BALLERUP

~~Oktober~~ Januar 201~~4~~5

Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp

Indhold

Generelle informationer om personlig og praktisk hjælp 2
Indledning: 2
Visitation til personlig og praktisk hjælp: 2
Valgfrihed: 7
Personlig hjælp ..... 10~~8~~
Indsatsernes omfang: ..... 12~~10~~
Rengøring ..... 12~~11~~
Rengøringens omfang: ..... 12~~11~~
Indsatsernes omfang: ..... 14~~12~~
Tøjvask ved Vaskeri ..... 14~~12~~
Indkøb ved indkøbsordning ..... 14~~13~~
Rehabiliterende indsatser ..... 15~~14~~
Udpeget hjælper efter servicelovens § 94 ..... 16~~14~~
Madservice med levering ..... 16~~15~~
Lovgrundlag ..... 19~~17~~
Tildeling af hjemmehjælp ..... 23~~21~~
Klagevejledning: ..... 23~~22~~

Generelle informationer om personlig og praktisk hjælp

Indledning:

Formålet med en kvalitetsstandard er at beskrive den hjælp, borgerne kan forvente at modtage fra Ballerup Kommune, når der er behov for personlig og praktisk hjælp m.v.
Kvalitetsstandarden skal medvirke til at sikre, at borgernes forventninger til den kommunale service afstemmes med det politisk besluttede serviceniveau og den faktiske indsats.
Kvalitetsstandarden anvendes som et styringsinstrument for Ballerup Kommune, idet den indeholder en beskrivelse af serviceniveauet.
Kvalitetsstandarden skal medvirke til at sikre ensartede afgørelser - inden for Ballerup Kommune - om hjælp til ældre og handicappede med samme behov.
Endelig skal kvalitetsstandarden bruges af kommunen, som et redskab til at sikre overensstemmelse mellem de politisk fastlagte mål (serviceniveauet), de konkrete afgørelser og den faktiske indsats.

Visitation til personlig og praktisk hjælp:

Ballerup Kommunes visitation kontaktes ved anmodning om hjælp, ved behov for ændring af hjælpen eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.
Ved manglende leverance af en ydelse kontaktes leverandøren.

Visitator kan kontaktes på tlf. **44 77 ~~60 70~~1717, tast 1**:
Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 9.00 – 12.00
bortset fra helligdage samt kommunens øvrige "lukke-dage"

Personlige henvendelser på rådhuset bør ske efter forudgående aftale.

Udgangspunktet for tildeling af alle indsatser er hjælp til selvhjælp princippet, med et vedligeholdende, aktiverende og forebyggende sigte.
Hjælp efter § 83 i lov om social service gives til personer som på grund af midlertidig eller varigt nedsat fysisk og / eller psykisk funktionsevne og / eller særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre disse opgaver. Hjælpen gives til personer, der er ude af stand til eller har meget vanskeligt ved selv at udføre opgaven.

Hjælpen visiteres som udgangspunkt som foreløbig hjælp indtil den enkelte borger har genvundet sine færdigheder. Visitationen vurderer om hjælpen skal leveres i samarbejde med "aktiv hverdagsliv" som yder rehabiliterende hjælp, med henblik på at sikre at borgerne genvinder deres funktionstab.

Der visiteres ikke til ekstra tid til rengøring, hvor husdyr holdes i hjemmet og hvor der bliver røget.

Efter § 1 Stk. 3 i lov om social service bygger hjælpen på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.

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.[1)]

Formateret: stk2

Personlig og praktisk hjælp tildeles **ud fra en individuel vurdering af den enkelte borgers behov.:**

Borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer kan, midlertidigt eller varigt, modtage hjælp til følgende opgaver:
Hjælp og støtte i forbindelse med:

- Personlig pleje. Nødvendige praktiske opgaver i hjemmet så som rengøring, tilberedning af smørrebrød og kølemad. For praktiske opgaver gælder, at det er en forudsætning, at der ikke i husstanden er andre, der kan varetage opgaven.
- Madservice ved levering af kølemad
- Rehabiliterende indsats
  Indsatsen ydes, såfremt borgeren forventes at kunne forbedre sin funktionsevne
- Afløsning i forbindelse med pleje og omsorg
  Indsatsen ydes til ægtefælle, forældre eller andre nærtstående pårørende der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne

Indsatserne er beskrevet i afsnittet under den enkelte indsat.

Visitationsbesøg:
Ved anmodning om personlig og praktisk hjælp, aftaler visitator et besøg hos borgeren i eget hjem eller under indlæggelse. Pårørende eller bisidder er velkommen til at være til stede ved hjemmebesøget. Visitator foretager en helhedsvurdering af borgeren og dennes husstand. Visitator har særligt fokus på hvilket resurser og hvilke funktionstab borgeren har

Jævnfør "Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 10-12", har borgeren pligt til at medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at afgøre om, eller hvilken hjælp de er berettiget til. Ligeledes har en borger, der modtager hjælp, pligt til at oplyse kommunen om ændringer i sine forhold, der kan have betydning for hjælpen.

Myndigheden kan som led i sagsbehandlingen anmode om adgang til at indhente lægelige oplysninger. Såfremt der ikke gives tilladelse til indhentelse af lægelige oplysninger, træffes afgørelsen ud fra det foreliggende grundlag

Kvalitetsmål:
Der er udarbejdet følgende kvalitetsmål for visitationspraksis samt indsatsens iværksættelse.
<u>Visitation til personlig og praktisk hjælp:</u>

- Ved anmodning om personlig hjælp, rehabiliterende indsats og madservice gennemføres hjemmebesøg indenfor 3 hverdage.

- Ved anmodning om praktisk hjælp gennemføres hjemmebesøg indenfor 5 hverdage.
- Er borgeren indlagt og er der behov for at iværksætte omfattende personlig og praktisk hjælp eller en væsentlig anden hjælp end før indlæggelsen, kan der etableres en hospitalskonference før udskrivelsen.
- Indsatserne tildeles ud fra borgerens individuelle behov
- Afgørelser meddeles skriftligt
- Borgeren har en kontaktperson hos myndigheden (visitator)

Myndighedsafgørelsen:
Det er visitationen i Myndighedsafdelingen, der træffer afgørelser om personlig og praktisk hjælp, inkl. madservice ~~,~~samt rehabiliterende indsats. ~~samt sygepleje~~. Afgørelsen træffes på baggrund af 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. i forhold til det politisk godkendte serviceniveau.
Støtte og/eller hjælp kan gives midlertidigt eller varigt afhængig af det konkrete behov.
Midlertidig hjælp forudsætter, at borgeren vurderes til på sigt, selv at kunne varetage de opgaver der ydes hjælp til.
I vurderingen af borgerens funktionsevne er det ikke handicap, alder eller sygdom, men konsekvenserne heraf, der kan berettige til indsatser.
Der vurderes altid både individuelt og i sammenhæng med øvrige resurser i husstanden og borgerens netværk.

