

# Kvalitetsstandarder

Kort og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83 a  
Praktisk hjælp, personlig pleje og madservice efter servicelovens § 83



# Indholdsfortegnelse

## Indhold

Baggrund .....	3
Formål med indsatserne.....	3
Samarbejdet med borgeren om at genvinde og bevare tabte færdigheder .....	3
Frit valg .....	4
Privat hjælper .....	4
Kvalitetsstandarder .....	4
Kvalitetsstandarder vedr. Serviceloven § 83a .....	5
Korte tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb .....	5
Kvalitetsstandarder vedr. § 83 .....	6
Praktisk hjælp .....	6
Rengøring .....	6
Tøjvask .....	7
Indkøb.....	8
Personlig hjælp .....	9
Personlig pleje .....	9
Psykisk pleje og omsorg.....	9
Ernæring og måltider .....	10
Madservice .....	11
Madordning .....	11
Praktiske forhold .....	12
Pligter .....	12
Køretid .....	12
Fleksibel hjemmehjælp.....	12
Erstatningshjælp .....	12
Arbejds miljøloven .....	13

## **Baggrund**

Kommunalbestyrelsen skal mindst en gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for bl.a. personlig og praktisk hjælp og madservice samt rehabiliteringsforløb efter § 83 og 83a i Lov om Social Service. Formålet med Dragør Kommunes kvalitetsstandarder er at informere borgere og fagprofessionelle om kommunens serviceniveau.

## **Formål med indsatserne**

Det overordnede formål med indsatsen bygger på værdierne i Serviceloven. Loven fokuserer på den enkeltes ansvar for sig selv, sin familie og den samlede husstand, og lægger op til, at hjælpen tilrettelægges i samarbejde med den enkelte og med udgangspunkt i de forudsætninger og ressourcer, borgeren har for at deltage, jf. § 1 i Lov om Social Service.

I loven er der fokus på at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv, eller at lette den daglige tilværelse med den nødvendige hjælp, så borgeren får mulighed for at opleve en bedre livskvalitet.

Den personlige og praktiske hjælp skal betragtes som en hjælp til selvhjælp, dvs. som hjælp til nødvendige opgaver eller dele heraf, som man midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd eller ved familiens hjælp. Hjælpen kan desuden være lindrende og/eller understøttende for borgere og familier, som står over for problemer forbundet med alvorlig sygdom.

Inden borgeren visiteres til varig hjælp, skal borgeren tilbydes et kort, tidsafgrænset rehabiliteringsforløb efter § 83a. Formålet med forløbet er at styrke borgerens funktionsevne mest muligt og dermed nedsætte behovet for hjælp.

## **Samarbejdet med borgeren om at genvinde og bevare tabte færdigheder**

Hjælpen gives og tilrettelægges i tæt samspil med den enkelte borger, som skal støttes i at vedligeholde eller genvinde bedst mulige fysiske eller psykiske funktionsniveau.

- Hjælpen planlægges i samarbejde med borgeren.
- Hjælpen gives på en måde, så borgeren bevarer sin værdighed og selvrespekt.
- Hjælpen har som hovedregel et aktiverende sigte, da indsatsen har til formål at gøre borgeren i stand til selv at klare hverdagen.

Ved visitation til hjemmehjælp afklares det i en motiverende dialog med borgeren, om vedkommende har et rehabiliteringspotentiale. Hvis det er konklusionen, visiteres borgeren til et rehabiliteringsforløb efter § 83a på op til 12 uger baseret på en konkret, individuel vurdering. Efter endt rehabiliteringsforløb visiteres borgeren til praktisk hjælp og personlig pleje med udgangspunkt i kvalitetsstandarderne.

