skal leverandøren iværksætte hjælpen straks med avis til Visitationen.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Indenfor de første 14 dage efter hjælpen er iværksat, skal leverandøren udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV), der danner basis for levering af hjælpen. Personlig pleje Personlig hygiejne Hverdagsrehabilitering, støtte, vejledning eller hjælp til sengevask eller til vask på badeværelset. Indsatsen inkluderer både hudpleje, barbering, almindelig pleje og klipning af negle, øvre og nedre toilette, af- og påklædning, toiletbesøg, støttestrømper, forflytning, forebyggelse af lejringskader, mundhygiejne, bleskift, uridom, kateterpleje og skift af stomiprodukter, pleje i forbindelse med glasøjne m.m. Bad Vejledning, hjælp og/eller støtte til sengebade eller brusebade på badeværelset, hårvask, føntørring af hår og fodbade samt indsatser beskrevet under "Personlig hygiejne". Øvre/nedre toilette Vejledning, hjælp og/eller støtte til intimhygiejne, mundhygiejne, hudpleje. Af - og påklædning Vejledning, hjælp og/eller støtteborgeren med af- og påklædning samt med støttestrømpe/kompressionsstrømpe. Toiletbesøg Vejledning, støtte og/eller hjælp til at komme på toilettet. Bleskift, tømme kolbe eller toiletskand, kateterpleje inkl. skylning af kateter og skift af stomiprodukter. Forflytning

	Vejledning, støtte og hjælp til at komme af - og i seng/stol m.v. Ved behov for 2 personer til forflytning er 2. person kun bevillet ift. selve forflytningerne. Andet Dækker de indsatser, der er i forlængelse af personlig pleje, men som ikke er beskrevet, for eksempel oprydning i forbindelse med udførelse af opgaven (sengeredning eventuelt skift af sengetøj ved akut behov, aftørring af fliser, aftørring af hjælpemiddel, f.eks. rollator/bakkebord, sengekant, toiletforhøjer, oprydning, bortskaffelse af affald m. m).
Indsatsens omfang	Vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig hygiejne kan ydes hele døgnet. Vejledning, støtte og/eller hjælp til bad gives som udgangspunkt op til 2 gange om ugen i dagtimer på hverdage.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	I weekender og på helligdage ydes der som udgangspunkt ikke vejledning, støtte eller hjælp til bad. Hjælp til klipning af behandlingskrævende negle gives ikke, og der henvises til fodterapeut.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling for hjælpen. Borgeren stiller anvendelige redskaber og produkter til rådighed for hjælperen.

4.7. Medicin (i forbindelse med levering af personlig pleje)

Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til lægeordineret medicingivning/medicinindtagelse i forbindelse med levering af personlig pleje.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At sikre at borgeren får den ordinerede medicin til det aftalte tidspunkt.
Operationelle mål	- At sikre at borgeren får den ordinerede behandling på forsvarlig vis.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Privat leverandør og den kommunale hjemmepleje Følgende indsatser, må kun leveres af den private og den kommunale hjemmepleje i stabile situationer hvor borgerens behov og problemer er kendte: - Vejlede, støtte og/eller hjælpe med indtagelse af medicin - Huske borgeren på indtagelse af medicin. - Lægeordineret øjendrypning med kunstige tårer eller