Kommentar [d1]: Overgår til sygeplejen

Visitator udfærdiger en skriftlig afgørelse, hvoraf det fremgår:
- Hvad borgeren ønsker hjælp til
- Resultatet af visitationen, det vil sige hvilke opgaver, der er bevilget hjælp til og hvilke der evt. gives afslag på
- En begrundelse for tildelingen/ afslaget herunder lovgrundlaget
- Regler og praksis, herunder de konkrete/præcise regler der er anvendt i denne afgørelse
- Klagevejledning beskrives hvis der er givet afslag på ansøgningen.
- Myndighedsafgørelsen tilsendes borger elektronisk efter besøg, og kommer i borgerens e-boks.
- Hvem der er din kontaktperson i visitationen (myndigheden)

Revurdering:
Revurdering sker ved ændringer i borgerens behov dog mindst én gang årligt. Ved revurdering vil visitator sammen med borgeren, gennemgå den hjælp, der er visiteret til. Visitator vurderer gennem en ny helhedsvurdering om hjælpen fortsat svarer til borgerens behov, eller om der skal ændres i tildelingen af. hjælpen.
Hjælpen tilpasses løbende og gives så længe, borgeren har et behov herfor. Hjælpen kan således ophøre på et tidspunkt. Visitator justerer hjælpen i takt med ændringer i borgerens behov og i forhold til de faktiske muligheder.

Vejledning m.m.
I forbindelse med helhedsvurdering og revurdering vejleder visitator omkring andre relevante hjælpeforanstaltninger, f.eks. fysisk genoptræning,

aflastningsophold, daghjemsophold, samværsgrupper for hjemmeboende demente, hjælpemiddel-teamet og boligskifte. Visitator kan også være behjælpelig med ansøgninger/henvisning til disse foranstaltninger.

Kvalitet i udførelsen
Ballerup Kommune forudsætter, at leverandørerne, i enhver situation, efterlever følgende:

- Samarbejdet foregår med høflighed og hjælpsomhed fra begge parter.
- Samarbejdet bygger på dialog og gensidig respekt.
- Medarbejderne er fleksible således, at borgerens behov og ønsker bliver tilgodeset i størst mulig udstrækning, på baggrund af afgørelsen.
- Ifølge kommunens personalepolitik kan der ikke kræves personale med bestemt køn, hudfarve eller religion.
- Leverandøren udviser ansvarlighed i sin udførelse. Den enkelte medarbejder observerer ændringer i borgerens behov eller andre forhold af betydning for borgerens tarv - og orienterer nærmeste faglige leder samt visitationen.
- Hjælpen ydes i samarbejde med borgeren, efter princippet om "hjælp til selvhjælp". Hjælpen har et aktiverende sigte, således at der i videst muligt omfang, tilstræbes et aktivt liv og størst mulig oplevelse af at være selvhjulpen.
- Der kan i indsatserne indgå vejledning og undervisning således, at borgeren deltager aktivt i opgaverne, det vil fremgår af afgørelsen. Gældende principper for hygiejne overholdes under udførelsen.
- Ved uoverensstemmelser vedrørende udførelsen af den visiterede hjælp kontaktes leverandøren. Ved fortsatte uoverensstemmelser kontaktes visitationen.

~~Revurdering:~~

- ~~Revurdering sker ved ændringer i borgernes behov og i dialog med leverandøren~~
- ~~For rehabiliteringsydelser udarbejdes mål for indsatsen og der foretages revurdering mindst hver 3. måned~~
- ~~Brugerundersøgelse foretages. hvert år~~
- ~~Leverandøren fører månedlig statistik over antal:~~
  - ~~visiterede indsatser der ikke er leveret~~
  - ~~ydelser der er leveret uden at være visiterede~~
  - ~~omfanget af benyttelsen af "fleksibel hjemmehjælp~~"

Kommentar [d2]: Informationen har ikke betydning for borgeren

Særlige kompetencekrav:
I forbindelse med visitation til personlig- og praktisk hjælp til borgere med særlige behov, f.eks. demenssygdomme, misbrug og borgere med psykiatriske lidelser, stiller Ballerup Kommune krav til leverandøren om uddannelsesmæssige eller erfaringsmæssige kvalifikationer og kompetencer til de medarbejdere, der skal varetage opgaverne
Pleje af alvorligt syge og døende vil foregå under ledelse af, og i et tæt samarbejde mellem den valgte leverandør og hjemmesygeplejerskerne i Ballerup Kommune.

Kommentar [drf3]: Forkortes i tekst

~~Arbejdspladsvurdering~~Hjemmet som arbejdsplads:

Når du modtager hjælp, pleje eller støtte, er dit hjem personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. det betyder at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsforsvarligt.

~~Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgernes hjem. For at hjælpen kan ydes, skal borgeren medvirke til at arbejdsmiljøloven overholdes, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for personalet.~~

~~Leverandøren skal derfor udføre en arbejdspladsvurdering (APV) i hjemmet i forbindelse med opstart af hjælp. Målet er, at opgaverne kan udføres uden risiko for medarbejdernes helbred. APV udføres på baggrund af gældende regler for arbejdsmiljø.~~
~~Der kan derfor stilles krav om hensigtsmæssig indretning i hjemmet som forudsætning for, at medarbejderen kan udføre opgaven fysisk og psykisk forsvarligt.~~
~~Det betyder blandt andet at der kan stilles krav om:~~

- ~~gode arbejdsredskaber~~
- ~~milde og miljøvenlige rengøringsmidler~~
- ~~engangsvaskeklude til nedre toilette~~
- ~~hjælpemidler~~
- ~~flytning af møbler/tæpper~~
- ~~at hjælperen skal kunne komme til en seng fra begge sider~~
- ~~at der skal være røgfrit miljø.~~

Formateret: Ingen punkttegn eller nummerering

~~Der kan blive tale om, at en af Ballerup Kommunes ergoterapeuter involveres ved behov for hjælpemidler og boligtilpasninger som tilgodeser hjemmehjælperens arbejdsmiljø.~~

Ryge-politik
Ifølge Lovgivning Om Røgfrit Miljø § 12 må du ikke ryge i dit hjem under udførelse af hjemmepleje og hjemmesygepleje, ligesom du skal lufte ud før personalets ankomst.

Kommentar [drf4]: Overflødig information

~~Indtil APV-kravene er opfyldt, leveres hjælpen i det omfang det er muligt uden risiko for medarbejderen.~~

~~Hjælpemidler:~~
~~Hjælpemidler bevilliges af Ballerup Kommunes hjælpemiddel-team. Hjælpemiddel-teamet kan kontaktes på telefon 4477 1717~~
~~Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 10.00-12.00~~
~~Bortset fra helligdage samt kommunens øvrige "lukke-dage~~"

Adgang til hjemmet:
Hvis borgeren ikke har mulighed for at åbne for medarbejderen, opsættes ~~nøgleboks.~~ låseenhed. I den forbindelse skal borger sørge for ekstra nøgle.

