



Bornholms
Regionskommune

Kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp samt tilsynspolitik

**Godkendt d. 9. januar 2023 Social- og Sundhedsudvalget
Administrativt tilrettet 4. november 2024**

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Formål.....	3
2.1 formål med kvalitetsstandarden	3
2.2. formålet med hjælpen efter § 83	3
3. Visitation	4
4. Procedure	4
4.1 Visitation.....	4
4.2 Leverandør.....	4
5. Frit valg af leverandør	5
6. Samarbejde mellem borger, Myndighed og leverandør.....	5
7. Kompetencekrav	5
8. Den skriftlige dokumentation	5
9. Arbejdspladsvurdering (APV)	6
10. Kvalitetsopfølgning – herunder tilsynspolitik.....	6
10.1 Tilsynspolitik.....	6
11.a Rehabiliteringsforløb	8
11.1 Personlig pleje.....	9
11.2 Psykisk pleje og omsorg	10
11.3 Pædagogiske opgaver	11
11.4 Ernæring	12
11.4.1. Normalkost (middagsmad) med bi-ret udbragt af godkendt leverandør	13
11.4.2 Normalkost (middagsmad) uden bi-ret udbragt af godkendt leverandør	14
11.4.3 Tilpasningskost (diætkost) med bi-ret udbragt af godkendt leverandør	15
11.4.4 Tilpasningskost (diætkost) uden bi-ret udbragt af godkendt leverandør	16
11.5 Medicin.....	17
11.7 Praktisk hjælp – rengøring	18
11.8 Praktisk hjælp – tøjvask	19
11.9 Praktisk hjælp – indkøb.....	20
11.10 Fleksibel hjemmehjælp	21
31.0 Klippekort	23

1. Indledning

Hermed foreligger Bornholms Regionskommunes beskrivelse af kvalitetsstandarden for de visiterede ydelser inden for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice. Kvalitetsstandarden bygger på kommunalbestyrelsens overordnede politiske beslutninger og målsætninger.

Kvalitetsstandarden er et politisk, administrativt og informativt styringsværktøj.

Politisk, fordi standarden beskriver serviceniveauet for ydelserne til borgerne.

Administrativt, fordi standarden er et arbejdsredskab både for visitatorerne som bestillere og leverandørerne som udfører.

Informativt, fordi standarden oplyser borgeren om de politiske vedtagelser og gør det klart, hvad borgeren har ret til, når der er behov for hjælp.

Dermed har politikerne også skabt en gennemsigtighed i forhold til borgerne, grundlag for dialog og en styrkelse af borgernes retssikkerhed.

Bornholms Regionskommune arbejder ud fra Den Rehabiliterende Organisation.

Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem borger, pårørende og fagfolk. Formålet er, at borgeren, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne, opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv. Rehabilitering baseres på borgerens hele livssituation og beslutninger og består af en koordineret, sammenhængende og videns baseret indsats.

2. Formål

2.1 formål med kvalitetsstandarden

Kvalitetsstandard skal gøre det synligt og gennemskeligt for borgere og samarbejdspartnere, hvilken service de kan forvente. Formålet med kvalitetsstandarden er at give en tydelig og klar beskrivelse af de ydelser, der skal leveres inden for ældreområdet, således at der er sammenhæng mellem de politisk besluttede målsætninger, de konkrete afgørelser om tildeling af hjælp, og den hjælp der leveres.

2.2. formålet med hjælpen efter § 83

Formålet med hjælp efter § 83 er at 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. Hjælpen efter § 83 skal dermed ikke kun kompensere for væsentlige følger af nedsat funktionsevne, men også – i det omfang det er muligt – fremme den enkeltes muligheder for at leve et liv med bedst mulig funktionsevne.

Den personlige og praktiske hjælp og madservice skal betragtes som hjælp til selvhjælp, dvs. som supplerende hjælp til opgaver, som modtageren midlertidigt eller varigt er ude af stand til, eller kun meget vanskeligt, kan udføre på egen hånd.

Hjælpen skal gives og tilrettelægges i nært samarbejde med modtageren og støtte denne i at vedligeholde eller genvinde et fysisk eller psykisk funktionsniveau eller afhjælpe særlige sociale problemer. Se også kapitel 6-7 om træning.

Det er vigtigt at være opmærksom på det aktiverende sigte, der indgår som et væsentligt element i hjælpen. Indsatsen bør have som primært mål at gøre modtageren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. Disse mål kan bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang selv deltager aktivt i opgaveudførelsen.

3. Visitation - generelt

Der lægges vægt på, at borgerne i Bornholms Regionskommune visiteres efter samme retningslinjer og ud fra hjælp til selvhjælpsprincippet, og med en rehabiliterende tilgang. Husstandens samlede ressourcer indgår i vurderingen af behovet for kommunens indsats.

Indsatsen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Der visiteres ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Det sikres at den enkelte borger og, hvis borgeren ønsker det, én af borgeren udpeget bisidder har mulighed for at deltage i visiteringen/samtalen.

Center for Sundhed og Omsorg, Myndighed, visiterer til personlig og praktisk hjælp til borgere i eget hjem.

