



**HILLERØD
KOMMUNE**



Job, Social og Sundhed

Kvalitetsstandarder

omfattet af
frit valg-ordningen
2013

Indholdsfortegnelse - ydelser under Frit Valg

1.0 Forord	4
2.0 Indledning og forudsætninger	5
3.0 Hillerød Kommunes leverandørkrav	6
3.1.1 Lovgrundlag	6
3.1.2 De overordnede krav.....	6
3.1.3 Opfyldelse af de samlede krav for at blive godkendt	6
3.1.4 Krav der relaterer sig til ydelsen - ydelseskrav	6
3.1.5 Krav der relaterer sig til leverandøren - leverandørkrav.....	6
3.1.6 Beredskabskrav	7
3.1.7 Økonomisk sikkerhedsstillelse.....	7
3.1.8 Krav til dokumentation og kommunikation	8
3.1.9 Tavshedspligt, gaver mm.	8
3.2.1 Kvalifikationskrav til medarbejdere	8
3.2.2 Samarbejdsproces/ driftssamarbejde	9
3.2.3 Samarbejde om træning og hjemmesygepleje	9
3.2.4 Krav til fakturering	9
3.2.6 Uddannelsespligt i forhold til SOSU-uddannelserne	9
3.2.7 Arbejdsmiljø – herunder hjælpemidler og arbejdsredskaber	10
3.2.8 Løn og ansættelsesforhold.....	10
3.2.9 Kvalitetskrav til leverandører af madservice	10
3.3.1 Myndighedsopgaven	10
3.3.2 Informationsmateriale.....	11
3.3.3 Godkendelsesprocedure og kontraktindgåelse.....	11
4.0 Flexibilitet /bytning af ydelser	11
5.0 Regulering af ydelser	12
6.0 Opfølgning	12
7.0 Aktiv i din hverdag – hverdagsrehabilitering	13
Servicedeklaration for:.....	14
Aktiv i din hver dag- hverdagsrehabilitering	14
8.1 Personlig pleje	16
8.1.1 Støtte til personlig hygiejne.....	16
8.1.2 Af - og påklædning	17
8.1.3 Kateter- og stomipleje.....	18
8.1.4 Toiletbesøg.....	19
8.1.5 Forflytning / Lejring	20
8.1.6 Tilberedning og anretning af mad	21
8.1.7 Medicingivning / medicinadministration ved hjælper	22
8.1.8 Omsorgsrelaterede opgaver	23
8.1.9 Psykisk hjælp og støtte/målrettede pædagogiske opgaver	24
8.1.10 Hjælp til transport og ledsagelse.....	25
8.1.11 Hjælp til personlig pleje og ledsagelse af børn.....	26
8.1.12 Vedligeholdelsestræning ved hjælper	27
8.1.13 Servicedeklaration for:	28
Støtte til personlig hygiejne.....	28
Af – og påklædning	28
Kateter- og stomipleje.....	28
Toiletbesøg	28
Forflytning og lejring	28
Tilberedning og anretning af mad	28
Medicingivning ved hjælper	28
Omsorgsrelaterede opgaver	28
Psykisk hjælp og støtte/målrettede pædagogiske opgaver	28
Støtte til transport og ledsagelse	28
9.1 Praktiske opgaver	30
9.1.1 Rengøring.....	30
9.1.2 Opvask / tømning affaldspose	32

9.1.3 Tøjvask.....	33
9.1.4 Indkøb ved hjælper.....	35
9.1.5 Servicedeclaration for:	36
Opvask / tømning af skraldepose	36
Tøjvask.....	36
Indkøb ved hjælper.....	36
9.1.6 Indkøbsordning.....	38
9.1.7 Servicedeclaration for indkøbsordning	39
10.1 Øvrige ydelser.....	41
10.1.1 Afløsning af pårørende	41
10.1.2 Servicedeclaration for afløsning af pårørende.....	42
10.1.3 Madservice – madudbringning	43
10.1.4 Madservice - madafhentning.....	45
10.1.5 Servicedeclaration for madservice	47
11.1 Vurdering og administrative opgaver.....	49
11.1.1 Dokumentation vedrørende borgeren	49
11.1.2 Servicedeclaration for dokumentation	50

1.0 Forord

Kære Borger

Hvis du som borger har svært ved at klare dagligdagen, kan du kontakte visitationen. Du vil her få kontakt med en visitator, der enten er uddannet som sygeplejerske, ergo- eller fysioterapeut.