Kommentar [drf5]: Nyt system

Tavshedspligt/ oplysningspligt:
Medarbejderne har tavshedspligt ~~og en oplysningspligt, der forpligter medarbejderen til at videregive oplysninger om borgere til kolleger eller myn-~~

~~digheder, der er berettiget til at modtage oplysninger, jævnfør forvaltnings-lovens §§ 27-32.~~

ID:
Medarbejderne medbringer altid et identitetskort med billede, som forevises på borgerens initiativ og altid i nye hjem. Leverandøren skal sikre, at der må indhentes oplysninger om medarbejdernes strafforhold.

~~**Gaver, køb og salg:**~~
~~Medarbejderne må ikke modtage arv eller gaver fra borgerne og heller ikke låne penge eller genstande af borgerne. Køb og salg mellem borger og medarbejder må ikke finde sted.~~

Skader:
Hvis medarbejderen er uheldig og ødelægger ting i borgerens hjem, yder leverandøren erstatning. Der gives ikke erstatning, hvis skaden kan henføres til almindelig slidtage.

Borgeren er ikke hjemme:
Hvis borgeren ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt for levering af indsatsen eller aflyser borgeren hjælpen, kan der ikke forventes erstatningshjælp for ydelsen.

Er der lavet en aftale mellem leverandør og borger og åbner borgeren ikke døren på det aftalte tidspunkt, skal medarbejderen sikre sig, at borgeren ikke ligger hjælpeløs i hjemmet. Dette gælder også ved levering af mad. Har borgeren selv glemt at melde afbud til leverandøren, skal borgeren betale for evt. assistance af låsesmed

~~**Valgfrihed:**~~
~~Ballerup Kommune godkender og indgår kontrakt med enhver leverandør, der opfylder kommunens kvalitetskrav til leverandører af hjemmehjælpsydelser..~~

Valg af leverandør:
Borgeren har efter § 91-94 i lov om social service, mulighed for at vælge mellem den kommunale hjemmepleje eller en af kommunen godkendt privat leverandør.

~~I forbindelse med visitation til hjemmehjælp , skal borgeren afgøre, hvem der skal levere hjælpen . Borgeren kan frit vælge mellem de godkendte leverandører.~~

~~Indsatsens iværksættelse:~~
- ~~Ved akut behov iværksættes hjælpen straks. Ved akut behov forstås opgaver, som er uopsættelige og basale.~~
- ~~Den akutte hjælp leveres af den kommunale leverandør. Borger kan efterfølgende skifte leverandør med kort varsel.~~

- ~~Ved ikke-akut behov iværksættes hjælpen indenfor de frister, der er angivet i kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser.~~

Kommentar [d6]: Står på side 5 i hæftet, en gentagelse

Kommentar [d7]: Medarbejderen skal sige nej til gaver er ikke en information til en kvalitetsstandard

Kommentar [d8]: overinformation

Kommentar [d9]: gentagelse

Borgerne har mulighed for at vælge flere leverandører til levering af de visiterede ydelser. Der kan vælges én leverandør indenfor hvert af følgende indsatsområder:

- personlig hjælp
- madlevering
- indkøb
- rengøring
- tøjvask

Hvis borger ikke er i stand til at vælge leverandør, iværksættes hjælpen fra den kommunale leverandør.
Visitator medbringer oversigt over de godkendte leverandører.

~~**Hjælper udpeget af borgeren – lov om social service § 94:**~~
~~Borgeren kan også vælge at udpege en person til at udføre **de visiterede opgaver. Personen** skal godkendes af kommunen, som herefter indgår kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, leverancesikkerhed, betaling m.v.~~

Kommentar [d10]: gentagelse kommer nedenfor

Indsatsens iværksættelse:

- Ved akut behov iværksættes hjælpen straks. Ved akut behov forstås opgaver, som er uopsættelige og basale.
- Den akutte hjælp leveres af den kommunale leverandør. Borger kan efterfølgende skifte leverandør med kort varsel.

- Ved ikke-akut behov iværksættes hjælpen indenfor de frister, der er angivet i kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser.

Udpeget hjælper efter servicelovens § 94

Borgere, der selv ønsker at udpege en person, til løsning af **praktisk hjælp og personlig hjælp**, har mulighed for dette.

Kompetencekrav:

Medarbejderen skal have erfaring mht. de visiterede indsatser. Hjælp til borgere med komplekse behov udføres som hovedregel af en medarbejder med sundhedsfaglig uddannelse.

Kvalitetsmål:

Ballerup Kommune godkender hjælperen. Ballerup Kommune ansætter den pågældende i relation til opgaveudførelsen, og aftaler omfang og indhold i opgaveudførelsen samt betaling og leverancesikkerhed.

Borgere, som i en periode ikke har brug for hjælpen (f.eks. ved indlæggelse), skal meddele dette til visitationen.

Ordningen revurderes mindst 1 gang årligt og kan afsluttes med 1 måneds varsel, hvis borgeren på et tidspunkt ønsker at få hjælp fra en anden leverandør.

Hjælperen er omfattet af samme regler om tavshedspligt, oplysningspligt samt regler for arbejdsmiljø, som de øvrige ansatte i de af kommunen godkendte leverandørvirksomheder. Hjælperen informeres herom i forbindelse med indgåelse af kontrakt med kommunen.

Der stilles samme krav mht. kvalifikationer til hjælpere, der ansættes under denne ordning, som stilles til det personale, der udfører opgaverne i de af kommunen godkendte leverandørvirksomheder.

Kvalitetssikring/opfølgning af mål:
Hjælperen har pligt til at give visitator meddelelse om fravær således, at der kan tages højde for evt. behov for erstatningshjælp fra en anden leverandør.

Leverandørskift:
Leverandørskift kan ske med minimum en måneds varsel, til udgangen af en måned.

Erstatningshjælp:
Ved svigt i leverancen af den tildelte hjælp, kontaktes leverandøren således, at ny aftale om leveringen af hjælpen kan træffes. Ved større svigt i leverancen kontaktes visitator.

~~**Leverandørskift:**~~
~~Leverandørskift kan ske med minimum en måneds varsel, til udgangen af en måned.~~

Fleksibel hjemmehjælp:

Lov om social service § 94 a, stiller krav om, at den tildelte hjælp skal udføres fleksibelt. Borgeren og hjælper som skal udføre hjælpen, har således mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen skal tilrettelægges.
Borgeren har ret til at bytte andre ydelser indenfor for den afsatte tid. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig og praktisk hjælp er det en forudsætning at der er truffet afgørelse om tildeling af både personlig og praktisk hjælp. Der er begrænset bytteret, hvis borgeren har valgt flere leverandører til at udføre ydelserne.