Visitor er ansvarlig for, at indsatsen gives efter en konkret, individuel og helhedsorienteret vurdering, ud fra helbred, funktionsniveau, sociale omstændigheder samt boligforhold.

Indsatsen kan være midlertidig eller varig. Indsatsen gives midlertidig, hvis det skønnes, at borgerens funktionsniveau vil forbedres, så indsatsen ikke længere er nødvendig.

Det er leverandørens opgave, at yde den nødvendige indsats på en så fleksibel og effektiv måde som muligt. Leverandøren kan være den kommunale hjemmepleje, eller en privat leverandør.

Når der søges om personlig og praktisk hjælp vurderes altid, om der skal tilbydes et korterevarende, tidsafgrænset og tværfagligt rehabiliteringsforløb som vil kunne forbedre borgers funktioner, så borger igen kan klare sig selv bedst muligt i hverdagen.

4. Procedure

Alle kan rette henvendelse til Center for Sundhed og Omsorg ved behov for hjælp/ændring af hjælp. Visitor vurderer på baggrund af borgerens funktionsniveau og aktuelle situation. Visitor udarbejder på baggrund af en funktionsvurdering en afgørelse, som beskriver hvilke indsatser, borgeren har fået bevilliget/eller afslag på, og hvilke(t) formål der er med indsatserne. I tilfælde af helt eller delvist afslag på en ansøgning, gives borgerne en klagevejledning.

4.1 Visitation

For visitation vedr. personlig pleje og praktisk bistand gælder:

- Behandling af henvendelse vedr. personlig pleje igangsættes senest 5 hverdage efter henvendelsen
- Behandling af henvendelse vedr. praktisk hjælp igangsættes senest 10 hverdage efter henvendelsen
- Bevillingen sendes til borger og leverandør senest 5 hverdage efter afgørelsen.

4.2 Leverandør

For leverandørerne af personlig pleje og praktisk hjælp gælder at:

- Den personlige pleje skal iværksættes indenfor 1 arbejdsdag efter afgørelsen. Indsatsen vil efter konkret og individuel vurdering i særlige tilfælde kunne iværksættes straks.
- Den praktiske hjælp skal iværksættes indenfor 10 hverdage efter afgørelsen
- Senest 2 hverdage efter, at leverandør har modtaget besked fra visitationen om bevilling af praktisk hjælp, tager leverandøren kontakt til borger og aftaler med borger, hvornår hjælpen ydes
- Indsatsen leveres indenfor +/- ½ time af den aftalte tid gældende for den personlige pleje. Borgeren informeres hvis hjælpen er mere end ½ time forsinket i dagtimerne
- Indsatsen leveres indenfor +/- 1 time af den aftalte tid gældende for den praktiske bistand. Borgeren informeres hvis hjælpen er mere end en 1 time forsinket

- I forbindelse med leverandørens flytning af besøg af praktisk hjælp meddeles borgeren det nye tidspunkt senest 2 hverdage efter. Besøget gives indenfor 7 dage
- Når borgeren selv aflyser, er der ikke mulighed for erstatningsbesøg

5. Frit valg af leverandør

Kommunalbestyrelsen skal jf. § 91 i lov om social service skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører, hvoraf den ene kan være kommunal.

Bornholms Regionskommune anvender godkendelsesmodellen, og der er indgået kontrakter med private leverandører vedr. den personlige pleje og praktiske hjælp. Der vil kunne udstedes fritvalgsbeviser i forbindelse med personlig pleje, madservice og vareudbringning.

Borgeren oplyses af visitator om mulighed for frit valg af leverandør.

6. Samarbejde mellem borger, myndighed og leverandør

Samarbejdet skal bygge på respekt, loyalitet og tillid til, at beslutninger og handlinger sker ud fra et ønske om at finde de bedste løsninger.

Samspelet skal tage udgangspunkt i en ligeværdig dialog mellem borger, visitator og leverandør/hjælper.

Dialogen skal sikre at borgerens egne synspunkter, normer og livsstil i videst muligt omfang tilgodeses.

I samarbejdet omkring borgeren skal viden fra leverandørerne/hjælperne inddrages via dialog mellem visitator og den til enhver tid relevante medarbejder.

Leverandøren/hjælperen er forpligtet til i videst muligt omfang at tilgodese borgerens ønske.

Leverandøren udleverer ved opstart en samarbejdsbog, hvori leverandør/hjælper/borger og andre samarbejdspartner blandt andet kan skrive til hinanden om den indsats, der leveres.

7. Kompetencekrav

Af de enkelte indsatser i kvalitetsstandarderne fremgår det, at leverandøren skal sikre at medarbejdere, der skal løse plejeopgaver, i nødvendigt omfang har en sundhedsfaglig uddannelse. Det er samspelet mellem opgavens karakter og borgerens helhedssituation, der ligger til grund for vurderingen af kompleksiteten i en given opgave. Når det skal afgøres, hvem der skal løse en konkret opgave, er det forholdet mellem borgerens situation, opgavens kompleksitet og den enkelte medarbejders kompetence, der afgør, hvem der skal løse opgaven.