	viskøse øjendråber hos borger med kendt behov/problem som er i et stabilt længerevarende forløb, og hvor der er givet oplæring ved autoriseret personale. - Stille medicin frem som er doseret fra hospital, sygeplejerske, social- og sundhedsassistent eller apoteket og observere, at borgeren tager medicinen. - Observere virkning og bivirkning af medicin, ændringer i borgerens fysiske og/eller psykiske tilstand samt videregive disse oplysninger til autoriseret personale, som sikrer dokumentation heraf. - behandling med lægeordinerede medicinske cremer - Afføringsmiddel (Laxantia) inkl. mikrolaks og klyx - Inhalationer - Vagitorier - Suppositorier Kommunale hjemmepleje Følgende indsatser må kun leveres af personale, der er ansat i den kommunale hjemmepleje. Indsatsen skal være delegeret fra en sygeplejerske, ansat i Brøndby Kommunes Hjemmesygepleje (I henhold til Ældre & Omsorgs kompetenceudviklingsprogram og instrukser): - Medicin via sonde og kateter - Medicinsk plaster - Afføringsmiddel (Laxantia) inkl. mikrolaks og klyx.
Indsatsens omfang	Hjælp til medicinindtagelse kan ydes hele døgnet. Besøget kan være telefonisk eller fysisk.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	- Dosering af medicin - Hjælp til medicin, når medicinen er doseret af pårørende - Inhalationer der foregår via maskiner
Kompetencekrav	Minimumskravet er uddannelse som social- og sundhedshjælper, som har modtaget dokumenteret oplæring i medicinindtagelse af autoriseret personale. Medarbejderen er ansvarlig for at sige fra, såfremt denne ikke besidder de nødvendige kompetencer, der kræves for at løse opgaven.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.8. Ernæring	
Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til ernæring m.m.
Hvad er formålet med indsatsen?	At vejlede, støtte og/eller hjælpe en person med tab af fysiske og/eller psykiske færdigheder: - at tilbyde borgeren mulighed for at vælge en sund og ernæringsrigtig kost - at tilbyde borgeren tilstrækkelig indtagelse af væske - at forebygge fejlnæring
Operationelle mål	- At borgeren får tilbudt en sufficient kost.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til ernæring og praktisk hjælp i forbindelse med måltider er som udgangspunkt altid første valg. De enkelte opgaver kan nærmere defineres som følgende: - Vejledning i ernæringsrigtig kost - Tilberedning af morgenmad og smøre snitter - Servering af mad og drikke samt hjælp til spisning - Opvarmning af færdig mad - Give sondeernæring på PEG Sonde – Denne indsats kræver, at personalet har modtaget specifik og dokumenteret oplæring - Støtte til udfyldelse af månedlig menuplan - Beboere i ældreboligerne i Glentemosen, der ikke selv kan komme til Café Glenten, kan i særlige tilfælde blive fulgt til/fra spisning i cafeen. Alternativt kan der visiteres tid til afhentning af mad i ovennævnte café.
Indsatsens omfang	Generelt tilbydes indsatsen dagligt og/eller efter behov. Følgeopgaver kan være oprydning/opvask, bortskaffelse af

	affald, som ligger i naturlig forlængelse af tilberedning af måltidet.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Tilberedning af varm middagsmad.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.9. Indflytning i plejebolig

Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning og støtte til særligt udsatte borgeres flytning fra egen bolig til plejebolig.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At borgere i særlige tilfælde kan få vejledning og støtte til at flytte fra egen bolig til plejebolig. Hensigten er at inddrage og i samarbejde hjælpe den særligt udsatte borger igennem flytteprocessen for at skabe tryghed omkring forandringen.
Operationelle mål	- At sikre tryghed for særligt udsatte borgere uden netværk ved flytning i plejebolig. - At borgerens faste personale videregiver deres viden omkring borgeren til dennes nye kontaktperson – vidensdeling.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp sørger for formidling og overdragelse af viden om den særligt udsatte borgers specielle behov og situation til ældrecentrets personale. Mulighed for, at borgeren i op til 14 dage efter indflytningen på ældrecentret får punktbesøg fra den tidligere faste hjælper. Derved kan der overdrages viden til borgerens nye kontaktperson på ældrecentret, og der skabes kontinuitet og tryghed i forhold til varetagelsen af borgers pleje- omsorgsbehov samt borgers tilvænning til den nye situation.
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Indsatsens omfang	Som udgangspunkt gives indsatsen kun til borgere uden eget personligt netværk og med komplekse fysiske og psykiske problemstillinger, der skaber risiko for, at flytningen kan medføre en væsentlig forværring i deres funktionsevne og almentilstand. Indsatsen kan leveres med punktbesøg i op til 14 dage. Det er forventeligt, at indsatsen fra borgers tidligere leverandør vil nedtrappes over en periode på 14 dage efter indflytning. Indsatsen skal gives af borgers faste kontaktperson hos leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp, som har et indgående kendskab til borger. Der foreligger en instruks for denne indsats.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Rengøring af tidligere bolig indgår ikke.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.10. Hjælp til flytning