En visiteret indsats, der fravælges, kan ikke efterfølgende kræves leveret. Ved fravalg af den visiterede indsats 3 gange indenfor et kvartal, vil visitator foretage en revurdering for at sikre, at de visiterede ydelser tilgodeser borgerens aktuelle behov. Fravalg af en visiteret indsats og evt. erstatningsindsatsen dokumenteres.

Personlig hjælp

Vejledning, hjælp, støtte samt vedligeholdelse af færdigheder i forbindelse med udførelsen af personlig hjælp. Hjælpen kan ydes som psykisk pleje og omsorg eller hjælp til at strukturere opgaverne, hvis borgeren har særlige behov for støtte i hverdagen.
Indsatsen ydes såfremt et hjælpemiddel ikke kan afhjælpe problemet.

Personlig hjælp kan omfatte:

- Vask af ansigt, krop og hår
- Toiletbesøg
- Hudpleje
- Ukompliceret klipning af tå- og fingernegle
- Mundpleje
- Hånd- og fodpleje
- På- og afklædning
- Frisering og barbering i ansigt
- Hjælp til kropsbårne hjælpemidler f.eks.: støttestrømper, høreapparat og briller
- Hjælp til sengeredning/skift af sengelinned,
- Psykisk pleje og omsorg.
- Udlevering af medicin, der er doseret af Ballerup Kommunes hjemmesygepleje

I forbindelse med udførelsen af den personlige hjælp kan der ydes forflytninger med personstøtte eller lift samt hjælp til vending og lejring.

Specificering af enkeltydelser:

Almindelig personlig pleje: :

- Øvre toilette, herunder tandbørstning, mundpleje, negleklipning, barbering, klipning af hår i næse, ører og på hage, samt hjælp til at rede hår og almindelig let opsætning af hår
- Nedre toilette (borgeren skal stille engangsvaskeklude til rådighed).

Fodpleje til borgere med sukkersyge, samt klipning af finger- og tånegle ved svampelidelser henvises til uddannet fodplejer/ fodterapeut.

Bad:

- Hjælp og støtte til kar/brusebad/sengebad efter aftale
- Hjælp til hårvask er i forbindelse med bad eller udførelse af anden personlig hygiejne
- Der henvises til udekørende frisør, hvis håret skal sættes - ud over at blive tørret og redt
- Observation af borgere, der er utrygge ved at tage bad alene
- Oprydning og aftørring efter bad

Toiletbesøg:

- Hjælp til at komme på toilettet, bækken eller bækkenstol. Tømme kolbe eller bækkenstol,
- Skifte ble.
- Tømning/pleje af kateter- og stomipose

Hudpleje:
- Observation, vejledning, forebyggelse og pleje af huden

Af- og påklædning :
- Hjælp til af- og påklædning

Kropsbårne hjælpemidler:
- Af- og påtagning af kropsbårne hjælpemidler
- Rengøring af høreapparat (øresnegl og slange), briller eller andre hjælpemidler
- Skift af batteri i høreapparat.

Sengeredning:
- Kan anmodes om under "fleksibel hjælp". Kan kun udføres i forbindelsen med personlig pleje.

Indtagelse af mad og drikke
- Hjælp til indtagelse af mad og drikke.

Tilberede og anrette mad og drikkevarer
- Hjælp og støtte til løsning af opgaver i forbindelse med tilberedning og anretning af mad og drikkevarer.
- Hjælp til at tilberede morgenmad og smøre snitter / smørebrød.
- Opvarmning af færdigmad. Opvarmning sker kun i mikroovn i dagtiden.
- Hjælp og støtte til servering af mad og drikkevarer
- Hjælp og støtte til oprydning/opvask efter måltid.

Psykisk pleje og omsorg:
Omsorgsbesøg ydes til borgere med særligt behov for støtte i hverdagen. Det kan være for at hjælpe med at skabe struktur, eller mindske uhensigtsmæssig adfærd, samt skabe tryghed. Ydelsen gives udelukkende til borgere med betydeligt nedsat mental funktion eller alvorlig sygdom, og kun til borgere uden pårørende eller andet netværk der kan yde omsorgen. Ydelsen visiteres i maksimalt 3 måneder, og med et specifikt formål.

Nødkald
Nødkald kan bevilges efter Servicelovens § 97,
- hvis borgeren har en VARIG dokumenteret lidelse der kræver ~~man~~ at denne skal kunne få hjælp med kort varsel ~~akut~~, og når et nødkald i VÆSENTLIG grad afhjælper borgerens funktionsnedsættelse eller i VÆSENTLIG grad letter den daglige tilværelse.
- Borger skal have en varigt og dokumenteret faldtendens, samt være ude af stand til at rejse sig selv efter fald.

Det er en forudsætning, at borger ikke kan betjene almindelig telefon uden ledning.

Nødkald besvares via vagtcentral.
I forbindelse med opsætning af nødkald opsættes ~~nøgleboks~~låseenhed.

Formateret: Skrifttype: 11 pkt, Skriftfarve: Sort

Formateret: Skrifttype: 11 pkt, Skriftfarve: Sort

Formateret: Listeafsnit, Punkttegn + Niveau: 1 + Justeret: 0,63 cm + Indrykning: 1,27 cm

Formateret: Skrifttype: 11 pkt

Formateret: Skrifttype: 11 pkt, Skriftfarve: Sort

Formateret: Skrifttype: 11 pkt, Skriftfarve: Sort

Indsatsernes omfang:
Personlig pleje ydes efter den enkeltes aktuelle behov, hele døgnet. Bad og hårvask ydes som udgangspunkt 1 gang om ugen, på hverdage så vidt muligt i dagtimerne.

Kompetencekrav:
Personlig hjælp kan udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring. Hos borgere med komplekse behov udføres den personlige hjælp altid af medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse.

Kvalitetsmål:
Personlig hjælp iværksættes senest 5 hverdage fra visitation.
Personlig hjælp udføres på det aftalte tidspunkt +/- 1 time. Er dette ikke muligt, informeres borgeren telefonisk. Hjælpen ydes dog altid på den aftalte dag.

Der tilbydes et andet tidspunkt for bad/hårvask, inden for 2 hverdage, hvis denne opgave må forskydes.

Hvis der bruges hjælpemidler i forbindelse med personlig hjælp f.eks. lift, skal såvel borger som medarbejder være instrueret i brugen af hjælpemidlerne.
Vejledningen sker i hjemmet af kommunens ergoterapeuter.

Rengøring
Det forudsættes at hjemmet er normalt vedligeholdt og ryddeligt.