Det betyder, at det i dagligdagen er den relevante leder hos leverandøren, der i samarbejde med den enkelte medarbejder/gruppe af medarbejdere, på baggrund af et fagligt skøn, afgør hvem der løser en given opgave.

8. Den skriftlige dokumentation

Leverandøren skal dokumentere alle forhold hos borgeren, der har betydning for at kunne gennemføre pleje og behandling og praktisk hjælp, jf. sundhedsstyrelsens vejledning nr. 9521 af 1.7.2021 om sygeplejefaglig journalføring. Alle har pligt til at føre ordnede optegnelser i borgerens omsorgsjournal.

Forvaltningsloven og sundhedsloven foreskriver reglerne for tavshedspligt, videregivelse og indhentning af helbredsoplysninger samt borgerens informerede samtykke i forbindelse med bl.a. sygepleje og behandling. Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område angiver reglerne for udveksling af oplysninger mellem kommune, sygehus og praktiserende læge i forbindelse med konkret behandling samt indlæggelse og udskrivning fra sygehus.

Desuden skal dokumentationen behandles under hensyntagen til EU's databeskyttelsesforordning (persondataforordningen), og persondataloven.

9. Arbejdspladsvurdering (APV)

Forinden leverandøren kan påbegynde arbejdet, skal der udarbejdes en egentlig APV. Ansvaret herfor påhviler leverandøren jf. lov om arbejdsmiljø.

APV gennemføres:

- i alle nye hjem
- ved vurdering af alle hjem, hvor nye ydelser skal indgå
- ved installation af hjælpemidler

Opgaverne i forbindelse med arbejdsmiljø/APV omfatter tillige:

- krav til borgeren med hensyn til indkøb af rengøringsartikler og redskaber
- krav til borgeren med hensyn til indretning i boligen, eksempelvis fjernelse af løse tæpper og møbler m.v.
- krav til borgeren om at acceptere og gøre plads til nødvendige hjælpemidler
- sikring af røgfrit arbejdsmiljø

Da leverandøren skal sikre et sundt og sikkert arbejdsmiljø og forebygge arbejdsskader er det en forudsætning for at indsatserne kan leveres, at kravene imødekommes.

10. Kvalitetsopfølgning – herunder tilsynspolitik

Brugerens tilfredshed med de leverede indsatser kan måles gennem brugerundersøgelser.

Visitationens og leverandørens overholdelse af kriterierne for gennemførelse af visitation og leverance af personlig pleje og praktisk hjælp, kontrolleres ved stikprøver.

Gennem tilsyn ved Center for Sundhed og Omsorg kontrolleres om borgeren modtager den bevilligede ydelse (kvalitet og omfang).

Der afholdes minimum 1 årligt møde mellem myndighed og leverandør, hvor relevante områder drøftes, eksempelvis omfanget af klager, stikprøveresultater, samt opfølgning på kvalitetsmålene.

Kvalitetsstandarderne revurderes én gang årligt, jf. bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86 af 27. december 2014.

10.1 Tilsynspolitik

Det fremgår af lov om social service, § 151 c at: "Kommunalbestyrelsen skal udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter § 83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører efter § 91."

stk. 2. Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal i tilslutning til beslutninger om serviceniveauet for tilbud efter § 83 og om udarbejdelse af kvalitetsstandarder § 139 mindst én gang årligt følge op på tilsynspolitikken, herunder foretage de nødvendige justeringer"

Formål

Med borgerens retssikkerhed i centrum påse:

- at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med lovgivningen og med de beslutninger kommunalbestyrelsen har vedtaget
- at borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83 i lov om social service, modtager den rette hjælp
- at der bliver leveret pleje og omsorg af høj kvalitet

Kontrol med, at den leverede hjælp er i overensstemmelse med den visiterede hjælp til borgeren udføres med udgangspunkt i

- dialog
- systematik
- kvalitet

Organisering

I Bornholms Regionskommune varetager Center for Sundhed og Omsorg tilsynsopgaven.

Dialogen med borgere og leverandører og den systematiske dokumentation skal understøtte kvaliteten i hjemmeplejen.

Metode:

- Anmeldte tilsyn hos borgerne aflægges én gang om året. Besøgene planlægges ud fra tilfældig udvælgelse af borgere som modtager hjemmehjælp - 7,5 % af det samlede antal visiterede borgere på tværs af den kommunale leverandør og de private leverandører. Tilsynet tager udgangspunkt i en spørgeguide med hovedpunkter om: borgerens opfattelse af kvaliteten i hjemmeplejen og borgerens oplevelse af den bevilgede hjælp. Interview af leverandører og deres personale, samt gennemgang af instrukser og andet materiale vedr. levering af indsatsen kan indgå i tilsynet. Hvis denne fremgangsmetode benyttes, udarbejdes der rapport til politisk behandling for hver leverandør for sig.
- I forlængelse af tilsynene følger Bornholms Regionskommune op på eventuelle problemfelter, som skal skærpe kommunens og leverandørernes fokus på kvalitetsudvikling i hjemmeplejen.
- Resultaterne fra tilsynene anvendes til at udarbejde en årlig redegørelse. Redegørelsen sendes i høring hos leverandørerne og i Ældreråd og Handicapråd.
- Flere brugerundersøgelser kan indgå/anvendes.

