



Kvalitetsstandard for støtte på plejehjem

Kvalitetsstandarden beskriver den praktiske eller personlige støtte, som du kan blive bevilget som beboer på et plejehjem i Ballerup Kommune. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandarden sikrer, at borgere modtager støtte på lige vilkår.

Som en del af kommunens målsætning arbejder vi for at aktivere dig bedst muligt i støtten, så du kan tage del i eget liv og fællesskabet på plejehjem. På vores hjemmeside er kommunens målsætning beskrevet i form af en [værdighedspolitik](#).

Indhold

Hvordan bliver du visiteret til støtte.....	2
Når du er visiteret til støtte	2
Hjælpe midler	2
Hvordan forløber hverdagen med vores besøg?	2
Er støtten midlertidig eller varig?	2
Hvad kan du forvente af medarbejderne?	3
Tavshedspligt og oplysningspligt.....	3
Personlig støtte og omsorg	3
Om støtte til personlig pleje og omsorg	3
Indsatser for personlig støtte og omsorg	4
Måltider	4
Praktisk støtte	4
Indsatser for praktisk støtte	5
Rengøring.....	5
Tøjvask	6
Indkøb	6
Hjælp til økonomi og din post	6
Generelt	6



Klagevejledning	6
Lovgrundlag	8

Hvordan bliver du visiteret til støtte

Når du bliver tildelt en bolig på et plejehjem i Ballerup Kommune, får du en afgørelse på den personlige og praktiske hjælp, du kan modtage i boligen. Afgørelsen bliver truffet ud fra en konkret og individuel vurdering af dine behov og ønsker.

Når du er visiteret til støtte

Hvor hurtigt kan du få støtte?

Vi iværksætter støtten så snart, du flytter ind i din plejebolig. I samarbejde med dig udarbejder personalet en plan for den pleje, du har behov for.

Du vil få tilknyttet en kontaktperson, og vi har en samtale med dig om livet på plejehjem og gensidige forventninger. Efter et par måneder planlægger vi endnu en samtale, så behov og forventninger kan justeres.

Hjælpemidler

I plejeboligen er der plejeseng med madras bade/bækkenstol, loftlift og sengebord. Har du hjælpemidler, fx rollator eller kørestol inden indflytningen på plejehjemmet, skal du som udgangspunkt medbringe disse, når du flytter ind. Du kan kontakte Hjælpemiddelteamet for råd og vejledning på telefon 4477 1717 tast 2. Opstår der senere behov for personligt tilpassede hjælpemidler, eksempelvis en kørestol, hjælper vi dig med at søge om dette.

Hvordan forløber hverdagen med vores besøg?

Når du modtager støtte af plejehjemmets personale, er dit hjem også en arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven, ligesom da du boede derhjemme.

Medarbejderen skal kunne udføre sit arbejde sikkert og sundhedsforsvarligt, både for sig selv og dig. Det kan derfor blive nødvendigt at justere lidt på indretningen f.eks. ved at flytte møbler.

Er støtten midlertidig eller varig?

I Ballerup Kommune arbejder vi med rehabilitering og hjælp til selvhjælp. Det betyder, at vi gerne vil give dig mulighed for at klare hverdagens gøremål selv. Vi oplever, at det øger livskvaliteten for mange. Det betyder, at støtten bliver justeret, hvis dine behov ændrer sig.



Hvad kan du forvente af medarbejderne?

Hjælpen bygger på dialog, høflighed og gensidig respekt mellem dig og medarbejderne. Ballerup Kommune forventer, at medarbejderne er fleksible, så dine behov og ønsker bliver tilgodeset i størst mulig udstrækning.

Tavshedspligt og oplysningspligt

Medarbejderne har tavshedspligt og oplysningspligt. Det betyder blandt andet, at vi ikke kan videregive oplysninger til fx dine pårørende om din situation, medmindre du har givet accept til det.

Oplysningspligt vil sige, at medarbejderne, der kommer i dit hjem, har pligt til at videregive oplysninger, der er relevant for at sikre optimal pleje og støtte til dig.

Personlig støtte og omsorg

Personlig støtte og omsorg kan omfatte psykisk pleje, aktivitet og omsorg samt personlig pleje. Herunder kan du se hvilke enkeltindsatser, det kan dække over.

Medarbejdere, der udfører personlig pleje og omsorg, har gennemgået en grundig oplæring. Hvis du har komplekse behov, er det altid medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse, der tager sig af opgaven. Hvis du har behov for at blive forflyttet med eksempelvis en lift - bliver både du og medarbejderen instrueret i, hvordan den bliver brugt.

Om støtte til personlig pleje og omsorg

Du tilbydes støtte til bad og hårvask en eller flere gange ugentligt, alt efter hvordan dine ønsker og behov er. Hvis du har brug for hjælp til andet end at vaske, frottere og rede dit hår, henviser vi til en frisør. Plejehjemmet kan hjælpe med at kontakte en mobil frisør, hvis du ønsker dette. Du er også velkommen til at beholde din sædvanlige frisør.

Har du svampelidelser, diabetes eller lignende, som besværliggør almindelig neglepleje, henviser vi til en fodterapeut. Plejehjemmet kan hjælpe med at kontakte en mobil fodterapeut, hvis du ønsker dette. Du er også velkommen til at beholde din sædvanlige fodterapeut.