Rengøringens omfang:
Almindelig rengøring af de dagligt benyttede rum f.eks.: entre, køkken, bad/toilet, opholdsstue, soveværelse, svarende til ca. 60 m². Rengøring ydes, som udgangspunkt, hver 14. dag.
Der skelnes mellem to rengøringsydelser, hhv. med og uden støvaftørring og andre lettere opgaver. Visitator vurderer hvilken ydelse der kan bevilges.

Støv aftørres på flader, billeder og lamper indenfor rækkevidde. Der kan anvendes en støvekost, anskaffet af borgeren, til lave og høje mål for støvaftørring, og en APV godkendt stige kan anvendes 1 x månedligt til flader højt placeret samt til nedtagning og ophængning af gardiner.

Støvsugning omfatter gulv og tilgængelige fodpaneler. Lette møbler skubbes eller trækkes for at gøre plads for støvsugning.

Rengøring kan omfatte:

Stue/entre:
- Aftørring af støv (hvis der er visiteret til dette)
- Støvsugning
- Støvsugning af møbler hver anden måned
- Gulvvask

Soveværelse:

- Aftørring af støv
- Sengetøj skiftes som udgangspunkt, hver 14. dag
- Støvsugning
- Støvsugning af madrasser hver anden måned.
- Gulvvask

Køkken:

- Komfur rengøres udvendigt og emhætte aftørres
- Køkkenbord og vask rengøres
- Rengøring omkring affaldsstativ, affaldspose skiftes og fjernes
- Efter behov, lettere oprydning og aftørring i køkkenskabe
- Evt. spild og pletter på skabslåger fjernes
- Gulvet støvsuges og vaskes
- Køleskab kan rengøres 1 gang månedligt og kan afrimes ved behov

Badeværelse/toilet*:*

- Håndvask, spejl og spejlhylde rengøres
- Brusekabine/badekar rengøres
- Toilettet rengøres
- Fliser på udsatte steder aftørres
- Gulvet fejes og vaskes

Andet:

- Aftørring af døre, dørkarme og paneler på udsatte steder
- Afstøvning af paneler (udføres kun med afstøvningsbørste)
- Rengøring af iltapparat.
- Hjælp til altan- og udestuegulv svarende til ydelsen under stue/entre.

Øvrige praktiske opgaver:
Linnedservice: Borgere som pleje/omsorgsmæssigt har et linnedforbrug, der overstiger hvad man med rimelighed kan forvente, at borgeren selv har linned til, kan visiteres til linnedservice. Linned leveres/afhentes én gang om ugen og har en månedlig egenbetaling på 156 kr. (pris gældende for 2013)Egenbetalingen fastsættes en gang årligt som en del af budgetvedtagelsen i Kommunalbestyrelsen.

Der kan visiteres hjælp til at bære skrald ud, at vaske op, skifte linned, at få læst post mv.

Kompetencekrav:
Rengøringshjælp (eller: praktisk hjælp) udføres af medarbejdere der har gennemgået en grundig oplæring. Hos borgere med komplekse behov, udføres altid af medarbejdere med sundhedsfaglig uddannelse.
Hjælp til rengøring iværksættes senest 10 hverdage fra visitation.
Ved ændring af rengøring tilbydes erstatningshjælp indenfor 3 hverdage.
Borgeren tilbydes 2 alternative leveringstidspunkter. Kan borgeren ikke modtage hjælpen på nogle af disse tidspunkter, registreres hjælpen som aflyst af borgeren.

Indsatsernes omfang:
Praktisk hjælp ydes efter de visiterede indsatser på hverdage i dagtimer.

Tøjvask ved Vaskeri

Vaskeordning:
Vask af tøjet udføres af industri vaskeri, som kommunen har indgået aftale med. Ordningen omfatter:

- Afhentning, mærkning af snavset tøj samt pakning og levering af det rene tøj
- Tøjet vaskes efter type, tørres og lægges sammen
- Linned rulles

Herudover kan der visiteres til:

- Indsamling af vasketøj, pakning af vasketøj i vaskeriets sække, samt lægge tøj på plads.

Der vaskes hver 2. uge og der kan som udgangspunkt vaskes 5-8 kg tøj.

For vaskeordningen er der en månedlig egenbetaling på 178 kr. pr. borger (pris gældende for 2013)Egenbetalingen fastsættes en gang årligt som en del af budgetvedtagelsen i Kommunalbestyrelsen.

Klatvask i hånden, strygning og rulning af tøj foregår kun ved fravalg af andre ydelser og aftales individuelt (Se: Fleksibel hjemmehjælp).

Kvalitetsmål:
Tøjvask iværksættes senest 10 hverdage fra visitation

Indsatsernes omfang:
Praktisk hjælp ydes efter de visiterede indsatser på hverdage i dagtimer.

Indkøb ved indkøbsordning

Indkøb af dagligvarer:
Borgere med behov for hjælp til indkøb skal sikres levering af friske dagligvarer 1 gang ugentligt Indkøb foregår ved hjælp af en indkøbsordning, hvor borgeren får leveret varerne. Hvis borgeren ikke selv kan sætte frost og kølevarer på plads, skal leverandøren sørge for dette i forbindelse med levering af varerne.
Borgere der har computer og kan anvende denne kan ikke bevilliges indkøbsordning, da de kan handle på nettet

Kommentar [d11]: Forslag til nyt kriterium i indsatskataloget medfører følgende

Indkøbsseddel:
Borgere, der ikke selv kan udfærdige en indkøbsseddel, kan visiteres til dette.

Akut indkøb:
Ved pludselig opstået behov (f.eks. hjemsendelse fra hospital eller akut opstået sygdom) tilbydes akut indkøb af dagligvarer. Dette kan foregå som akut levering fra indkøbsleverandør, eller ved at hjemmehjælper køber ind. Visitator afgør hvilken levering der kan blive tale om.

Indkøb af andre nødvendige ting kan i helt særlige tilfælde visiteres individuelt. og kun til borgere som ikke er i stand til at gå i butikker selv, og er helt uden netværk
Hvis borger har en computer og kan anvende denne bestilles her.

Kompetencekrav:
Kvalitetsmål:
Hjælp til indkøb iværksættes senest 5 hverdage fra at borger har valgt leverandør.

Ved fejlleverancer sørger leverandøren for, at fejlen bliver rettet samme dag, uden udgift for borgeren.

Rehabiliterende indsatser
Ved Aktiv hverdagsliv".
Ydes til borgere hvis funktionsniveau forventes at kunne forbedres ved træning..
Rehabiliterende indsats opstartes af personalet i "aktiv hverdagsliv".

