Oktober 2015

Kvalitetsstandarder for personlig hjælp og pleje samt hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i plejeboligerne

Indhold

Indledning

Ældrepolitiske mål og kvalitetsmål

Hvem kan få hjælp

Hvordan får du hjælp?

Kvalitetsstandarder

Opfølgning på hjælpen

Hjemmet som arbejdsplads

Tavshedspligt

Hvis du vil klage

Lovgrundlag

Indledning
Kommunalbestyrelsen har vedtaget kvalitets-standarder for ydelser i plejeboliger i Ballerup Kommune.

Kvalitetsstandarderne beskriver den hjælp, du kan forvente at modtage fra Ballerup Kommune, når du har behov for personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver efter servicelovens § 83.

Kvalitetsstandarderne skal medvirke til, at borgernes forventninger til den kommunale service afstemmes med det politisk fastlagte serviceniveau. Derudover skal kvalitetsstandarderne sikre overensstemmelse mellem det politisk fastlagte serviceniveau og de konkrete afgørelser om hjælp samt den hjælp der ydes på plejecentrene.

Plejecentrene leverer også ydelser efter anden lovgivning, men de ydelser er ikke omfattet af disse kvalitetsstandarder.

En gang om året følger Kommunalbestyrelsen op på, om der er behov for at tilpasse kvalitetsstandarderne.

Neden for kan du læse om de politiske mål for ældreområdet, som kvalitetsstandarderne tager udgangspunkt i. Du kan også læse om, hvem der kan få hjælp, hvordan hjælpen bevilges, og hvilke ydelser du kan få. I forlængelse heraf kan du læse om, hvordan kommunen følger op på hjælpen, dine klagemuligheder mm.

Ældrepolitiske mål og kvalitetsmål
Kommunalbestyrelsen er overordnet ansvarlig for kommunens tilbud til ældre og fastlægger serviceniveauet på ældreområdet. Disse kvalitetsstandarder er udtryk for det serviceniveau, som Kommunalbestyrelsen har vedtaget.

Kommunalbestyrelsen har formuleret ældrepolitiske mål, der er fundamentet for indsatsen på ældreområdet og dermed også ydelser på plejecentrene. De ældrepolitiske mål samt kvalitetsmål for levering af ydelser i plejeboliger er beskrevet i det følgende.

Ældrepolitiske mål
- Alle ældre borgere har kendskab til den service, de kan forvente eller har ret til.
- Kommunen udfører altid individuelt tilpasset omsorg og pleje i samarbejde med den enkelte borger, som ikke er i stand til at klare dele af sin tilværelse eller som er helt ude af stand til at klare sig selv.
- Kommunens omsorgs – og plejetilbud udføres altid i respekt for de ældres integritet og forskellighed i livsformer.
- Alle modtagere af kommunens omsorgs – og plejetilbud oplever, at kvaliteten er god.
- Kommunens omsorgs – og plejetilbud medvirker til at vedligeholde og genoprette den ældres færdigheder.

- At de visiterede indsatser ydes med udgangspunkt i princippet om hjælp til selvhjælp og kommunens serviceniveau.

Kvalitetsmål for ophold i plejebolig

Ballerup Kommune forudsætter, at plejecentrene i enhver situation efterlever følgende:

- Samarbejdet bygger på dialog, gensidig respekt, høflighed og hjælpsomhed.
- Medarbejderne er fleksible således, at borgerens behov og ønsker bliver tilgodeset i størst mulig udstrækning, på baggrund af afgørelsen.
- Hjælpen ydes i samarbejde med borgeren, ud fra 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, i det omfang den enkelte er i stand til det.
- Plejecentret er forpligtet til at orientere visitationen om ændringer i borgerens behov for hjælp. Det skal sikre, at hjælpen løbende tilpasses borgerens behov.
- Gældende principper for hygiejne overholdes under udførelsen. Plejecentret har ansvar for anskaffelse af værnemidler som f.eks. handsker til personalet.

Hvem kan få hjælp efter denne kvalitetsstandard?