Du fortæller om din hverdag og de daglige gøremål, der i øjeblikket er en udfordring. I taler om, hvad du selv kan komme til at klare igen via træning og evt. med et hjælpemiddel. Fokus er på at styrke dine handlemuligheder, sikre det bedste tilbud og gøre dig mest muligt selvhjulpen for at bevare din livskvalitet.

Den støtte og de ydelser, Hillerød Kommune kan tilbyde, er nøje beskrevet i kvalitetsstandarderne. Her kan du læse, hvilke muligheder, der er for støtte og vejledning, og hvem, der er berettiget til hvilke ydelser. Ydelsesbeskrivelserne kaldes kvalitetsstandarder efter lov om social service, sundhedsloven og lov om apotekervirksomhed.

Visitatoren laver altid en individuel vurdering af dit behov. Kvalitetsstandarderne er vejledende og har til formål at sikre ensartede afgørelser til ældre og handicappede.

Kvalitetsstandarderne er fastlagt efter et politisk vedtaget serviceniveau. Beskrivelserne her skal sikre, at du kender dine muligheder for, hvilke ydelser du er berettiget til. Du kan selv på fritvalgsområdet vælge, hvem der skal levere ydelserne blandt de godkendte leverandører.

Kvalitetsstandarderne gælder også som udgangspunkt, hvis du bor på et af kommunens plejecentre. Du visiteres her af plejecentrets ledelse, men du kan ikke selv vælge, hvem der skal levere dine ydelser. De udføres af medarbejdere ansat på plejecentret.

Kvalitetsstandarderne skal desuden kunne anvendes som et politisk/administrativt styringsinstrument. Det betyder, at de opstillede mål skal være målbare, og at der følges op på dem i form af tilsyn og brugerundersøgelser.

Bente Claudi
Socialudvalgsformand

2.0 Indledning og forudsætninger

Dette ydelseskatalog indeholder Hillerød Kommunes samlede beskrivelse af krav til leverandører og ydelsesbeskrivelser for ydelser inden for pleje- og omsorgsområdet, dvs. til ældre og handicappede.

I lov om social service § 1, stk.2 beskrives at "formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten."

§ 83 omhandler personlig hjælp og pleje samt hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

For ydelser omfattet af lov om social service § 83 er det ifølge Socialministeriets bekendtgørelse nr. 1614 af 12.december 2006 et krav, at der hvert år udarbejdes og følges op på kvalitetsstandarder for disse ydelser.

Ydelsesbeskrivelserne er således en beskrivelse af, hvad ydelserne kan indeholde på baggrund af det politisk vedtagne serviceniveau.

Hver enkelt ydelse er beskrevet i henhold til en fast skabelon og følger bekendtgørelsens anbefalinger:

- Hvad er ydelsens lovgrundlag
- Kriterier for ydelsen
- Hvilket behov dækker ydelsen
- Hvad er formålet med ydelsen
- Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen
- Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen

Nedenstående punkter er samlet i **Serviceerklæringer** inden for personlig pleje, praktisk hjælp og øvrige ydelser.

- Hvad er ydelsens omfang (tid/hyppighed)
- Borgerens mulighed for at bytte ydelser og indflydelse på hjælpen
- Er der valgmulighed m.h.t. leverandør
- Hvem leverer ydelsen
- Kompetencekrav til leverandøren.
- Hvad koster ydelsen for borgeren
- Hvad er kommunens kvalitetsmål
- Hvordan følges op på kvalitetsmålene for ydelsen
- Er der særlige forhold at tage hensyn til

For at kunne udføre ydelserne stilles der generelle krav til medarbejderens kompetence. Medarbejderen skal bl.a. tale et sprog, som kompenserer for, at der kan være flere generationer mellem udfører og borger. Medarbejderen skal kunne lide at arbejde med handicappede og / eller ældre mennesker og have oprigtig interesse for den handicappedes og / eller ældres livshistorie og følge med i deres daglige liv.

Når den enkelte ydelse beskrives, er der tale om en gennemsnitlig angivelse af ydelsens omfang. Der vil således være nogle borgere, der har brug for mere støtte og vejledning og andre, der har ressourcer til at klare mere selv.

Borgere, der visiteres til personlig pleje eller praktiske opgaver, modtager en skriftlig afgørelse som udfyldes i forbindelse med visitationen.