Hvilket behov dækker indsatsen?	I samarbejde med borgeren gives der vejledning, støtte og hjælp til praktiske opgaver i forbindelse med permanent indflytning i plejebolig/ældrebolig, midlertidig indflytning på akutplads/aflastningsplads samt døgnoptræningsophold.
Hvad er formålet med indsatsen?	At hjælpe og støtte borgere, som er visiteret og tilbudt ældrebolig eller plejebolig med den fysiske flytteproces samt at sikre en så hensigtsmæssig overgang for borger som muligt. At hjælpe og støtte borgere, som er blevet tilbudt et midlertidigt ophold hjælp til at pakke tøj, medicin, bleer m.m. samt hjælp til at arrangere transport. Hjælpen ydes som udgangspunkt kun til borgere uden eget netværk og som er ude af stand til selv at klare opgaven. Borgere inddrages så meget som muligt.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	I forbindelse med <u>flytning til permanent bolig</u> : • Følge og støtte borger ved fremvisning af tilbudt bolig i særlige tilfælde. • Udvælgelse og mærkning af møbler og div. genstande, som skal medbringes til den nye bolig. • Afhentning af nøgle til ældrebolig. • Udpakning og evt. nytilkøb. • Diverse andre praktiske opgaver. I forbindelse med <u>midlertidige ophold</u> : • Hjælp til at pakke tøj, bleer m.m. • Hjælp til at arrangere transport
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. Undtagelsesvis kan ufaglært personale varetage opgaven. Den enkelte er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Indsatsens omfang	Indsatsen visiteres kun til borgere uden pårørende eller andre nære relationer, og hvor borger ikke selv kan varetage opgaven pga. fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, evt. ved indlæggelse.
Hvilke aktiviteter indgår	Slut rengøring af den fraflyttede bolig. Nedpakning, som

ikke i indsatsen?	foretages af flyttefirmaet. Borgerservice varetager som udgangspunkt alle nødvendige administrative opgaver vedrørende dette samarbejde (jævnfør instruks udarbejdet af Borgerservice og Ældre og Omsorg).
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. Hvis borger ikke selv er til stede i bolig under nedpakning m.m., skal hjælpen altid leveres af 2 personer.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling.

4.11. Hjælp til opstart på daghjem og dagcenter (aktivitetstilbud)

Hvilket behov dækker indsatsen?	At yde vejledning og støtte til borgere i forbindelse med introduktion og følgeskab til daghjem, dagcenter og værested.
Hvad er formålet med indsatsen?	- I samarbejde med borgeren at introducere til daghjem og dagcenter samt støtte og hjælpe borger ved opstart disse steder. - At følge borgeren til aktivitetstilbuddet for derigennem at opnå tilknytning til stedet.
Operationelle mål	- At borgeren er introduceret til aktivitetstilbuddet.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	I forbindelse med introduktion og opstart i aktivitetstilbuddet - At støtte og hjælpe borgeren med kontakt til aktivitetstilbuddet før besøg. - At støtte og hjælpe borgeren med at få planlagt transport til og fra aktivitetstilbuddet samt evt. ledsage borger og deltage i besøget. - Ved opstart på aktivitetstilbuddet at ledsage under transporten til og fra og evt. deltage de første gange. Indsatsen omfatter ledsagelse til aktivitetstilbuddet 1-2 gange
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. Undtagelsesvis kan ufaglært personale varetage opgaven. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer.
Indsatsens omfang	Indsatsen visiteres kun til borgere uden pårørende eller andre nære relationer, og hvor borger ikke selv kan varetage opgaven pga. fysisk, psykisk eller social funktionsnedsættelse.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Indsatsen ledsagelse til værested indebærer ikke deltagelse i besøget, blot en kort præsentation.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling på indsatsen, men der er egenbetaling på transport samt forplejning.

4.12. Særlige indsatser

Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejlede samt støtte op om borgerens mentale tilstand.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At vejlede, støtte og/eller hjælpe borgeren til at få hverdagen til at fungere.
Operationelle mål	- At borgeren oplever støtte til at få hverdagen til at fungere.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Særlige indsatser omfatter: Vejlede, støtte og/eller hjælpe særligt belastede borgere, der har få ressourcer med at skabe kontakt til pårørende, kommunale og andre offentlige myndigheder, læge og aktuelle tilbud. Hjælp til borgere der er indlagt på hospital og er uden personligt netværk, og hvor der er behov for særlige foranstaltninger i hjemmet. Indsatserne gives i særlige tilfælde, hvorfor det ikke er muligt at beskrive dem udtømmende. På- og aftagning af GPS samt sikre, at GPS er opladet. Opgaven tilrettelægges så vidt muligt i sammenhæng med andre opgaver i hjemmet.
Indsatsens omfang	Vejledning, støtte og/eller hjælp til særlige indsatser visiteres efter en konkret og individuel vurdering.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Besøget må ikke have karakter af "besøgsven". Som udgangspunkt ydes der ikke vejledning, støtte og/eller hjælp til særlige indsatser i weekender og på helligdage.
Kompetencekrav	Leverandøren er ansvarlig for, at medarbejderne, uanset uddannelse, til enhver tid har de nødvendige kompetencer til at udføre arbejdsopgaverne. Medarbejderen er ansvarlig for at sige fra, såfremt denne ikke besidder de nødvendige kompetencer, der kræves for at løse opgaven.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling.