Opfølgning

Som udgangspunkt for at sikre, at den visiterede hjælp er i overensstemmelse med borgerens aktuelle behov for hjælp.

Metode:

- Revisitation foretages løbende – eller ved en oplyst ændring af borgerens funktionsevne.
- Der afholdes årligt møde med leverandørerne for at skabe et fælles værdi- og praksisgrundlag for indsatsen i hjemmeplejen, sikre kvaliteten og for at afstemme indhold og forventninger til samarbejdet.
- Leverandørerne følger op på de givne anbefalinger fra Tilsynet, og Tilsynet får tilbagemelding om igangsatte initiativer.

11.a Rehabiliteringsforløb

Indsats	Rehabiliteringsforløb
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan varetage personlig pleje og eller praktisk hjælp, og hvor det vurderes at et rehabiliteringsforløb vil kunne forbedre personens funktionsevne.,
Lovgrundlag	Lov om social service § 83 a
Indsatsens omfang	Efter konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov tilbydes et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne. Der fastsættes mål og tidsramme for forløbet i samarbejde med borgeren. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses borgerens funktionsevne.
Behov som indsatsen dækker	Personlig pleje og praktisk hjælp som borgeren er ude af stand til at varetage selvstændigt pga. nedsat funktionsevne.
Formålet med indsatsen	Borgerens funktionsevne forbedres, og behovet for hjælp efter § 83, stk. 1 nedsættes.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	Ydelser som er omfattet af nærværende kvalitetsstandard kan alle indgå i rehabiliteringsforløbet.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Sundhedsfaglige elever og studerende kan udføre opgaven under vejledning.
Særlige forhold	Hverdags teknologi, som fx robotstøvsuger, robotgulvvasker, opvaskemaskine og lignende, skal indgå i vurderingen af hvorvidt en borger er berettiget til hjælp efter lov om social service. Det betyder at man som borger ikke er berettiget til kommunal hjemmehjælp hvis opgaven, man ikke selv kan varetage, kan klares ved brug af hverdags teknologi som er defineret som et forbrugsgode der indgår i sædvanligt indbo.

11.1 Personlig pleje

Indsats	Personlig pleje
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan varetage personlig pleje.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 1 samt stk. 2
Indsatsens omfang	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp, med udgangspunkt i borgerens aktuelle funktionsniveau.
Behov som indsatsen dækker	Personlig pleje, som borgeren er ude af stand til at varetage selvstændigt pga. nedsat fysisk, psykisk og/eller social funktionsevne.
Formålet med indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> - At hjælpe borgeren på områder, hvor den personlige handlekraft er utilstrækkelig til at dække de personlige behov, som sikrer borgerens velfærd. - At forebygge yderligere udbredelse af den manglende funktionsevne. - At hjælpens omfang varieres efter den enkeltes behov og aktuelle funktionsniveau, og altid ydes efter hjælp til selvhjælpsprincippet.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> - Bad (gives som udgangspunkt ugentligt). - Hjælp til personlig hygiejne, inkl. almen kropspleje. - Sengeredning i forbindelse med personlig pleje i sengen. - Af- og påklædning. - Toiletbesøg. - Hjælp til kropsbårne hjælpemidler (briller, tandproteser) - Forflytning. - Vending/lejring.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Sundhedsfaglige elever og studerende kan udføre opgaven under vejledning.
Særlige forhold	Almindelig oprydning indgår i indsatsen. I vurdering af behovet for hjælp kan indgå mulighed for at benytte hjælpemidler, også hjælpemidler du selv skal anskaffe. Se under særlige forhold vedr. rehabiliteringsforløb 11.a

11.2 Psykisk pleje og omsorg

Indsats	Dækker behov for tilsyn, omsorg, tryghed, støtte
Målgruppe	Borgere der midlertidigt eller varigt, og som på grund af fysiske, psykiske eller sociale problemer har behov for tilsyn, omsorg, tryghed og støtte
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 1 samt stk. 2
Indsatsens omfang	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp med respekt for borgerens kultur og normer.
Behov som indsatsen dækker	Hjælp og støtte ved midlertidigt eller varigt nedsat funktionsniveau. Hjælp og støtte til opgaver/problemstillinger, som borgeren ikke kan afhjælpes med, i den allerede visiterede tid til de almene pleje- og omsorgsydelser, og hvor borgerens pårørende/sociale netværk ikke kan være behjælpelige.
Formålet med indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> - At borgeren inddrages i opgaven, således at der skabes mulighed for udvikling i borgerens funktionsniveau. - At støtte borgeren i at opretholde, bevare og/eller udvikle egne færdigheder og socialt netværk. - At støtte den enkelte i den almindelige daglige livsførelse.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> - Tilbyde støtte for at bevare, genvinde eller højne det psykiske/fysiske og sociale funktionsniveau i hverdagen. - Yde støtte til at genvinde selvtillid og opnå sammenhæng i hverdagen gennem anvendelse af pædagogiske og omsorgsmæssige tilbud. - I helt særlige tilfælde kan der ydes hjælp til at rekvirere transport til aktiviteter og behandling. - I helt særlige tilfælde kan der ydes hjælp til udfyldelse af papirer, blanketter, tilmelding til betalingsordninger (PBS) m.v. - I helt særlige tilfælde kan der efter aftale med visitationen ydes hjælp til ledsagelse – skal aftales fra gang til gang. - I helt særlige tilfælde kan der efter aftale med visitationen ydes hjælp til at hæve penge og betale regninger i banken – skal aftales fra gang til gang.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Sundhedsfaglige elever og studerende kan udføre opgaven under vejledning.