3.0 Hillerød Kommunes leverandørkrav

3.1.1 Lovgrundlag

Lovgrundlaget for det frie leverandørvalg er lov om social service, § 88 samt de efterfølgende bekendtgørelser og supplement til bekendtgørelserne af 29. juni 2004.

3.1.2 De overordnede krav

Hovedprincipper i forhold til opstilling af krav:

- Alle leverandører, inkl. de kommunale leverandører, skal godkendes. Det betyder, at der stilles samme krav til samme opgaveudførelse.
- Kravene skal følge ydelseskategorierne (personlig pleje, praktisk hjælp: rengøring, indkøb, tøjvask, madudbringning) og dermed de ydelser, leverandøren søger godkendelse til.
- Hillerød Kommune stiller krav til leverandører af personlig pleje, at levering af personlig pleje sker **hele døgnet alle ugens 7 dage**. Kravet er begrundet i hensynet til kontinuitet for borgeren og sikkerhed i kommunikationen.
- Der må ikke stilles krav, der systematisk udelukker kvalificerede private leverandører.
- Priser og krav bliver meldt ud **mindst** én gang årligt.

3.1.3 Opfyldelse af de samlede krav for at blive godkendt

Det er de samlede krav til leverandøren, som ligger til grund for godkendelsen.

Kravene består af kvalitetskrav, der relaterer sig til den enkelte ydelse og de krav, der relaterer sig til leverandørvirksomheden.

Kravene bygger på basisforudsætninger, der tager udgangspunkt i kvalitets-standarderne kombineret med de nødvendige leverandørkrav. Disse krav kan senere blive udvidet med mere udviklingsorienterede og dynamiske krav, fx socialt ansvar, deltagelse i fælles efteruddannelse, fælles udviklingsprojekter.

3.1.4 Krav der relaterer sig til ydelsen - ydelseskrav

Byrådet udarbejder mindst én gang årligt en kvalitetsstandard for bl.a. personlig pleje og praktiske opgaver.. Kvalitetsstandarden indeholder en beskrivelse af det serviceniveau, byrådet har fastsat for disse ydelser.

Det er kvalitetsstandarderne, som styrer de kvalitetsmæssige krav til ydelserne. Det er et lovkrav, at kvalitetsstandarderne indeholder operationelle mål for, hvordan det vedtagne serviceniveau sikres, og hvorledes der følges op på de fastsatte mål. De konkrete mål findes i kvalitetsstandarderne.

Leverandørerne af ydelsen skal for at opfylde kravene bl.a. udarbejde egen kontrol, herunder undersøge brugertilfredsheden, antallet af medarbejdere i hjemmet og maksimal forsinkelse i ankomst.

3.1.5 Krav der relaterer sig til leverandøren - leverandørkrav

Der er forskellige krav til leverandøren afhængig af, hvilke opgaver pågældende søger godkendelse til:

Praktiske opgaver - rengøring
Praktiske opgaver- indkøb
Praktiske opgaver- tøjvask
Praktiske opgaver- madservice
Personlig pleje

Madservice til hjemmeboende, herunder om der leveres normal mad bestående af et hovedmåltid, diæter eller særlige ernæringstætte måltider. Der skal desuden ved godkendelsen gøres opmærksom på, om måltiderne bringes.

3.1.6 Beredskabskrav

Alle leverandører skal præstere et beredskab. Det vedrører primært følgende situationer:

- Ydelser til nye borgere, der henvises ved visitation. Leverandøren skal iværksætte personlig pleje umiddelbart efter visitation. Visitationsteamet kan indgå en aftale med leverandøren om handledage ved opstart af massiv pleje (hjælp mange gange om dagen).
- Madleverance skal starte senest 1 dag efter henvisning, dog gælder der for borgere udskrevet fra hospitalet på dagene mandag – lørdag, at madleveringen skal iværksættes, når borgeren kommer hjem. For øvrige praktiske opgaver inden for 5 hverdage.
- Hillerød Kommune skal kunne hjemtage færdigbehandlede patienter fra sygehuset, når patienterne er klar til udskrivning til eget hjem. Hvis leverandøren sinker udskrivelsen betaler leverandøren Hillerød Kommune for det antal dage, som kommunen opkræves af regionen. Der betales døgnprisen på en sengedag efter gældende takst.
- Assistance ved nødkald. Nødkald betjenes af hjemmesygeplejerskerne. De nødvendige besøg foretages ofte af en social og sundhedsmedarbejder eller af en sygeplejerske og social og sundhedsmedarbejder i fællesskab. Leverandører til personlig pleje skal derfor have et beredskab til at assistere ved nødkald og til at yde den nødvendige og akutte hjælp. Det er derfor et krav, at leverandøren kan kontaktes på mobiltelefon.
- Øvrig akut hjælp. Tilsvarende skal alle leverandører på stedet omgående yde hjælp til borgere, der bliver akut syge. Herunder tilkalde sygeplejerske, læge eller anden hjælp.
- Imødegåelse af fravær blandt medarbejdere. Leverandøren skal beskrive, hvordan leverancen sikres, så uregelmæssigheder, ændringer og aflysninger undgås, herunder brug af vikarer eller andre, som kan levere ydelserne.
- Ved force majeure som fx snestorm, iværksættes katastrofeplan med bælteværktøjer til livsvigtige ydelser.
- Hvis borgeren ikke åbner døren, er leverandøren forpligtiget til at undersøge, hvorfor borgeren ikke åbner, fx kontakt til sygehus, pårørende og evt. låsesmed. Der skal derefter meldes tilbage til visitationsteamet.
- Der gøres opmærksom på, at de konkrete omkostninger til opretholdelse af det nødvendige beredskab er både principielt og reelt indeholdt i kommunens timepris/priser. Der vil derfor ikke ske en særskilt honorering af beredskabsydelser.

Beredskabsbeskrivelsen skal fremsendes ved ansøgning om godkendelse med de konkrete oplysninger.

3.1.7 Økonomisk sikkerhedsstillelse

Hillerød Kommune stiller som krav, inden kontrakten indgås, at leverandøren opfylder de grundlæggende krav til økonomisk og faglig hæderlighed.

Det betyder, at leverandøren har orden i sin økonomi, er hæderlige i sin erhvervs-udførelse og opfylder sin økonomiske forpligtigelser med hensyn til betaling af skatter og sociale ydelser m.v.

Da det fortsat er kommunen, der er ansvarlig for, at borgerne modtager den nødvendige og visiterede hjælp, kræver Hillerød Kommune sikkerhedsstillelse i form af en bankgaranti eller sikkerhedsstillelse af 10.000 kr. i Hillerød Kommune. Bankgaranti eller sikkerhedsstillelse skal foreligge sammen med en ny leverandørers ansøgning og er påkrævet inden politisk godkendelse af leverandøren.

Sikkerhedsstillelsen er 10 % af den årlige omsætning (timepris x leverede timer) eller minimum 10.000 kr. . For eksisterende leverandører, der har haft en årlig omsætning på over 100.000 kr. vil sikkerhedsstillelsen blive reguleret 1 gang årligt.

Sikkerhedsstillelse eller deponering skal fremsendes sammen med en serviceattest udstedt af Erhvervs- og Selskabsstyrelsen med en erklæring om, at alle de forhold, der skal dokumenteres ved offentlige myndigheder, er i orden.

Hillerød Kommune vil i godkendelsen parallelt anvende EU's regler om udbud, hvor enhver tjenesteyder kan udelukkes fra deltagelse i "udbudsproceduren", herunder godkendelsen, hvis der finder anmærkninger sted.

3.1.8 Krav til dokumentation og kommunikation

Leverandører, som vil godkendes til **personlig pleje**, skal anvende og dermed kobles til Hillerød Kommunes omsorgssystem. Omkostningerne til udstyr, licenser til programmet og undervisning er indeholdt i basisprisen for personlig pleje/ dag.

Det vil være muligt at købe undervisning af it-medarbejder ansat i Ældre og Sundhed. Omsorgssystemet skal anvendes efter Hillerød Kommunes beskrevne arbejdsgange og vejledninger.

Byrådet stiller som krav, at leverandøren dokumenterer den planlagte pleje (bl.a. plejeplan og indsatsområder) samt afvigelser herfra. Ved ændringer i borgerens tilstand noteres det ligeledes i journalen, og der sendes avis til visitator, hvis ændringen kræver ny visitation.

Leverandører, som udelukkende vil godkendes til **praktiske opgaver**, skal kontakte visitationen på mail eller telefon, hvis der er ændringer i borgerens tilstand.

Leverandøren er ligeledes pligtig til at rette henvendelse til visitationsteamet, hvis borgeren jævnligt bytter ydelser, så der kan finde en revisitation sted, da afgørelsen om ydelser skal afspejle borgerens konkrete behov.