5.0. Indsatser (Administreret/disponeret af leverandørerne)

Dette kapitel indeholder de indsatser, som den kommunale hjemmepleje og den private leverandør af personlig pleje og praktisk administrerer/disponerer uden foregående visitation fra Visitationen.

5.1. Særlige administrative indsatser

Leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp visiterer/disponerer selv følgende indsatser :

- Udarbejdelse af arbejdspladsvurdering/APV. Engangsindsats .
- Udarbejdelse af funktionsevnetilstande. Engangsindsats
- Udarbejdelse af døgnrytmeplan. Engangsindsats .

5.2. Klippeplansordningen

Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til de aktiviteter, borgeren ønsker.
Hvad er formålet med indsatsen?	At øge livskvaliteten gennem valgfri indsatser
Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?	Borgeren og leverandøren aftaler, hvad klippene skal anvendes til. I princippet kan alle aktiviteter, der er indenfor for lovgivningens rammer, og som personalet har kompetencerne til at udøve, indgå i indsatsen. Eksempel på aktiviteter kan være: - Ekstra rengøring - Samtaler - Biograf / museumsbesøg - Gåture (Eks. med borgere, som fortsat er mobile, men moderat bevægelseshæmmede og usikre, og som ellers aldrig kommer ud af egen bolig, samt kørestolsbrugere) - Hjælpe/Ledsage ved særlige indkøb af personlige fornødenheder (eks. sko, briller, tøj osv.) - Hjælpe/Ledsage borger til og fra hospital/speciallæge - Samvær med den demente i forbindelse med aflastning af årørende, efter aftale med demenskonsulenter

	Leverandøren skal som minimum have 5 dages varsel fra aktiviteten er aftalt, til den kan udføres.
Kompetencekrav	Alt efter hvad det konkrete klip skal bruges til, skal medarbejderens kompetencekrav modsvare dette. Dækker klippet en aktivitet, der f.eks. ville blive visiteret som personlig pleje, vil kompetencekrav svare til dette. Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes uaglært personale. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer. Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres til opgaven af uddannet og autoriseret personale.
Indsatsens omfang?	Indsatsen <u>kan</u> efter en konkret individuel vurdering, tilbydes borgere, der er visiteret til personlig pleje og praktisk hjælp. Indsatsen gives fortrinsvist til borgere, der modtager mellem 7-13 timers hjælp om ugen. Indsatsen tæller 1 klip af 30 min. pr. uge. Det er muligt at spare klip sammen til længere aktiviteter. Der kan maksimalt opspares 3 timer hver 5. uge. Som udgangspunkt er ikke muligt at bruge eller opspare klip weekender, helligdage og om aftenen.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Aktiviteter, der er lovstridige samt kræver kompetencer som leverandøren ikke kan honorere, indgår ikke i indsatsen.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling for hjælpen, men borgeren betaler selv for sine egne samt hjælperens udgifter forbundet med aktiviteten, eksempelvis udgifter til transport, entrébilletter mm. Ved hjælp til hospitals-/speciallægebesøg er det en forudsætning at borger og hjælper benytter taxa til transporten. Såfremt der ikke er betalt kørsel, afholder borgeren selv transportudgifterne.

Hvilket behov dækker indsatsen?	Vejledning, støtte og/eller hjælp til årlig hovedrengøring hos borgere, visiteret til varig hjælp til rengøring.
Hvad er formålet med indsatsen?	- At yde ekstra rengøring hos borgere, som i forvejen er bevilget varig hjælp til rengøring for at gøre en ekstra indsats.
Operationelle mål	- At bidrage til at hjemmet renholdes.
Hvilke aktiviteter <u>kan</u> indgå i indsatsen?	Rengøringsopgaver i de rum, hvor der i forvejen er bevilget hjælp til rengøring. Rengøringsopgaver som borger og hjælper sammen prioriterer indenfor den givne tidsramme. Der tilstræbes, at borger indgår i opgavens løsning.
Kompetencekrav	Som udgangspunkt er minimumskravet uddannelse som SOSU-hjælper. I undtagelsestilfælde kan der anvendes ufaglært personale. Medarbejderen er selv ansvarlig for at sige fra, hvis denne ikke har de fornødne kompetencer Ved særlige smitsomme sygdomme skal medarbejderen instrueres til opgaven af uddannet og autoriseret personalet.
Indsatsens omfang?	3 timer årligt til alle borgere, som er bevilget hjælp til rengøring.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Vinduespudsning, tæpperens, skadedyrsbekæmpelse, rengøring i opgang, pasning af have og rengøring efter håndværkere/gæster. I weekender og på helligdage ydes der ikke årlig hovedrengøring.
Hvad koster indsatsen?	Der er ikke egenbetaling.