Borgere, der har permanent bolig i et af Ballerup Kommunes plejecentre, og som har behov for hjælp til personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver. Der ydes hjælp til de opgaver, som borgeren ikke selv kan mestre eller som borgeren har behov for støtte til selv at udføre.

Hvordan får du hjælp?

Når du er flyttet ind i en plejebolig:

- Får du en kontaktperson.
- Tilbydes du en indflytningssamtale, hvor du får viden om livet på plejecentret, og I taler om gensidige forventninger.
- Får du besøg af en visitator fra visitationen og din kontaktperson fra plejecentret. I dialog med dig vurderes hvilke opgaver du selv kan klare, og hvilke du har behov for hjælp til.
- Får du en afgørelse, der beskriver hvilken hjælp du har mulighed for at få.

- I samarbejde med dig udarbejder din kontaktperson en plan for plejen. I den står helt konkret hvad du får hjælp og støtte til.

- I alle samtalerne, der er nævnt ovenfor er du velkommen til at have en pårørende eller god bekendt med som deltager, hvis du ønsker det.

- Hjælpemidler stilles til rådighed af plejecentret eller bevilges af hjælpemiddelteamet i Ballerup Kommune.

Kvalitetsstandarder

Neden for kan du læse, hvad du kan få hjælp til, når du bor i en plejebolig i Ballerup Kommune og har behov for personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver.

Indsatsen i plejecentrene er rettet mod det "hele liv". Der ses på din livskvalitet som et hele. Derudover er der fokus på indsatser rettet mod at hjælpe dig til at leve livet i fællesskabet med de øvrige borgere, som bor i plejecentret.

Omfanget af hjælp fastlægges efter en individuel vurdering af dine behov. Hjælpen tilpasses løbende, hvis dine behov ændrer sig.

Personlig hjælp og pleje omfatter hjælp til personlig hygiejne, indtagelse af medicin, aktiviteter, samvær og omsorg og hjælp til varetagelse af daglig økonomi. Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver omfatter rengøring, tøjvask og indkøb.

Personlig hjælp og pleje <u>kan</u> omfatte:

Personlig hygiejne, f.eks.

- Vask af ansigt, krop og hår.
- Hjælp og støtte til brusebad eller sengebad. Hjælp til hårvask er i forbindelse med bad.
- Observation, vejledning, forebyggelse og pleje af huden.
- Ukompliceret klipning af tå - og fingernegle.
- Mundpleje.
- Hånd - og fodpleje.
- Frisering og barbering i ansigt.
- Hjælp til på - og afklædning.
- Toiletbesøg.
- Stomi- og kateterpleje.
- Hjælp til kropsbårne hjælpemidler f.eks. støttestrømper, rengøring af høreapparat og briller.
- Hjælp til sengeredning/skift af sengelinned.
- Hjælp i forbindelse med indtagelse af medicin.

Aktiviteter, samvær og omsorg, f.eks.

- Den enkelte borger skal opleve tryghed og nærvær i dagligdagen og har personale omkring sig hele døgnet. Der er mulighed for at være sammen med andre borgere i fællesarealerne og ved at dyrke naboskabet.
- Hjælp til deltagelse i hjemlig hygge, aktiviteter og arrangementer i plejecentret.

- Hjælp til at strukturere dagligdagen.
- Hjælp til kontakt til læge og familie.
- Tilsyn i boligen.

Hjælp til varetagelse af daglig økonomi:

- I det omfang borgeren eller dennes pårørende ikke selv kan sørge for, at borgeren kan betale sine regninger via etablering af aftale om Betalingsservice eller kontakt til sagsbehandler, yder plejecentret hjælp til gennemførelse af betaling af regninger via etablering af aftale om Betalingsservice.

Hjælpens omfang
Personlig hjælp og pleje iværksættes umiddelbart efter indflytning.

Personlig hjælp og pleje ydes efter den enkeltes aktuelle behov, hele døgnet. Bad og hårvask ydes som udgangspunkt 1 gang ugentligt, fortrinsvis på hverdage i dagtimer, dog vil det altid være med udgangspunkt i individuelle behov.