3.1.9 Tavshedspligt, gaver mm.

Byrådet stiller krav til leverandørerne om overholdelse af reglerne om bl.a. tavshedspligt, jf. lov om retssikkerhed, § 43, stk. 2 og 3.

Leverandøren er desuden omfattet af reglerne for aktindsigt. Borgeren kan således søge aktindsigt i sin sag hos leverandøren, som er pligtig til at videresende den.

Leverandører må ikke modtage eller give gaver eller låne penge, hverken til eller af borgeren.

Medarbejderen må ikke opholde sig alene i borgerens hjem, ikke ryge i hjemmet og må ikke få udleveret pinkoder til hævekort. Leverandører og medarbejdere er forpligtede til at overholde den nye rygelov af august 2007.

3.2.1 Kvalifikationskrav til medarbejdere

Kvalifikationskrav til fastansatte medarbejdere i hjemmeplejen i dag er, at de som minimum er uddannet som social- og sundhedshjælper/hjemmehjælper. Det er betinget af, at de opgaver, der skal løses, ofte er komplekse og kræver, at medarbejderen har en sundhedsfaglig indsigt.

Der bliver dog fortsat anvendt ufaglært arbejdskraft som timelønnede vikarer eller i kortvarige vikariater. De løser primært opgaver inden for praktisk hjælp.

Hillerød Kommune kræver, at medarbejdere som minimum er uddannet som social- og sundhedshjælper (hjemmehjælper), når der løses opgaver inden for **personlig pleje**. Der kan i nødstilfælde ved ferier, sygdom eller andet fravær anvendes uuddannet personale, dog altid under vejledning af uddannet personale i vagten.

For leverandører, som løser opgaver med **praktisk hjælp**, vil det være en fordel, at medarbejderne som minimum er uddannet som hjemmehjælper/social- og sundhedshjælper, men anden baggrund kan accepteres, hvis medarbejderne har modtaget konkret oplæring, før de arbejder på egen hånd.

De skal fx reagere i situationer, hvor borgeren er konfus, har besværet vejtrækning, er smertepåvirket eller udviser andre akutte sygdomstegn eller generel svækkelse.

Leverandøren skal enten kontakte visitationsteamet, og ved akut opstået sygdom fx kontakt til egen læge, hjemmesygeplejerske, ringe 112 mv.

Hos borgere, som både er visiteret til personlig pleje og praktisk hjælp, skal minimum 90 % af medarbejderne være uddannet som social- og sundhedshjælpere/ hjemmehjælpere.

I de enkelte kvalitetsstandarder fremgår kompetencekrav til udfører. Der vil derfor også i de mere komplekse plejeopgaver stilles krav til leverandøren om at kunne stille assistenter til rådighed.

Hvis medarbejderen uforsætlig kommer til at ødelægge borgerens ejendele, er leverandøren pligtig til at dække udgiften. Hillerød Kommune anbefaler, at leverandøren tegner en skadesforsikring for sine medarbejdere.

3.2.2 Samarbejdsproces/ driftssamarbejde

Når der ansøges om godkendelse som leverandør, skal der fremsendes en plan, hvor det fremgår, hvordan den daglige kontakt foregår, hvem der er kontaktperson (telefon og mailadresse).

Der skal forudsættes en mødeaktivitet mellem myndighed og leverandøren. Hyppighed er afhængigt af, om der alene ydes praktisk hjælp eller personlig pleje eller en kombination af de to dele. Møder skal anvendes til koordination og gensidig information mv.

Kommunikationen til Hillerød Kommune vil være visitationsteamet, som dagligt på hverdage har telefontid kl. 10-15, hvorefter kommunen kan kontaktes på hjemmesygeplejerskens vagttelefon.

Når borgeren har valgt leverandør sendes der elektronisk eller skriftlig besked fra visitator om afgørelsen og dens omfang. Idet oplysningerne indeholder fortrolig information skal leverandøren være i stand til at modtage krypteret mails (digital signatur påkrævet).

3.2.3 Samarbejde om træning og hjemmesygepleje

Det frie leverandørvalg omfatter alene lov om social service, § 83. Der skal fortsat være sammenhæng og koordinering i den samlede sociale og sundhedsmæssige indsats over for borgerne.