11.3 Pædagogiske opgaver

Indsats	Pædagogiske opgaver
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt og som efter en individuel vurdering har behov for vejledning.
 Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 1 samt stk. 2
Indsatsens omfang	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp.
Behov som indsatsen dækker	Nye færdigheder i forhold til konkrete problemer og praktiske opgaver. Hjælpen ydes til opgaver ud over den almene pleje- og omsorgsydelse, samt den praktiske hjælp.
Formålet med indsatsen	At man via vejledning genvinder eller opnår færdigheder.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	Vejledning/oplæring, som er opgaverelateret f.eks. i forhold til rengøring, personlig pleje og tøjvask. Speciel vejledning til aktiviteter.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Sundhedsfaglige elever og studerende kan udføre opgaven under vejledning.
Særlige forhold	Indsatsen gives altid tidsbegrænset.

11.4 Ernæring

Indsats	Ernæring
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering ikke selvstændigt kan opfylde de personlige behov for ernæring.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 1 og 2.
indsatsen omfang	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp.
Behov som indsatsen dækker	Sikre behovet for mad og drikke.
Formålet med indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> - At visiterede borgere tilbydes en ernæringsrigtig sammensat kost og tilstrækkelig væske. - At forebygge mangeltilstande hos borgeren.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> - Tilberedning og anretning af morgenmad, mellemmåltider og kold mad. - Anretning/opvarmning af måltider/færdigretter. - Hjælp til indtagelse af mad og drikke. - Kost- og ernæringsvejledning. - Afrydning, opvask og tømme skraldespand.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Sundhedsfaglige elever og studerende kan udføre opgaven under vejledning.
Særlige forhold	Skal der gives hjælp til tilberedning af hovedmåltid skal dette kunne ske ved opvarmning i mikroovn/gryde.

11.4.1. Normalkost (middagsmad) med bi-ret udbragt af godkendt leverandør

Indsats	Normalkost (middagsmad) med bi-ret udbragt
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering ikke selvstændigt kan tilberede varm mad.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 3 samt stk. 2
Kriterier for at få tildelt indsatsen	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp <ul style="list-style-type: none"> - Borgere, som ikke selv kan tilberede varm mad p. g. a. fysisk/psykisk nedsat funktionsniveau. - Borgere, som ikke kan transportere sig til et serveringssted. - Borgere, hvor der i husstanden ikke findes en person, som kan varetage tilberedning af den varme mad.
Behov som indsatsen dækker	- Muligheden for at bevare eller genoprette en tilfredsstillende ernæringstilstand.
Formålet med indsatsen	- Er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.
Indsatsen indhold	Følgende elementer kan indgå i indsatsen <ul style="list-style-type: none"> - Tilberedt hovedret. - Tilberedt bi-ret. - Udbringning af tilberedt mad.
Omfang - valgmulighed	Maden leveres køle/vakuumpakket til opbevaring i køleskab – levering finder sted 1 gang om ugen.
Tilkøbsmulighed	Mulighed for tilkøb af f.eks. <ul style="list-style-type: none"> - Proteindrik, madpakke, frugt, salat, råkost, gæstemiddage.
Leverancesikkerhed	Udbragt mad leveres forsvarligt emballeret i borgerens hjem – i borgerens køleskab.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven – tilbereder maden	Opgaven udføres af kostfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Kostfaglige elever kan også udføre opgaven under vejledning.
Krav til hygiejne og egenkontrol	Leverandøren skal leve op til de til enhver tid gældende regler for hygiejne og egenkontrol.
Særlige forhold	Skal der gives hjælp til anretning af middagsmåltid skal dette kunne ske ved opvarmning i mikroovn/gryde.

11.4.2 Normalkost (middagsmad) uden bi-ret udbragt af godkendt leverandør

Indsats	Normalkost (middagsmad) uden bi-ret udbragt
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering ikke selvstændigt kan tilberede varm mad.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 3, samt stk. 2
Kriterier for at få tildelt indsatsen	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp <ul style="list-style-type: none"> - Borgere, som ikke selv kan tilberede varm mad p. g. a. fysisk/psykisk nedsat funktionsniveau. - Borgere, som ikke kan transportere sig til et serveringssted. - Borgere, hvor der i husstanden ikke findes en person, som kan varetage tilberedning af den varme mad.
Behov som indsatsen dækker	- Muligheden for at bevare eller genoprette en tilfredsstillende ernæringstilstand.
Formålet med indsatsen	- Er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.
Indsatsens indhold	Følgende elementer kan indgå i indsatsen <ul style="list-style-type: none"> - Tilberedt hovedret. - Udbringning af tilberedt mad.
Omfang - valgmulighed	Maden leveres køle/vakuumpakket til opbevaring i køleskab – levering finder sted 1 gang om ugen.
Tilkøbsmulighed	Mulighed for tilkøb af f.eks. <ul style="list-style-type: none"> - Proteindrik, madpakke, frugt, salat, råkost, gæstemiddage.
Leverancesikkerhed	Udbragt mad leveres forsvarligt emballeret i borgerens hjem – i borgerens køleskab.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven – tilbereder maden	Opgaven udføres af kostfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Kostfaglige elever kan også udføre opgaven under vejledning.
Krav til hygiejne og egenkontrol	Leverandøren skal leve op til de til enhver tid gældende regler for hygiejne og egenkontrol.
Særlige forhold	Skal der gives hjælp til anretning af middagsmåltid skal dette kunne ske ved opvarmning i mikroovn/gryde.