Rehabilitering ved "Aktiv hverdags liv kan omfatte:
- Træning og støtte til daglige gøremål ex sengeredning, tømme skraldespand (træning på trapper til affaldscontaineren)
- Instruktion og vejledning i forbindelse med f.eks. brug af vaskemaskine, forberedelse af måltider og anvendelse af hjælpemidler

Kompetencekrav:
Hjælp til rehabilitering udføres altid af medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse.

Kvalitetsmål:
Rehabiliterende indsatser ved "Aktiv hverdagsliv "iværksættes efter aftale med borgeren.

Ved vurdering af disse opgaver kan andre faggrupper blive inddraget f.eks. ergoterapeuter og fysioterapeuter.

Rehabiliterende indsatser ved Aktiv hverdagsliv gives fortrinsvis på hverdage, i dagtimerne.

Afløsning aflastning:
dagtilbud som Daghjem / Samværsgruppe
Afløsning ved personale i eget hjem, målgruppen er pårørende til borgere som har nedsat fysisk eller fysisk funktionsevne i moderat til svær grad, og hvor nære pårørende deltager i plejen. Ydelsen gives fortrinsvis i tilslutning til øvrig pleje. Ydelsen visiteres kun til borgere som ikke kan være alene, eller hvor der er opstået en uforudsigelig situation hvor der ikke kan opnås tilstrækkelig sikre forhold i hjemmet. Hjælpen leveres på hverdage i dagtimer.
Hjælpen er altid en engangsbevilling.
Aflastning kan i særlige tilfælde visiteres, som et midlertidigt ophold på et plejecenter. Se særskilt kriterier for dette, eller kontakt visitationen.

~~**Udpeget hjælper efter servicelovens § 94**~~

~~Borgere, der selv ønsker at udpege en person, til løsning af **praktisk hjælp og personlig hjælp**, har mulighed for dette.~~

Kommentar [drf12]: Kommer senere i dokumentet

~~Kompetencekrav:~~

~~Medarbejderen skal have erfaring mht. de visiterede indsatser. Hjælp til borgere med komplekse behov udføres som hovedregel af en medarbejder med sundhedsfaglig uddannelse.~~

~~Kvalitetsmål:~~

~~Ballerup Kommune godkender hjælperen. Ballerup Kommune ansætter den pågældende i relation til opgaveudførelsen, og aftaler omfang og indhold i opgaveudførelsen samt betaling og leverancesikkerhed.~~

~~Borgere, som i en periode ikke har brug for hjælpen (f.eks. ved indlæggelse), skal meddele dette til visitationen.~~

~~Ordningen revurderes mindst 1 gang årligt og kan afsluttes med 1 måneds varsel, hvis borgeren på et tidspunkt ønsker at få hjælp fra en anden leverandør.~~

~~Hjælperen er omfattet af samme regler om tavshedspligt, oplysningspligt samt regler for arbejdsmiljø, som de øvrige ansatte i de af kommunen godkendte leverandørvirksomheder. Hjælperen informeres herom i forbindelse med indgåelse af kontrakt med kommunen.~~

~~Der stilles samme krav mht. kvalifikationer til hjælpere, der ansættes under denne ordning, som stilles til det personale, der udfører opgaverne i de af kommunen godkendte leverandørvirksomheder.~~

~~**Kvalitetssikring/opfølgning af mål:**~~

~~Hjælperen har pligt til at give visitator meddelelse om fravær således, at der kan tages højde for evt. behov for erstatningshjælp fra en anden leverandør.~~

Madservice med levering

Madservice med levering kan visiteres til borgere der ikke selv er i stand til at lave mad, eller gå til nærmeste plejecenter eller pensionistcafe for at spise.
Madservice er et tilbud om et ernæringsrigtigt måltid mad dagligt. Maden leveres som nedkølede retter som skal opvarmes hos borger. Maden leveres to gange om ugen
Det er en forudsætning at der foreligger helbredsmæssige årsager, som medfører at borgeren hverken er i stand til at lave mad, eller gå til nærmeste plejecenter eller pensionistcafé.

Indsatsens indhold:
Et almindeligt måltid mad består af hovedret. ~~Diætkost består ligeledes af hovedret.~~

~~**Minimumskrav til portionsstørrelser i tilberedt vægt:**~~
~~**Hovedret**~~
- ~~100 g kød (2 skiver) eller 120 g fars/fisk (2 stk.)~~
- ~~150 g kartofler~~
- ~~75 g grøntsager~~
- ~~2 dl stuvede grøntsager~~
- ~~1,5 dl sauce~~

Der skal være mulighed for at bestille alle former for lægeordineret diæter. Ved diæt og/eller ernæringstætte menuer følges de anbefalede diætprincipper som fremgår af "anbefalinger for den danske institutionskost" – www.fødevarstyrelsen.dk

Borgerens egenbetaling for madservice fastsættes hvert år i forbindelse med Kommunalbestyrelsens budgetvedtagelse. Hovedreglen er, at betalingen trækkes over den sociale pension. Hvis det ikke er muligt fremsender leverandøren regning til borgeren

Borgeren får en menuplan for en måned ad gangen. Der kan vælges mellem 2 hovedretter pr. dag.

Generelt tages der ikke hensyn til fødevarer, borgeren ikke bryder sig om.

Der kan leveres mad til alle årets dage

Levering af mad sker dagligt i tidsrummet mellem kl. kl. 8.00 -18.00, Tidspunktet for leverancen aftales med den enkelte borger inden for et tidsrum af en times varighed.

Afbestilling og genbestilling af mad skal ske senest kl. 12.00 dagen før planlagte leveringsdag.

~~Hvis borgeren vælger at få leveret kølet mad, kan b~~Borgeren kan købe en mikrobølgeovn hos leverandøren

~~**Kompetencekrav:**~~
- ~~Madservice produceres primært af uddannet personale, men kan også udføres af uuddannet personale~~
- ~~Køkkenpersonalet skal have et højt kostfagligt uddannelsesniveau, der til enhver tid gør det muligt for dem at udføre de opgaver/funktioner, der bliver stillet, og de skal have gennemgået de lovpligtige hygiejnekurser~~
- ~~Leverandøren skal altid opretholde en venlig serviceminded kontakt til borgeren og stå til rådighed med vejledning og faglig ekspertise til både borgere, pårørende og personale~~
- ~~Maden udbringes af personale, som er oplært i håndtering af de leveran-~~

Kommentar [d13]: Kommer igen længere nede og det slettede tekst hører til i kontrakten med leverandøre

Kommentar [d14]: Gør siden uoverskuelig for borgeren at læse og det fremgår helle rikke lige så detaljeret i kvalitetsstandarden for de borgere som modtager mad på plejecentrene

~~cekrav, produktionsformen stiller.~~

Kommentar [d15]: Hører til leverandørkontrakten

Kvalitetsmål:

- ~~Kosten skal være medvirkende til at højne livskvaliteten hos borgeren~~
- ~~Både fuldkost og diætkost skal have en høj ernæringsmæssig kvalitet og være alsidig (hvis en borger skal visiteres til diætkost eller ernærings-mætte menuer, skal det være ordineret af en læge eller diætist).~~
- ~~Kosten fremstilles af friske råvarer af god kvalitet~~
- ~~Den varme mad er minimum 65 grader varm ved aflevering hos borgeren~~
- ~~Der skal anvendes minimum 30 % -økologi~~
- ~~Ved akut behov iværksættes hjælpen straks~~
- ~~Der må ikke forekomme aflysninger~~
- ~~Ved bestilling kl. 12.00 hverdagen før planlagt leveringsdag skal leveringen iværksættes senest dagen efter~~
- ~~Leverandører af kølet mad skal sikre, at de kølede portioner ikke overstiger 5 grader ved leveringen til borgeren~~
- ~~Hvis borgeren vælger at få leveret kølet mad, kan borgeren købe en mikrobølgeovn hos leverandøren~~
- ~~Den udbragte mad skal afleveres personligt til borgeren. I enkeltstående tilfælde og efter aftale med borgeren eller kommunen kan maden stilles i termoemballage udenfor. Der må ikke være tale om en generel aftale uden forudgående aftale med visitationen.~~
- ~~Chaufføren skal kunne yde nødvendig service mht. at anbringe og anrette maden i borgerens hjem, sætte maden i køleskabet eller evt. ovn. Hos svagtseende stilles maden i rækkefølge i køleskabet~~
- ~~Hvis borgeren ikke åbner, når chaufføren leverer maden, skal leverandøren forsøge at kontakte borgeren pr. telefon~~

~~Kan leverandøren ikke komme i kontakt med borgeren, gives straks besked til visitationen, hvilket i hverdage kan ske indtil kl. 15. Udenfor visitationens åbningstid skal Døgnplejen kontaktes.~~

- ~~Kostplaner udarbejdes af kostfagliguddannet personale og lægges for en måned af gangen.~~

Kommentar [d16]: Er i leverandørkontrakten

Kommentar [d17]: Er i leverandørkontrakten

Kommentar [d18]: Står i leverandørkontrakten

Kommentar [d19]: Er i leverandørkontrakten

Kvalitetssikring/opfølgning af mål:

- Revurdering af den tildelte madservice sker ved ændrede behov, dog mindst 1x årligt
- Hvis borgeren vedvarende fravælger madservice, skal myndigheden vurdere, om der er sammenhænge mellem behov og ydelser
- Afvigelser i madservice skal registreres og meddeles myndigheden
- Leverandøren har pligt til at føre egenkontrol ved at udarbejde statistik over
  - antal afbestillinger af madservice
  - antal gange, hvor man ikke har kunnet indfri kravet om iværksættelse af hjælp senest 3 hverdage efter at valg af leverandør er foretaget
  - ydelser, der i omfang afviger fra det visiterede
- Maden produceres i henhold til anbefalinger for den danske institutionskost samt vejledning om egenkontrol i fødevarevirksomheder
- Gennemførelse af brugerundersøgelser (ca. hvert 2. år)

Lovgrundlag

Kvalitetsstandarder
Kvalitetsstandarderne er udarbejdet i henhold til § 88, § 91, stk. 7, § 92, stk. 3 samt § 93 i Bekendtgørelse af lov om social service, LBK nr. 929 af 05/09/2006.

Der skal ske en årlig opfølgning af kvalitetsstandarderne.

Kvalitetsstandarderne omfatter følgende bestemmelser i **Lov om Social Service**:

Personlig hjælp, omsorg og pleje samt plejetestamenter

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

Stk. 4. 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).

§ 84. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Stk. 2. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

§ 87. Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

Afgørelse m.v.

§ 88. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

Stk. 2. Tilbuddene om hjælp efter § 83 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. Tilbuddene skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 3. Tilbud efter § 86 gives efter en konkret, individuel vurdering af træningsbehovet. Genoptræningstilbud efter § 86, stk. 1, gives med henblik på så vidt muligt at bringe personen op på det funktionsniveau, som den pågældende havde inden sygdommen. Tilbud efter § 86, stk. 2, gives til personer, som har brug for en individuel træningsindsats med henblik på at kunne vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder.

§ 89. Afgørelsen skal meddeles ansøgeren skriftligt og skal være ledsaget af en skriftlig begrundelse. Af afgørelsen skal det fremgå, hvilke af ansøgerens anmodninger om hjælp kommunalbestyrelsen har kunnet eller ikke har kunnet imødekomme, jf. § 88, stk. 1, samt hvilke krav der stilles til leverancesikkerheden i forbindelse med effektueringen af afgørelsen, jf. § 90, stk. 1.

Stk. 2. Til brug for afgørelsen efter stk. 1 udarbejder kommunen et skema. Skemaet skal som minimum indeholde oplysninger om, hvilke opgaver hjælpen omfatter, formålet med hjælpen, og for hvilken periode hjælpen gives. Skemaet udfyldes i samarbejde med ansøgeren og udleveres til ansøgeren som supplement til afgørelsen.

Stk. 3. For beboere i plejehjem m.v., jf. § 192, lejere i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligenheder skal skemaet efter stk. 2 endvidere indeholde oplysninger om den samlede plan for pleje- og omsorgsindsatsen for ansøgeren. 1. pkt. omfatter alene de beboere og lejere i de nævnte boligformer, der modtager kommunale serviceydelser. Skemaet udfyldes i samarbejde med ansøgeren, nærmeste pårørende eller anden nærtstående og eventuelt ansøgerens egen praktiserende læge. Skemaet udleveres til ansøgeren i forbindelse med afgørelsen.

§ 90. Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

Tilrettelæggelse og levering af hjælpen

§ 91. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitets- og prismæssige krav, der stilles til leverandører af personlig og praktisk hjælp efter § 83, jf. § 139, herunder hvilket beredskab der, jf. § 90, stk. 1, kræves af leverandørerne for at sikre, at de afgørelser, der er truffet efter § 83, kan effektueres.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder kravene i stk. 1, jf. dog stk. 7.

Stk. 3. En privat leverandør, der har indgået kontrakt med en eller flere kommuner, jf. stk. 1 og 2, anses som udgangspunkt for generelt kvalificeret til at udføre opgaver efter § 83. Kommunalbestyrelsen kan dog afvise at

indgå kontrakt med leverandøren, hvis dennes kvalifikationer ikke opfylder den pågældende kommunes kvalitetskrav m.v., jf. stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal skriftligt informere leverandørerne om baggrunden for, at der ikke kan indgås kontrakt.