Derfor kræver Hillerød Kommune, at sygeplejersker og terapeuter m.fl. fortsat har et tæt samarbejde med såvel kommunale som private leverandører.

Dette samarbejde betinger, at sygeplejersker/terapeuter og leverandører af specielt personlig pleje anvender den elektroniske omsorgsjournal til at dokumentere planlagt pleje, indsatsområder og ændringer derfra.

Derudover stiller Hillerød Kommune krav om, at leverandørerne stiller ressourcer til rådighed til samarbejdet i såvel borgerens hjem som i møder.

3.2.4 Krav til fakturering

Leverandøren fakturerer månedsvis. Fakturaen skal specificeres med CPR-nummer, periode og ydelseskategori og sendes via Webbetaling.

3.2.5 Klager og brugertilfredshed

Leverandøren skal medvirke til klagesagers behandling ved bl.a. at videregive relevante oplysninger.

For at følge brugertilfredsheden, forbeholder Ældre og Sundhed sig ret til at følge op på, hvor hyppigt der skiftes mellem forskellige leverandører, fx inden for et år.

Hvis bevægelsen fra en leverandør til andre leverandører er entydig, kunne det tyde på, at leverandøren ikke lever op til opstillede kvalitetsstandarder og mål, hvilket kan betyde en undersøgelse af den pågældende leverandør.

3.2.6 Uddannelsespligt i forhold til SOSU-uddannelserne

Hillerød Kommune stiller krav om uddannelsespligt hos leverandørerne, men først når en eller flere leverandører udgør et større marked, og hvor størstedelen af brugertimerne vedrører personlig pleje.

Af hensyn til uddannelseskvaliteten og dermed eleverne skal de konkrete praktikpladser godkendes i lighed med de kommunale praktikpladser, og der skal ske uddannelse af praktikansvarlige.

3.2.7 Arbejdsmiljø – herunder hjælpemidler og arbejdsredskaber

Der forudsættes, at opgaverne udføres inden for rammerne af arbejdsmiljøreglerne. Det følger naturligt af den enkelte leverandørs arbejdsgiveransvar. Alle leverandører er ansvarlige for arbejdspladsvurderinger.

Kommunen stiller relevante arbejdsrelaterede hjælpemidler til rådighed for borgeren og leverandører, dels for at sikre kontinuitet og kvalitet, og dels fordi det er økonomisk og sundhedsfagligt forsvarligt, at opgaven udelukkende løses af en sagsbehandlende ergoterapeut.

Medarbejdernes personlige værnemidler er dog fortsat leverandørens egen forpligtigelse, fx handsker, uniform, forklæder mv.

3.2.8 Løn og ansættelsesforhold

Hillerød Kommune forudsætter, at leverandøren af hjemmehjælpsydelser følger de bestemmelser om løn og arbejdsvilkår, der findes i de kollektive overenskomster.

3.2.9 Kvalitetskrav til leverandører af madservice

Det er centralt for kvaliteten af måltiderne, at enhver leverandør af madservice lever op til de gældende regler om hygiejne og egenkontrol, jf. bekendtgørelse nr. 26 af 18. januar 2002 om autorisation m.v. ved behandling og salg af fødevarer m.v. samt kontrolmærkning af animalske fødevarer, bekendtgørelse nr. 352 af 30. maj 2002 om egenkontrol i fødevarer virkninger m.v.

Byrådet kan inddrage fødevareregionernes vurdering i forbindelse med leverandørtilsynet.

Leverandører af madservice er, som de øvrige leverandører, forpligtiget til at observere borgerens almene velbefindende i forbindelse med madleveringen. De har pligt til at meddele visitationsteamet, hvis der observeres forandringer i borgerens tilstand.

Byrådet stiller som krav til leverandørerne, at modtager kan bestille mad med 1 dags varsel og afbestille med 2 dages varsel.

Leverandøren skal ved godkendelsen gøre opmærksom på, om der tilbydes:

- Hovedmåltid
- Diæter og ernæringstøtte måltider
- Skal kunne tilrettes en borgers kostplan

Der skal ved anmodningen om godkendelse medsendes en beskrivelse af produktionsform, og hvordan maden leveres, fx varm mad, køle eller frostmad.

Det skal desuden fremgå, om der indgår udbringning af maden.

3.3.1 Myndighedsopgaven

Hillerød Kommune har som myndighed ansvaret for opfølgning og tilsyn i forhold til kvalitets- og leverandørkrav.