11.4.3 Tilpasningskost (diætkost) med bi-ret udbragt af godkendt leverandør

Indsats	Tilpasningskost (diætkost) med bi-ret
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering ikke selvstændigt kan tilberede varm mad.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 3 samt stk. 2
Kriterier for at få tildelt indsatsen	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp <ul style="list-style-type: none"> - Borgere, som ikke selv kan tilberede varm mad p. g. a. fysisk/psykisk nedsat funktionsniveau. - Borgere, som ikke kan transportere sig til et serveringssted. - Borgere, hvor der i husstanden ikke findes en person, som kan varetage tilberedning af den varme mad. - Borgere, som har behov for tilpasningskost (diætkost), som ikke kan tilgodeses gennem normalkost. - Borgere, som har et utilsigtet vægttab/lavt BMI, og har behov for energiberiget kost.
Behov som indsatsen dækker	- Muligheden for at bevare eller genoprette en tilfredsstillende ernæringstilstand.
Formålet med indsatsen	- Er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.
Indsatsens indhold	Følgende elementer kan indgå i indsatsen <ul style="list-style-type: none"> - Tilberedt hovedret. - Tilberedt bi-ret. - Udbringning af tilberedt mad.
Omfang - valgmulighed	Maden leveres køle/vakuumpakket til opbevaring i køleskab – levering finder sted 1 gang om ugen.
Tilkøbsmulighed	Mulighed for tilkøb af f.eks.: Proteindrik, madpakke, frugt, salat, råkost, gæstemiddage.
Leverancesikkerhed	Udbragt mad leveres forsvarligt emballeret i borgerens hjem – i borgerens køleskab.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven – tilbereder maden	Opgaven udføres af kostfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Kostfaglige elever kan også udføre opgaven under vejledning.
Krav til hygiejne og egenkontrol	Leverandøren skal leve op til de til enhver tid gældende regler for hygiejne og egenkontrol.
Særlige forhold	Skal der gives hjælp til anretning af middagsmåltid skal dette kunne ske ved opvarmning i mikroovn/gryde.

11.4.4 Tilpasningskost (diætkost) uden bi-ret udbragt af godkendt leverandør

Indsats	Tilpasningskost (diætkost) uden bi-ret
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering ikke selvstændigt kan tilberede varm mad.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 3 samt stk. 2
Kriterier for at få tildelt indsatsen	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig hjælp <ul style="list-style-type: none"> - Borgere, som ikke selv kan tilberede varm mad p. g. a. fysisk/psykisk nedsat funktionsniveau. - Borgere, som ikke kan transportere sig til et serveringssted. - Borgere, hvor der i husstanden ikke findes en person, som kan varetage tilberedning af den varme mad. - Borgere, som har behov for tilpasningskost (diætkost), som ikke kan tilgodeses gennem normalkost. - Borgere, som har et utilsigtet vægttab/lavt BMI, og har behov for energiberiget kost.
Behov som indsatsen dækker	- Muligheden for at bevare eller genoprette en tilfredsstillende ernæringstilstand.
Formålet med indsatsen	- Er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.
Indsatsens indhold	Følgende elementer kan indgå i indsatsen <ul style="list-style-type: none"> - Tilberedt hovedret. - Udbringning af tilberedt mad.
Omfang - valgmulighed	Maden leveres køle/vakuumpakket til opbevaring i køleskab – levering finder sted 1 gang om ugen.
Tilkøbsmulighed	Mulighed for tilkøb af f.eks. <ul style="list-style-type: none"> - Proteindrik, madpakke, frugt, salat, råkost, gæstemiddage.
Leverancesikkerhed	Udbragt mad leveres forsvarligt emballeret i borgerens hjem – i borgerens køleskab.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven – tilbereder maden	Opgaven udføres af kostfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Kostfaglige elever kan også udføre opgaven under vejledning.
Krav til hygiejne og egenkontrol	Leverandøren skal leve op til de til enhver tid gældende regler for hygiejne og egenkontrol.
Særlige forhold	Skal der gives hjælp til anretning af middagsmåltid skal dette kunne ske ved opvarmning i mikroovn/gryde.