Fodpleje til borgere med diabetes og klipning af tånegle ved visse svampelidelser samt anden kompliceret negleklipning henvises til fodterapeut.

Der henvises til frisør, hvis håret skal sættes - ud over at blive vasket, frotteret og redt.

Der ydes som udgangspunkt ikke ledsagelse til hospital eller læge/speciallæge.

Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til afhentning af medicin på apotek.

Kompetencekrav
Personlig hjælp og pleje udføres af personale, der har gennemgået en oplæring. Hos borgere med komplekse behov udføres den personlige hjælp og pleje altid af personale med en sundhedsfaglig uddannelse.

Kost og ernæring
Borgeren tilbydes måltidsservice. Den er sammensat af et alsidigt tilbud til hoved – og mellemmåltider, således at flest mulige ønsker og behov dækkes.
Der lægges vægt på, at maden er velsmagende og ser indbydende ud. Den anrettes på fade og i skåle og indtages i rolige og hyggelige omgivelser.
Plejecentrene følger "Anbefalingerne for dansk institutionskost" – retninglinjerne for kost til ældre (gennemsnitskost). Energiindhold 9000 kilo joule (2200 kcal).

Kommentar [a1]: Dette står fortsa
på BK hjemmeside - 2013

Der ydes hjælp til indtagelse af mad og drikke, f. eks:
- Tilberede og anrette mad og drikkevarer.
- Hjælp til indtagelse af mad og drikkevarer.

Ved indflytning vil den enkelte borgers ernæringstilstand blive vurderet, og vurderingen kan resultere i en individuel kostplan.

Hjælpens omfang
Der tilbydes morgenmad, frokost, aftensmad samt mellemmåltider og drikkevarer.

Mad og drikkevarer skal man betale for via en servicepakke. Taksten for servicepakken er godkendt af Kommunalbestyrelsen.

Kompetencekrav

Hjælpen udføres af personale, der har gennemgået en uddannelse, og for vikarers vedkommende, en oplæring.

RENGØRING

Rengøring <u>kan</u> omfatte:

Stue/entre:
• Aftørring af støv.
• 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.

Tekøkken:
• 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 rengøres 1 gang månedligt og afrimes ved behov.

Badeværelse/toilet:
• Håndvask, spejl og spejlhylde rengøres.
• Brusekabine 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 plejeseng, rollator, gangstativ og kørestol.
• Hjælp til altan - og udestuegulv.
• Nedtagning/ophængning af gardiner i forbindelse med vask 1 gang årligt, såfremt gardinerne kan vaskes i vaskemaskine.

Hjælpens omfang

Hjælp til rengøring iværksættes umiddelbart efter indflytning. Hjælp til rengøring ydes formiddag eller eftermiddag på en på forhånd aftalt ugedag.
Der ydes hjælp og støtte til løsning af opgaver i forbindelse med almindelig rengøring af boligen, som borgeren helt eller delvis ikke selv kan udføre. Det forudsættes, at

hjemmet er normalt vedligeholdt og ryddeligt. Rengøring ydes, som udgangspunkt 1 gang hver 14. dag.

Der kan ikke tilbydes hovedrengøring.

Persienner og rullegardiner rengøres ikke.

Rengøringen er gratis, men rengøringsmidler og redskaber, der bruges i forbindelse med rengøringen skal man betale for via en servicepakke. Taksten for servicepakken er godkendt af Kommunalbestyrelsen.

I rengøringen bruges Svanemærkede produkter, der skåner inventar og tager højde for sikkerhed, sundhed og miljø.

Kompetencekrav
Rengøring udføres af personale, der har gennemgået en oplæring.

TØJVASK
Tøjvask kan omfatte:
- Vask af tøj (beklædning og eget sengelinned, max. 8 kilo hver 14. dag).
- Sortering af vasketøj.
- Tørretumbling.
- Ophængning/nedtagning af tøj.
- Lægge tøj sammen.
- Lægge tøj på plads.

Hjælpens omfang
Hjælpen iværksættes umiddelbart efter indflytning.

Som udgangspunkt 1 gang ugentligt, dog tages hensyn til individuelle behov f.eks. ved inkontinens.