Opfølgningen vil ske på følgende måde:

Visitation og revisitation. Her undersøges, om leverandøren har leveret de visiterede ydelser og i overensstemmelse med målsætningen, dokumenteret fyldestgørende, reageret fagligt forsvarligt på funktionsforbedringer og -svækkelse hos borgeren m.v.

Herudover udfører myndigheden tilsyn i forhold til fire fokusområder, som vil være styrende for den årlige afrapportering til Byrådet. Fokusområderne er følgende:

- Sammenhæng mellem de visiterede og leverede ydelser = "omfang" af ydelser
- Opfyldelse af krav til den fysiske levering af ydelserne = "udførelsen" af ydelserne..
- Kvaliteten af de leverede ydelser = "indhold" af ydelserne.

- Kvaliteten af hjemmeplejens dokumentation = "dokumentation" af ydelserne. hjælpen.

Kommunen anvender en række forskellige tilsynsaktiviteter til at vurdere de enkelte fokusområder. Der er udviklet en række hjælpeværktøjer til brug for de enkelte tilsynsaktiviteter. Tilsynsaktiviteterne gennemføres af visitatorer fra Hillerød Kommunes myndighed og relaterer sig både til dialog med brugere og leverandører.

Det er et krav for at opfylde leverandørbetingelserne, at leverandøren samarbejder i forhold til at levere de oplysninger som myndigheden efterspørger i forbindelse med tilsyn.

3.3.2 Informationsmateriale

Leverandøren bestemmer, hvordan informationsmaterialet til borgeren skal se ud. Det opfordres til, at materialet så vidt muligt kun fylder en A-4 side og kan være udarbejdet som folder.

Visitation og Hjælpebidler sørger kun for kopiering af materialet, hvis det er på en A-4 side og foreligger i elektronisk form. Ved alle andre layout typer og anvendelse af farver, da sørger leverandøren selv for levering af informationsmaterialet til Visitation og Hjælpebidler til udlevering.

3.3.3 Godkendelsesprocedure og kontraktindgåelse

Ansøgning med relevante papirer om godkendelse sendes til:

Hillerød Kommune

Fællessektionen i Ældre og Sundhed

Trollesmindealle 27

3400 Hillerød

Efter beslutning om godkendelse i byrådet vil der blive udarbejdet en kontrakt. Behandlingen af godkendelserne vil ske mindst 4 gange om året.

4.0 Flexibilitet /bytning af ydelser

Efter de gældende regler i serviceloven er der mulighed for fleksibilitet i både tilrettelæggelse og udførelse af ydelser.

Borgere, der er visiteret til praktiske opgaver i form af rengøring, tøjvask og indkøb og/eller personlig pleje, har ret til at bytte de visiterede ydelser til andre ydelser indeholdt i ydelseskataloget. I særlige tilfælde kan andet aftales med medarbejderen.

Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktiske opgaver forudsætter det, at der er visiteret til både personlig pleje og praktiske opgaver. En borger, der alene er visiteret til praktiske opgaver, kan ikke bytte til ydelser inden for personlig pleje eller omvendt.

Hvis borgeren ønsker forskellige leverandører til personlig pleje og praktiske opgaver, skal borgeren være opmærksom på, at dette indskrænker borgerens mulighed for eksempelvis at bytte rengøring med et bad. Hvis borgeren ønsker muligheden for at bytte mellem personlig pleje og praktiske opgaver skal borgeren vælge samme leverandør til begge ydelsestyper.

Borgeren og medarbejderen har mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af ydelsen konkret skal tilrettelægges, dog skal den visiterede tidsramme altid overholdes.

Det er vigtigt, at borgerens ønske om at bytte ydelser ses i sammenhæng med, at det fortsat er kommunens pligt og ansvar at yde den hjælp, der er nødvendig ud fra den enkelte borgers behov. Det betyder, at det fortsat er medarbejderen, der i den konkrete situation fagligt vurderer, om det er forsvarligt at borgeren fravælger de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.

Bliver medarbejderen i tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal medarbejderen tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse og følge denne.

Hvis en borger 3 gange i løbet af en 2 måneders periode ønsker at bytte ydelser, er leverandøren forpligtet til at underrette visitationsteamet, da dette kan indikere et behov for revisitering

5.0 Regulering af ydelser

Hillerød Kommune stiller krav til leverandørerne om, at der uden revisitering kan ske en mindre regulering af den anvendte tid, hvis der opstår et særligt behov. Justeringen skal ske efter retningslinjerne beskrevet i "regulering af ydelser", som alle leverandører skal være bekendt med. Leverandøren skal dokumentere behovet ved regulering af ydelser.