I hjemmeplejen arbejder medarbejderne på at styrke borgerne i at klare deres daglige gøremål. Hverdagsrehabilitering er derfor en måde at udøve omsorgen og hjælpen på. Uanset om borgeren er

visiteret til et indledende intensivt rehabiliteringsforløb eller modtager varig praktisk og/eller personlig hjælp, så arbejder medarbejderne i hjemmeplejen med, at borgeren ved hjælp af træning og vejledning skal kunne klare så meget som muligt selv.

Borgerne kan forvente, at indsatsen tilrettelægges helhedsorienteret og under hensyntagen til værdighed, integritet, kultur og livskvalitet.

### **Frit valg**

Borgerne har, som beskrevet i Servicelovens § 91, ret til frit valg mellem godkendte leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje efter servicelovens § 83.

### **Privat hjælper**

Herudover har borgerne mulighed for at udpege en privat hjælper til at udføre de visiterede opgaver som beskrevet i Lov om Social Service § 94.

Dragør Kommune er tildelt værdighedspuljemidler i 2016 – 2019. Kommunalbestyrelsen har besluttet, at disse midler skal bruges til at hæve serviceniveauet. I overensstemmelse hermed er kvalitetsstandarderne tilpasset gældende for 2017 til 2019 eller til andet bliver besluttet.

## **Kvalitetsstandarder**

På de følgende sider beskrives indsatserne inden for korte tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb samt praktisk hjælp, personlig pleje og madservice.

## Kvalitetsstandarder Serviceloven § 83a

<b>Korte tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb</b>	
1. Hvilket behov dækker indsatsen?	Borgerens behov og potentiale for at forbedre sine eksisterende fysiske, sociale og kognitive funktioner. Tilbud om træning af enkelte daglige færdigheder.
2. Hvad er formålet med indsatsen?	At forbedre eksisterende funktions- og færdighedsniveau. At styrke og motivere til den enkeltes egenomsorg og handlekompetence. At forebygge/forhale yderligere udvikling af sygdomsforløbet.  Indsatsen tager udgangspunkt i de forudsætninger, borgeren har i relation til alder, sygdom og/eller skade.
3. Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?	Afklaring af borgerens mål og ønsker og tilrettelæggelse af indsats.  Daglige aktiviteter og færdigheder: Funktionstræning, som målrettet kan indgå i forbindelse med fx personlig pleje eller praktisk hjælp (bad, påklædning m.v.). Daglige aktiviteter og træning: Aktiviteter og træning som sigter på at forbedre borgerens funktionsniveau (fx trappetræning, styrkeøvelser m.v.). Indsatsen er målrettet og tidsbegrænset og foregår typisk i eget hjem.
4. Hvilke aktiviteter indgår ikke i indsatsen?	Al aktivitet og træning, som kræver terapeutisk intervention (visiteret efter sundhedsloven § 140 samt efter serviceloven § 86).
5. Hvem kan modtage indsatsen og hvilke kriterier indgår for tildeling af indsatsen?	Alle borgere, der søger om eller modtager personlig pleje, praktisk bistand eller madservice, og som vurderes at have potentiale til blive mere selvhjulpne gennem et tværfagligt rehabiliteringsforløb.
6. Indsatsens omfang? (hyppighed)	Rehabiliteringsforløbet er målrettet i en tidsbegrænset periode. Ændring af omfang kan ske ved re-visitation. Forløbene kan variere i udstrækning, men vil typisk vare 6-12 uger. Der er altid opfølgning/evaluering af forløbet efter fire uger.
7. Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
8. Kompetencekrav til udfører?	Social- og sundhedshjælpere uddannet i at yde ”hjælp til selvhjælp”, ”hverdagsrehabilitering” eller lignende.
9. Er der særlige forhold at tage hensyn til?	Der oprettes i begyndelsen af forløbet en handleplan, som evalueres ved afslutningen af forløbet. Kommunens terapeuter superviserer forløbene.