Tøjvask omfatter ikke vask af boligtilbehør, vask af tøj i hånden, iblødsætning, brug af specialvaskemidler og strygning og rulning af tøj.

Tøjvask skal man betale for via en servicepakke. Taksten for servicepakken er godkendt af Kommunalbestyrelsen.

Kompetencekrav
Hjælp til tøjvask udføres af personale, der har gennemgået en oplæring.

Indkøb
Der ydes hjælp til indkøb af daglige fornødenheder.

Der ydes ikke ledsagelse til indkøb. Indkøb omfatter som udgangspunkt ikke tøj og gaver.

Opfølgning på hjælpen

Ballerup Kommune følger løbende op på den hjælp du er bevilget for at sikre, at den opfylder dine behov, og at du er tilfreds med hjælpen.

En gang om året revurderer Kommunalbestyrelsen kvalitetsstandarderne på baggrund af en forudgående høring i Seniorrådet.

Der gennemføres én gang årligt et uanmeldt tilsynsbesøg. Formålet med tilsynet er at sikre, at plejecentrenes generelle funktion og service til borgerne er i orden. Samtidig skal det sikre borgernes retskrav på at få den hjælp, der er truffet afgørelse om. Efter tilsynsbesøget udarbejdes en rapport.

Embedslægeinstitutionen gennemfører hvert år et uanmeldt sundhedsfagligt tilsyn. Der udarbejdes en rapport om besøget.

Plejecentrene er desuden omfattet af tilsyn fra Arbejdstilsynet og Fødevarestyrelsen.

Alle tilsynsrapporter er tilgængelige på plejecentrenes hjemmeside, når de har været forelagt Socialudvalget.

Hjemmet som arbejdsplads

Når der ydes personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver, er borgerens hjem personalets arbejdsplads. Personalet skal derfor udføre en arbejdspladsvurdering (APV) af din bolig. Målet er, at opgaverne kan udføres uden risiko for personalets helbred. APV udføres på baggrund af gældende regler for arbejdsmiljø.

APV kan stille krav om:

- Hjælpemidler.
- Indretning eller flytning af møbler.
- Personalet skal kunne komme til en seng fra begge sider ved udførelse af personlig hygiejne og skift af sengelinned.

Relevante hjælpemidler stilles til rådighed.

Hvis der bruges hjælpemidler i forbindelse med personlig hjælp og pleje, f.eks. lift, skal såvel borger som personale være instrueret i brugen af hjælpemidlerne.

På plejecentret gælder en rygepolitik. Ifølge lovgivning om røgfrit miljø § 12 må der ikke ryges i hjemmet under personalets udførelse af pleje og praktiske opgaver. Endvidere må der ikke ryges i fælles opholdsrum af hensyn til andre beboere og personale.

Tavshedspligt

Plejecentrets personale har tavshedspligt.

Hvis du vil klage
Borgeren kan klage over afgørelsen og udførelse af den bevilgede hjælp. Klagen kan ske skriftligt eller mundtligt.

Klagen over afgørelser om personlig pleje eller praktisk hjælp stiles til Visitationen, Hold-an Vej 7, 2750 Ballerup, telefon 4477 1717~~6070~~, e-mail: visitation-pleje@balk.dk

Klagen skal være indsendt inden for en frist af 4 uger fra borgeren har modtaget afgørelsen.

Klagen behandles af Visitationen, som har truffet afgørelsen. Hvis Visitationen efter behandlingen fastholder afgørelsen, videresendes klagen til Ankestyrelsen, såfremt borgeren ønsker dette.

Hvis borgeren ikke er tilfreds med udførelsen af den bevilgede hjælp, kan borgeren rette henvendelse til personalet eller lederen af plejecenteret. Finder parterne ikke en løsning, borgeren er tilfreds med, kan borgeren klage til lederen af Pleje og Rehabilitering, Center for Social og Sundhed. Klagen stiles til Pleje og Rehabilitering, Center for Social og Sundhed, Hold-an Vej 7, 2750 Ballerup, telefon 4477 2000, e-mail: social-adm@balk.dk ~~10~~

Lovgrundlag

LBK nr. 1096 af 21/09/2010 (Lov om social Service)

§ 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).