Når du bor på plejehjemmet, er du automatisk omfattet af omsorgstandplejen, med mindre du ønsker at beholde din egen tandlæge. Omsorgstandplejen kommer på plejehjemmet på faste dage, og personalet vil gerne bistå dig med at komme dertil.

Som udgangspunkt kan vi ikke ledsage dig til hospital, lægebesøg eller tandlæge ude i byen. Ligeledes henviser vi til udbringning af medicin, hvis du eller eventuelle pårørende ikke selv kan hente din medicin på apoteket.



Indsatser for personlig støtte og omsorg

- Vask af ansigt, krop og hår
- Støtte til brusebad eller sengebade.
- Hjælp til hårvask er i forbindelse med bad
- Observation, vejledning, forebyggelse og pleje af huden
- Ukompliceret klipning af tå- og fingernegle
- Mundpleje og tandbørstning
- Hånd- og fodpleje
- Frisering og barbering i ansigt
- Støtte til på- og afklædning
- Toiletbesøg
- Støtte til kropsbårne hjælpemidler, fx støttestrømper, rengøring af høreapparat og briller
- Støtte til sengeredning/skift af sengelinned
- Støtte til deltagelse i hjemlig hygge, aktiviteter og arrangementer i plejehjemmet
- Støtte til at strukturere hverdagen
- Støtte til kontakt til læge og familie
- Tilsyn i boligen
- Støtte til anretning af måltider
- Støtte til at spise og drikke

Måltider

På plejehjemmet får du alsidige hoved- og mellemmåltider. Når du flytter ind, udleverer vi information om vores måltider. Du betaler for mad og drikkevarer via en servicepakke.

Din betaling for servicepakken bliver fastsat årligt i forbindelse med Kommunalbestyrelsens budgetvedtagelse. Betalingen bliver trukket over den sociale pension.

[Taksten](#) for servicepakken er vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

Praktisk støtte

Praktisk støtte er hjælp til hverdagens gøremål; primært rengøring, tøjvask og hjælp til indkøb via internettet. Du kan læse om enkelttydelserne herunder. Du modtager som udgangspunkt praktisk støtte på hverdage i dagtimerne.

Medarbejdere, der udfører praktisk støtte, har gennemgået en grundig oplæring.



Ballerup Kommune og eksterne tilsyn følger løbende op på tilfredsheden og kvaliteten af støtten gennem observationer og interviews med tilfældigt udvalgte borgere og medarbejdere på plejehjemmet.

Indsatser for praktisk støtte

Rengøring

Det er en forudsætning for vores støtte til rengøring, at din bolig er almindeligt vedligeholdt og ryddelig. Som udgangspunkt bliver din bolig gjort rent hver 14. dag – der vil være en daglig soignering, fx tørres op efter bad ligesom toilet og håndvask rengøres ved behov. Som al anden støtte, er rengøringen gratis. Du betaler dog for rengøringsmidler og redskaber via en servicepakke.

Taksten for servicepakken er vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

I rengøringen bruger vi Svanemærkede produkter, der skåner inventar og tager højde for sikkerhed, sundhed og miljø. Vi kan ikke tilbyde rengøring af persienner og rullegardiner.

Støtte til rengøring kan 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 en 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 en gang årligt, såfremt gardinerne kan vaskes i vaskemaskine.

Tøjtjvask

Når du flytter ind, giver vi dig information om vores vaskeservice af tøj og genstande. Tøjtjvask kan omfatte sortering, vask, tørretumbling, ophængning og nedtagning af tøj med videre. Du betaler for vask via servicepakken.

Din betaling for servicepakken bliver fastsat årligt i forbindelse med Kommunalbestyrelsens budgetvedtagelse. Betalingen bliver trukket over den sociale pension.

Indkøb

Du kan få støtte til indkøb af daglige fornødenheder, hvis du ikke har pårørende, som kan hjælpe. Støtten ydes via e-handel på plejehjemmets internetcafé.

Hjælp til økonomi og din post

Ved indflytningsamtalen taler du og din kontaktperson om, hvordan du sikrer betaling af regninger og får læst post. Kan du og dine pårørende ikke selv håndtere disse ting, kan plejehjemmet hjælpe dig med at ansøge om en værge.

Generelt

Klagevejledning

Hvis du ikke er tilfreds med kvaliteten af den støtte, du modtager, skal du tale med personalet eller plejehjemmets leder. Finder I ikke en løsning, som du er tilfreds med, kan du henvende dig til:

Susanne Bettina Jørgensen
Chef for Omsorg og Bolig,
Center for Omsorg og Sundhedsfremme
Hold-an Vej 7
2750 Ballerup



Telefon: 4477 3077

E-mail: social-adm@balk.dk

Vi gør opmærksom på, at hvis du skriver fra en privat mail, er dine personfølsomme oplysninger ikke beskyttet, når du skriver til: social-adm@balk.dk

Vi anbefaler derfor at du i stedet bruger følgende link på Ballerup Kommunes hjemmeside, hvor du skal logge på med MitID.

<https://forms.ballerup.dk/ekstern/sikker-besked>



Lovgrundlag

LBK nr. 988 af 17. august 2017 (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. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal Kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



stk. 6.

§ 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.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

§ 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).