## Kvalitetsstandarder Serviceloven § 83

### Praktisk hjælp

Praktisk hjælp består af indsatser inden for tre kategorier:

- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb

<b>Rengøring</b>	
1. Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Støvsugning i stue, soveværelse, køkken, entré og eventuelt bryggers.</li> <li>• Gulvvask i stue, soveværelse, køkken, entré og eventuelt bryggers samt badeværelse/toilet.</li> <li>• Hjælp til rengøring af badeværelse omfatter aftørring af håndvask, toilet, brusekabine og spejl.</li> <li>• Hjælp til rengøring af køkken omfatter aftørring af køkkenbord, komfur (ikke indvendig), køkkenvask, under køkkenvask samt udvendige køkkenlåger. Køleskab rengøres, fryser afrimes og kaffemaskine afkalkes én gang i kvartalet.</li> <li>• Hjælp til støvaførring omfatter vandrette flader i nå-højde, vindueskarmer, borde og hylder, hvor det er muligt at komme til. Støvsugning af seng og møbler.</li> <li>• Rengøring af hjælpemidler</li> </ul>
2. Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Hver anden uge i dagtimerne på hverdage. Ved særlige behov kan hjælpen tildeles hyppigere.
3. Indsatsens omfang:	Der gøres rent svarende til en toværelses lejlighed på 65 m <sup>2</sup> . Der ydes ikke hjælp til rengøring efter gæster. Rengøring efter husdyr foretages kun i et begrænset omfang.
4. Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser indsatsen ved revisitationsbesøg eller ved ændringer i borgerens behov.
5. Supplerende bemærkninger:	Borgeren skal være til stede i hjemmet, når hjælpen udføres. Borgeren er forpligtet til at stille de nødvendige redskaber og materialer til rådighed. Der skal anvendes miljømærkede rengøringsmidler, som ikke er sundhedsskadelige for medarbejderne. Der skal anvendes redskaber, der ikke giver fysiske gener ved anvendelsen af dem. Til gulvvask anbefales moppesæt med teleskopstang.
6. Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
7. Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Ja

<b>Tøjvask</b>	
1. Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maskinvask i hjemmet eller i vaskeri i ejendommen</li> <li>• Deltagelse i vaskeordning</li> <li>• Opgaver i hjemmet i forbindelse med vaskeordning</li> <li>• Hænge tøj til tørre, sammenlægning af tøj, lægge på plads</li> <li>• Håndvask af specielle ting f.eks. Støttestrømpe</li> </ul>
2. Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Hver anden uge i dagtimerne på hverdage. Ved særlige behov kan hjælpen tildeles hyppigere.
3. Hvornår følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende hjælpen efter borgerens behov.
4. Hvad koster indsatsen?	Der er egenbetaling.
5. Supplerende bemærkninger:	I forbindelse med transport af tøj, må mængden ikke overstige 4 kilo i hver hånd.
6. Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
7. Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Ja

<b>Indkøb</b>	
1. Hvad kan indsatsen indeholde?	<p>Indkøbsordning kan omfatte hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestilling af varer</li> <li>• Hjælp til at gennemgå køle- fryse- og køkkenskabe for (gamle) madvarer</li> <li>• Indkøb i forbindelse med udskrivning fra sygehus</li> <li>• Indkøb ved hjælper i særlige tilfælde</li> </ul> <p><i>Udføres af hjemmeplejen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levering af varer</li> <li>• Tømning af fragtkasse med varer</li> <li>• Hjælp til placering af varer i køle- fryse- og køkkenskabe</li> <li>• Pantemballage afregnes og tages retur</li> </ul> <p><i>Udføres af privat leverandør</i></p>
2. Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	En gang ugentligt på hverdage.
3. Hvornår følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende indsatsen efter borgerens behov.
4. Supplerende bemærkninger:	Kommunen betaler udbringningen af varer.
5. Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
6. Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Nej



## Personlig hjælp

Personlig hjælp består af indsatser inden for tre kategorier:

- Personlig pleje
- Psykisk pleje og omsorg
- Ernæring og måltider

<b>Personlig pleje</b>	
1. Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"><li>• Personlig hygiejne, herunder mundpleje</li><li>• Afklædning/påklædning</li><li>• Sengeredning</li><li>• Toiletbesøg, rengøring/tømning af bækken, kateterpose, kolbe</li><li>• Skiftning af ble</li><li>• Vending og lejring</li><li>• Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift</li><li>• Tømme postkasse – gives sammen med anden indsats</li></ul>
2. Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Hjælpen tilrettelægges efter behov og som hovedregel i dagtimerne. Enkelte indsatser kan leveres over hele døgnet. Bad bevilges minimum en gang om ugen. Værdighedspuljen betyder, at borgere der er visiteret til bad kan vælge bad op til fem gange ugentligt på hverdage.
3. Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende indsatsen efter borgerens behov.
4. Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
5. Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Ja

<b>Psykisk pleje og omsorg</b>	
1. Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte i form af: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tryghedsopkald</li><li>• Omsorg og struktur til demente, psykisk ustabile, komplekse, skrøbelige eller terminale borgere.</li></ul>
2. Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Indsatsen tilrettelægges efter behov og foregår som hovedregel i forlængelse af anden personlig eller praktisk hjælp.

<b>Ernæring og måltider</b>	
1. Hvad kan indsatsen	Hjælp og støtte til:

indeholde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilberedning af morgenmad og kold mad aften, samt drikkelse</li> <li>• Opvarmning af tilberedt mad, f.eks. færdigretter i mikroovn</li> <li>• Hjælp til at spise og drikke</li> <li>• Forberede mad, f.eks. skære frugt og grønt ud</li> <li>• Oprydning</li> <li>• Opvask</li> </ul>
2. Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	<p>Hvis borgeren har brug for hjælp til at spise og drikke, kan der tildeles hjælp og støtte 3-6 gange dagligt. Størstedelen af hjælpen gives i dagtimerne. Hjælpen kan i særlige tilfælde ydes over hele døgnet.</p> <p>Der ydes ikke hjælp til madlavning, opvask og oprydning efter gæster.</p>
3. Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende indsatsen efter borgerens behov.
4. Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja

## Madservice

Indsatsen omfatter borgere, som bor i eget hjem.

<b>Madordning</b>	
Levering af færdigtberedt mad:	
1. Hvad kan indsatsen indeholde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En hovedret dagligt samt enten forret eller dessert, hvis det ønskes.</li> <li>• Der er mulighed for hensynstagen for individuelle behov og ønsker(diæter) efter lægeordination.</li> </ul>
2. Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Der kan leveres varm mad alle dage mellem kl. 11.00 og 13.15. Visitation til madordning forudsætter, at der er et visiteret behov for madordning minimum tre gange ugentligt.
3. Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser indsatsen løbende efter borgerens behov.
4. Hvad koster indsatsen?	Borgeren betaler for madservice efter gældende takster. Betalingen dækker madudgiften, mens leveringen er gratis for borgeren.
5. Supplerende bemærkninger:	<p>Borgeren skal som hovedregel være hjemme, når maden leveres. I særlige tilfælde og efter aftale, kan maden dog sættes uden for døren. Borgeren skal stille nøgler til rådighed, hvis borgeren ikke selv kan åbne for chaufføren.</p> <p>Afbestilling skal ske senest kl.12.00 hverdagen før levering. Kommer afbestilling efter kl.12, påhviler udgiften borgeren.</p> <p>Maden overholder retningslinjerne i 'Anbefalinger for den danske institutionskost' (udgivet af Fødevarestyrelsen).</p>
6. Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Der er én leverandør i Dragør Kommune.