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

§ 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.

§ 89. I forbindelse med afgørelsen efter dette kapitel skal ansøgeren skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevilget. Kommunalbestyrelsen kan ved mindre, begunstigende justeringer i hjælpen undlade at fremsende en ny skriftlig oplysning herom til borgeren.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen, jf. § 90, stk. 1).

§ 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.

Tilrettelæggelse og levering af hjælpen

§ 93. Bestemmelserne i §§ 91, 92, 94 og 94 b omfatter ikke 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, lejere og beboere i friplejeboliger, der er omfattet af lov om friplejeboliger, og lejere i tilsvarende boligenheder.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles til leverandører af kommunale serviceydelser til de i stk. 1 nævnte persongrupper, jf. § 139. Hvis kommunalbestyrelsen har ansvaret for andre dele af driften af de i stk. 1 nævnte boliger, 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 og offentliggørelse m.v. af de af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitetskrav efter stk. 2.

§ 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, stk. 1).

Kapitel 30

Klage og domstolsprøvelse

§ 166. Kommunalbestyrelsens afgørelser efter denne lov kan, medmindre andet er fastsat i denne lov eller i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, indbringes for ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

LBK nr. 1054 af 07/09/2010 (Retssikkerhedsloven)

Kapitel 10

Almindelige klageregler

Klageadgang

§ 60. Når det fremgår af lovgivningen, kan kommunalbestyrelsens afgørelser indbringes for ankestyrelsen og kommunalbestyrelsens, herunder jobcenterets, afgørelser for beskæftigelsesankenævnet.
Stk. 2. Det er kun den person, som afgørelsen vedrører, der kan klage over afgørelsen. Dog kan klager over afgørelser i spørgsmål om konkurrenceforvridning efter § 33, stk. 1, og §§ 49 og 65 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats tillige indbringes for beskæftigelsesankenævnet af andre, som har en væsentlig interesse i afgørelsen.
Stk. 3. Afgørelser om det generelle serviceniveau, herunder hvilke tilbud og pladser der skal være til rådighed i kommunen og takster for tilbuddene, kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Pligt til at genvurdere sagen

§ 66. Inden en klage behandles, skal den myndighed, som har truffet afgørelsen, vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold. Derfor skal en klage først afleveres til den myndighed, som har truffet afgørelsen. Er en afgørelse truffet efter bemyndigelse, jf. § 9, stk. 9, skal klagen sendes til og vurderes af den kommune, der efter § 9, stk. 7, eller § 9 a, stk. 7, har pligt til at yde hjælp efter lov om social service.
Stk. 2. Kan myndigheden ikke give klageren medhold, sendes klagen med begrundelse for afgørelsen og genvurderingen videre til klageinstansen.

BEK nr. 299 af 25/03/2010

Kommentar [a2]: Dette slettes, da der følger en vejlednign med afgørelse

Kapitel 1
Kvalitetsstandarder
§ 1. Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp m.v. samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83 og 86.
Stk. 2. Kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp m.v. eller kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83 og 86.
Stk. 3. Kvalitetsstandarden skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har fastsat for ydelser efter lovens §§ 83 og 86. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne samt leveringen af hjælpen. Kvalitetsstandarden skal endvidere indeholde operationelle mål for, hvordan dette sikres, og en beskrivelse af,

~~hvordan der følges op på de fastsatte mål, jf. § 2.~~
~~*Stk. 4.* Af kvalitetsstandarden skal det fremgå, hvilke kvalitetskrav, jf. §§ 7-11, kommunalbestyrelsen stiller til leverandører af hjælp efter lovens § 83, herunder krav til personalets kompetencer, arbejdsmiljø m.v.~~
~~**§ 2.** Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på de efter § 1, stk. 3, fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen efter lovens §§ 83 og 86, samt på de efter § 1, stk. 4, fastlagte kvalitetskrav til leverandører af hjælp efter lovens § 83.~~

Formateret: Default