11.5 Medicin

Indsats	Hjælp til selvadministration medicin
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering har behov for hjælp til selvadministration af medicin.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 1 samt stk. 2 – 3.
Indsatsen omfang	Hjælpen til selvadministration af medicin ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov, og kan visiteres flere gange i døgnet.
Behov som indsatsen dækker	Borgere som har behov for hjælp til selvadministration af medicin.
Formålet med indsatsen	At borgeren får den ordinerede medicin.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	<ul style="list-style-type: none">- Medicinen stilles frem.- Praktiske håndsrækninger
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale med den bedste kompetence i forhold til opgaven. Sundhedsfaglige elever og studerende kan udføre opgaven under vejledning.
Særlige forhold	Når en plejeperson kun yder praktisk hjælp til at åbne en medicinbeholder eller giver medicin til en bevægelseshæmmet borger, f.eks. en borger med slidgigt i fingrene, der ellers selv kan administrere sin medicin, er plejepersonen ikke ansvarlig for medicingivningen og fungerer ikke som medhjælp for borgerens læge. Observationer og afvigelser dokumenteres skriftligt. Indsatsen kan ikke byttes til andre ydelser.

11.7 Praktisk hjælp – rengøring

Indsats	Praktisk hjælp – rengøring
Målgruppe	Borgere der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering ikke kan varetage rengøringsopgaver i hjemmet.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 2 samt stk. 2
Indsatsens omfang	<p>Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov for nødvendig praktisk hjælp, hvor boligens størrelse og indretning indgår.</p> <p>Vedligeholdende rengøring ydes som udgangspunkt 1 gang hver 2. uge og kan omfatte følgende rum, dog max 65 m²:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soverum - køkken - stue - toilet/bad - entré som benyttes jævnligt af borgeren og/eller personalet - bryggers <p>Efter konkret individuel vurdering, kan der ydes renholdelse ud over det generelle rengøringsniveau.</p>
Behov som indsatsen dækker	Praktisk hjælp (rengøring), som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til at varetage p. g. a. nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.
Formålet med indsatsen	Medvirke til at opretholde hygiejnen i hjemmet.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	<p>Rengøring hver 2. uge kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Støvsugning af gulve og tæpper. - Almindelig renholdelse af badeværelse/toilet. - Tørre støv af i "nåhøjde" inkl. vindueskarme. - Almindelig renholdelse af køkken. - Trappevask, hvis der er lejemæssige forpligtigelser. - Skift af sengelinned. <p>Aftørring af gulve i soveværelse og stue udføres hver 4. uge.</p> <p>Renholdelse ud over det generelle niveau kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tørre støv af, støvsugning og gulvvask. - Almindelig renholdelse af bad/toilet og køkken. - Renholdelse af hjælpemidler. - Renholdelse af køleskab. <p>Hjælp til større oprydningsopgaver og hovedrengøring, som kun skal ske få gange om året. Det kan være opgaver som fx vask af skabe, paneler eller dørkarme, vask eller afkalkning af fliser i badeværelse, afrimning af fryser mv.</p>

Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale men kan også udføres af sundhedsfaglige elever, studerende og personale uden sundhedsfaglig uddannelse, som er introduceret.
Særlige forhold	Hverdagsteknologi, som fx robotstøvsuger, robotgulvvasker, opvaskemaskine og lignende, skal indgå i vurderingen af hvorvidt en borger er berettiget til hjælp efter lov om social service. Det betyder at man som borger ikke er berettiget til kommunal hjemmehjælp hvis opgaven man ikke selv kan varetage, kan klares ved brug af hverdags teknologi som er defineret som et forbrugsgode der indgår i sædvanligt indbo

11.8 Praktisk hjælp – tøjvask

Indsats	Praktisk hjælp – tøjvask
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en individuel vurdering ikke selvstændigt kan varetage opgaver i forbindelse med tøjvask.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 2 samt stk. 2
Indsatsens omfang	Hjælpen ydes altid ud fra en konkret individuel vurdering af borgers behov for nødvendig hjælp. Der ydes som udgangspunkt hjælp til tøjvask 1 gang hver 14. dag.
Behov som indsatsen dækker	Tøjvask, som borgeren ikke selv kan eller på rimelig måde selv får udført.
Formålet med indsatsen	- Sikre borgeren renvasket tøj.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	- Samle vasketøj sammen. - Pakke tøj til afhentning til vask. - Fylde/tømme vaskemaskine når borgeren har egen vaskemaskine, eller bor hvor der er tilknyttet en vaskemulighed, og hænge tøj op - Lægge rent tøj på plads. - Håndvask af kompressionsstrømper.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale men kan også udføres af sundhedsfaglige elever, studerende og personale uden sundhedsfaglig uddannelse, som er introduceret.
Særlige forhold	