Stk. 4. En person, der er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, jf. § 88, stk. 1, skal vælge, hvilken af de leverandører, der er godkendt efter stk. 2, der skal udføre hjælpen. Til brug herfor skal kommunalbestyrelsen i samarbejde med de godkendte leverandører udarbejde informationsmateriale om leverandørerne. Det udarbejdede informationsmateriale skal i forbindelse med afgørelsen, jf. § 88, stk. 1, udleveres til de personer, der er tilkendt hjælp efter § 83. Når informationsmaterialet i forbindelse med indgåelse eller opsigelse af kontrakter med leverandører, jf. stk. 2, udarbejdes eller revideres, skal personer, der modtager hjælp efter § 83, have det nye informationsmateriale udleveret.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal indgå skriftlig aftale med den valgte leverandør om udførelsen af den hjælp, der er truffet afgørelse om efter § 88, stk. 1, om leverancesikkerhed efter § 90, stk. 1, og om betaling m.v.

Stk. 6. En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne og om leverancesikkerhed, jf. § 90, stk. 1, samt om betaling m.v.

Stk. 7. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler for opgørelse, offentliggørelse m.v. af de kommunale kvalitets- og priskrav efter stk. 1 og regler for, hvornår kommunalbestyrelsen kan undtages fra pligten til at indgå kontrakt, jf. stk. 2.

§ 92. Bestemmelserne i § 91 omfatter ikke beboere i plejehjem m.v., jf. § 192, lejere i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger samt støttede private andelsboliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligenheder.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles til leverandører af kommunale serviceydelser til de persongrupper, der er nævnt i stk. 1, jf. § 139. Hvis kommunalbestyrelsen har ansvaret for andre dele af driften af de boliger, der er nævnt i stk. 1, skal kommunalbestyrelsen endvidere fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles i forbindelse med varetagelsen af disse opgaver.

Stk. 3. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler for opgørelse, offentliggørelse m.v. af de kommunale kvalitetskrav efter stk. 2.

§ 93. Kommunalbestyrelsen kan fravige bestemmelserne i § 91, stk. 1-5, jf. stk. 7, og § 92, hvis kommunalbestyrelsen på anden måde, under hensyntagen til de konkurrenceretlige regler, sikrer valgfrihed mellem forskellige leverandører af hjælp efter § 83. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse nærmere regler herom, herunder om, under hvilke betingelser de bestemmelser, der er nævnt i 1. pkt., kan fraviges.

§ 94. En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, og om betaling m.v.

§ 94 a. Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90.

~~**§ 94 b.** Kommunalbestyrelsen kan etablere en ordning, der giver borgere, der er visiteret til hjælp eller støtte efter § 83, mulighed for at vælge et servicebevis, der giver adgang til, at den pågældende borger selv ansætter en person eller indgår aftale med en virksomhed om at udføre opgaverne, jf. stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan træffe beslutning om, hvilke ydelseskategorier der skal omfattes af ordningen.~~

~~*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen træffer afgørelse om at tilbyde borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, mulighed for at vælge et servicebevis. Kommunalbestyrelsen kan dog i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 1.~~

~~*Stk. 3.* En borger, der har valgt et servicebevis, og som vælger at lade en privatperson udføre hjælpen, er arbejdsgiver for denne. Den pågældende borger kan dog overdrage retten til at ansætte en person til at udføre opgaverne i henhold til servicebeviset til en nærtstående, en organisation eller en privat virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for den privatperson, der udfører hjælpen.~~

Kommentar [d20]: ½94 b er ophævet ved lov

~~*Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen har pligt til at vejlede borgere, der har valgt et servicebevis, om mulige retlige konsekvenser forbundet med servicebevisordningen.~~

~~*Stk. 5.* Social- og integrationsministeren fastsætter regler for beregning af servicebevisets værdi.~~

Kontant tilskud

§ 95. Hvis kommunalbestyrelsen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed for en person, der har behov for hjælp efter §§ 83 og 84, kan kommunalbestyrelsen i stedet udbetale et tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 2. En person med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer ugentligt, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan dog i særlige tilfælde beslutte, at hjælpen efter stk. 2 fortsat skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, som passer den pågældende.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen kan udbetale tilskuddet efter stk. 1, 2 og 3 som et fast beløb på grundlag af anslåede udgifter.

§ 96. Kommunalbestyrelsen skal yde et tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et aktivitetsniveau, som gør det nødvendigt at yde en ganske særlig støtte.

Stk. 2. Tilskud efter stk. 1 forudsætter, at modtageren selv er i stand til at administrere hjælperordningen, herunder at ansætte den nødvendige hjælp og være ansvarlig for den daglige arbejdstilrettelæggelse.

Tildeling af hjemmehjælp

Hvis du ikke er tilfreds med omfanget af den tildelte hjemmehjælp, kan du rette henvendelse til lederen af Ballerup Kommunes visitationsafdeling. Lederen af Ballerup Kommunes visitationsafdeling er ansvarlig for behandlingen af din klage.

Ballerup Kommune har pligt til at hjælpe dig med udfærdigelse af en eventuel klage.

Ved visitering af hjemmehjælp er der lagt vægt på følgende spørgsmål:
Hvilke funktionstab har du, og hvilke resurser har du til rådighed.
Vurderes det af midlertidig eller varig karakter, at du ikke selv kan udføre opgaven.
Er der mulighed for at et evt hjælpemiddel kan afhjælpe situationen.
Er der udsigt til at du vha træning eller rehabiliterende indsats, atter kan kan komme til at klare opgaven

- Hvilke muligheder har du selv for at klare dig eller tage del i opgaverne i hjemmet?
- Er der en ægtefælle/samlever eller store børn i hjemmet, som kan hjælpe til?
- Findes der familie i nærheden af din bopæl, som kan og vil hjælpe?
- Hvilke indkøbsmuligheder findes i nærheden af din bolig?
- Dine boligforhold: Hus, etageejendom eller ældre- handicap bolig?

Klagevejledning:

Klage over afgørelsen sendes til:

~~Visitationen for ældre og pleje~~Hjælpemidler og visitation
Center for Social, Sundhed
Ballerup Rådhus
Hold – an Vej 7
2750 Ballerup
Telefon: ~~44776070~~44771717
e-mail: visitation-pleje@balk.dk

Klagen skal være indsendt inden for en frist af 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.
Klagen vil blive revurderet af Visitationsafdelingen som har truffet afgørelsen.
Hvis Visitationsafdelingen efter revurderingen fastholder afgørelsen, videresendes klagen til ~~Det Sociale Nævn~~Ankestyrelsen.

Udførelsen af hjemmehjælpen

Hvis du ikke er tilfreds med kvaliteten af den ydede indsats af hjemmehjælp, herunder at de aftalte indsatser af hjemmehjælp ikke leveres som aftalt, kan du rette henvendelse til kontaktpersonen hos den valgte leverandør