## Praktiske forhold

### Pligter

Borgeren skal medvirke ved at:

- Give relevante oplysninger ved behandling af ansøgning om hjælp.
- Deltage i størst mulig omfang i løsning af opgaver med henblik på at blive mest mulig selvhjulpne.
- Oplyse om ændringer i sit funktionsniveau eller ændringer i husstandens samlede ressourcer.
- Kan medarbejderen ikke komme ind i borgerens hjem og gennemføre det aftalte besøg, har kommunen en forpligtelse til at skaffe sig adgang med politi og låsesmed for at sikre, at borgeren ikke befinder sig hjælpeløs i hjemmet. Omkostningerne påhviler borgeren.

### Køretid

Personalets køretid er ikke inkluderet i den visterede opgave.

### Fleksibel hjemmehjælp

Borgere, der har fået tildelt personlig og/eller praktisk hjælp, har mulighed for at bytte den tildelte hjælp ud med en anden hjælp. Medarbejderen, som skal levere hjælpen, vurderer i hvert enkelt tilfælde, om det er forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp til fordel for borgerens ønsker.

Den hjælp, borgeren ønsker at bytte til, skal være i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningens rammer.

Følgende retningslinjer gælder for fleksibel hjemmehjælp:

- Er borgeren bevilget både personlig og praktisk hjælp, kan der byttes mellem personlig og praktisk hjælp, hvis hjælpen leveres af samme leverandør.
- Er borgeren kun tildelt praktisk hjælp, kan der kun byttes til anden praktisk hjælp.
- Er borgeren kun tildelt personlig hjælp, kan der kun byttes til anden personlig hjælp.
- Den hjælp, borgeren ønsker at bytte til, skal tidsmæssigt svare til den hjælp, der er tildelt og kunne varetages af den udførende medarbejder.
- Hvis borgeren tre gange inden for et kvartal bytter eller aflyser den visiterede hjælp, skal leverandøren underrette visitationen herom, så visitator kan foretage en revurdering for at sikre, at den bevilgede hjælp tilgodeser borgerens aktuelle behov.

### Erstatningshjælp

Borgeren kan forvente at:

- Leverandøren møder op efter aftale med borgeren.
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis leverandøren aflyser praktisk hjælp. Erstatningsbesøget skal aftales samme dag som det aflyste besøg.
- Erstatningshjælp i forhold til praktisk hjælp skal leveres senest 7 hverdage herefter.

### Klage over afgørelse om personlig og praktisk hjælp

Hvis borgeren ønsker at klage over en afgørelse om tildeling af personlig og praktisk hjælp, kan borgeren inden 4 uger klage til Ankestyrelsen. Klagen skal indgives til visitationen: Dragør Kommune, Visitationen, Kirkevej 7, 2791 Dragør. Visitationen vil herefter genvurdere borgerens

sag. Hvis visitationen fastholder afgørelsen helt eller delvist, sendes klagen og øvrige relevante sagsakter til Ankestyrelsen.

### **Klage over levering af personlig og praktisk hjælp**

Hvis borgeren ønsker at klage over leveringen af den tildelte hjælp, skal borgeren i første omgang tale med den valgte leverandør. Borgeren har ligeledes mulighed for at henvende sig til visitationen med henblik på skift af leverandør eller for at viderebringe klagen. Forvaltningen kan efterfølgende påtale forholdet over for leverandøren. Borgeren vil herefter modtage et brev fra forvaltningen, som svar på klagen. Når det gælder sager om selve leveringen af personlig og praktisk hjælp, har borgeren ikke mulighed for at anke til Ankestyrelsen.

### **Arbejds miljøloven**

Medarbejderne skal kunne udføre deres opgaver uden risiko for helbredet og inden for Arbejds miljølovens bestemmelser. Når borgeren modtager personlig og praktisk hjælp, er borgerens hjem medarbejdernes arbejdsplads. Visitator informerer ved første visitationsbesøg borgeren om, at det eventuelt kan blive nødvendigt at udføre ændringer i hjemmet og etablere hjælpemidler for, at borgeren kan modtage hjælpen.