11.9 Praktisk hjælp – indkøb

Indsats	Praktisk hjælp – indkøb
Målgruppe	Borgere, der midlertidigt eller varigt og som efter en konkret individuel vurdering ikke på anden måde har mulighed for at få leveret dagligvarer.
 Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 2 samt stk. 2
Indsatsens omfang	Der ydes hjælp til indkøb af helt nødvendige dagligvarer 1 gang ugentlig. Varerne leveres på en fast ugedag (hverdag).
Behov som indsatsen dækker	Hjælp til indkøb, som borgeren ikke selv er i stand til at foretage.
Formålet med indsatsen	Sikre at borgeren har det nødvendige grundlag for almindelig daglig livsførelse.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> - Bestilling af dagligvarer til udbringning (indkøbsordning) herunder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Skrive indkøbsseddel ○ Lægge varer på plads - Bestilling af andre varer f.eks. tøj, elektronik m.m.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale, men kan også udføres af sundhedsfaglige elever, studerende og personale uden sundhedsfaglig uddannelse, som er introduceret.
Særlige forhold	<p>Borgere, som selvstændigt er i stand til at benytte tekniske redskaber, som fx online supermarked eller telefonisk varebestilling, kan ikke bevilges indkøbsordning.</p> <p>Borger, som er bevilget hjælp til indkøb af dagligvarer, har kun betalingspligt for varerne. Denne betaling sker via girokort, tilmelding til PBS eller anden lignende elektronisk betalingsordning.</p> <p>Regionskommunen fastsætter regler for hvor der købes ind, og hvem der leverer varerne.</p>

11.10 Fleksibel hjemmehjælp

Indsats	Fleksibel hjemmehjælp
Målgruppe	Borgere, som ønsker at vælge en helt eller delvis anden hjælp, end den hjælp de er visiteret til indenfor personlig pleje og praktisk hjælp.
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr.1 – 2 samt stk. 2
Indsatsens omfang	Indsatsen leveres indenfor den helt eller delvis visiterede tidsramme. Bytning af ydelser skal foregå på baggrund af en sundhedsfaglig vurdering. Ved uenighed mellem borger og hjælper, skal der gives den visiterede ydelse.
Behov som indsatsen dækker	At borgeren får mulighed for at bytte den visiterede ydelse til en anden ydelse, uden at visitationen skal foretage en revisitering. At borgeren på eget initiativ kan bytte frit mellem respektive ydelser.
Formålet med indsatsen	At borgeren oplever, at fleksibiliteten understøtter livskvalitet med fokus på forebyggelse og aktivering.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	De visiterede ydelser kan eksempelvis byttes til: <ul style="list-style-type: none"> - Indvendig vinduespuddning. - Ordne blomster/planter. - Strygning. - Afvaskning af pynte- og nipsting. - Brevskrivning. - Pynte til højtider. - Indkøb i specialforretninger – herunder tøjindkøb. - Ledsagelse til f.eks. kirkegård, offentlige myndigheder, pengeinstitut og posthus. - Socialt samvær. - Gåtur.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale men kan også udføres af sundhedsfaglige elever, studerende og personale uden sundhedsfaglig uddannelse, som er introduceret.

Særlige forhold	<p>Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp forudsætter det dog, at der er tildelt begge ydelsesformer. En borger der alene modtager praktisk hjælp kan således ikke bytte til ydelser indenfor personlig pleje. Et bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp forudsætter desuden at det er den samme leverandør, der leverer de to ydelser.</p> <p>Ved bytning af ydelser foretages en registrering og dokumentation således, at det fremgår hvilken ydelse borgeren vælger fra og hvilken ydelse borgeren vælger til.</p> <p>Ved bytning af den samme ydelse mere end 3 gange på et halvt år, skal der foretages en revisitering. Leverandøren er ansvarlig for at informere visitator om dette.</p> <p>Den ydelse borgeren vælger at bytte til skal kunne gennemføres under hensyntagen til Arbejds miljølovens bestemmelser.</p>
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

31.0 Klippekort

Indsats	Klippekort
Målgruppe	Svage ældre borgere, som ikke ved egen hjælp kan deltage i aktiviteter, og som modtager minimum 10 timers personlig pleje i eget hjem
Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 2 samt stk. 2
Indsatsens omfang	Ekstra hjælp efter eget ønske svarende til en ½ time ugentligt.
Formålet med indsatsen	At give de svageste hjemmehjælpsmodtagere en mulighed for at deltage i en aktivitet, som de selv vælger, således at hjælpen er med til at fastholde borgeren i eget liv, og give større selvbestemmelse.
Aktiviteter som kan indgå i indsatsen	<p>Klippekortet kan bruges til praktiske, personlige og sociale aktiviteter som f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gåture - Ekstra rengøring udover, hvad der ellers gives. - Shoppeture - Besøg hos venner eller familie - Pynte op til højtider - Hjælp til at holde fødselsdag - Frisørbesøg - Kigge i billedalbum - osv.
Kompetencekrav til den person der skal udføre opgaven	Opgaven udføres fortrinsvis af sundhedsfagligt uddannet personale, men kan også udføres af sundhedsfaglige elever, studerende og personale uden sundhedsfaglig uddannelse, som er introduceret.
Særlige forhold	<p>Hvis der er udgifter forbundet med den ønskede hjælp, er det borger selv, som betaler.</p> <p>Klippekortet kan ikke bruges til tungt havearbejde og håndværkerydelser.</p> <p>Der er mulighed for at spare op til 3 timer sammen.</p> <p>Hjælpen udføres som udgangspunkt på hverdage, men kan efter aftale med hjemmeplejen også udføres aften og weekend.</p> <p>Hvis borger ikke længere modtager 10 timers personlig pleje om ugen, bortfalder klippekortet.</p>