6.0 Opfølgning

Der skal årligt følges op på kvalitetsstandarderne, jf. socialministeriets bekendtgørelse. Kvalitetsstandarderne bliver politisk behandlet en gang årligt for at fastlægge kommunens serviceniveau.

Ydelsesbeskrivelser

7.0 Aktiv i din hverdag – hverdagsrehabilitering

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om Social Service §§ 1, 83 og 86 Sundhedsloven §§ 138 og 140
Kriterier for ydelsen	Borgere, der bor i Hillerød Kommune, og som ikke i forvejen er visiteret til hjemmeplejeydelser efter lov om social service § 83 Eller Borgere, der bor i Hillerød Kommune, og som i forvejen er visiteret til hjemmeplejeydelser efter lov om social service § 83 At borger efter funktionstab har behov for hverdagsrehabilitering for at kunne klare sine daglige opgaver At borger vil profitere af en hverdagsrehabiliterende indsats og der igennem igen kunne klare sine daglige opgaver En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation lægges til grund for en bevilling.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Hverdagsrehabilitering af fysiske, psykiske og sociale færdigheder.
Hvad er formålet med ydelsen?	At borgere, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i deres fysiske, psykiske og/eller social funktionsevne, opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv At iværksætte en målrettet tidsbestemt samarbejdsproces mellem borger, pårørende og fagpersonale for, at borger så vidt muligt genvinder sit fysiske, psykiske og sociale funktionsevniveau. At vurdere behovet for hjælpemidler eller hjælpeforanstaltninger.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Tæt samarbejde med borgeren om målsætning og træning Midlertidige ydelser efter § 83, hvor det vurderes, at der er et behov Ergoterapeutisk undersøgelse og træning i tæt samarbejde med SoSu medarbejder. Sygeplejefaglige opgaver som pleje, observation og behandling. Tilpasning og vejledning i relation til hjælpemidler. Vejledning i hvordan borgers bolig kan indrettes så borgers hverdag lettes. Forebyggende tilbud som rådgivning, vejledning og instruktion til borgeren og pårørende. Undersøgelse og vurdering i form af diverse test. Samarbejde med praktiserende læger eller speciallæger. Vejledning og viden om relevante frivilligtilbud
Særlig for ydelsen?	Ydelsen tildeles i sammenhænge med øvrige bevilligede ydelser.

Serviceerklring for:

	Aktiv i din hver dag- hverdagsrehabilitering
Hvad er ydelsens omfang?(tid/ hyppighed)	Hverdagsrehabilitering i forbindelse med personlig pleje og praktiske opgaver Individuel udmåling af tid og hyppighed. Der planlægges et forløb på baggrund af en aftalt målsætning.
Borgerens mulighed for at bytte ydelser og indflydelse på hjælpen	Der er ikke mulighed for at bytte ydelsen Ydelsens omfang vurderes individuelt, der aftales mål og der planlægges et forløb mellem borger, terapeut og hjemmepleje
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Ja. Der kan vælges mellem leverandører der er godkendt af Hillerød kommune til at levere ydelsen
Hvem leverer ydelsen?	Den kommunale leverandør godkendt af Hillerød Kommune til den specifikke hverdagsrehabiliteringsydelse "Aktiv i din hver dag" Den private leverandør godkendt af Hillerød Kommune til den specifikke hverdagsrehabiliteringsydelse "Aktiv i din hver dag"
Kompetencekrav til leverandøren	Udføres af sundhedsfagligt uddannet basispersonale (social - og sundhedshjælper, sygehjælper, social - og sundhedsassistenter, plejehjemsassistenter og hjemmehjælpere). Uddannet sygeplejersker og terapeuter fra Hillerød kommune En dokumenteret efteruddannelse leveret af en anerkendt leverandør for de udførende medarbejdere på minimum 3 dages undervisning i hverdagsrehabilitering. Medarbejderne skal kunne observere et funktionsniveau og løbende vurdere borgerens helbredstilstand Forløbet målsættes, tilrettelægges og følges op af terapeut fra Trningssektionen Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold.
Hvad koster ydelsen for borgeren?	Ydelsen er midlertidig Ydelsen er uden egenbetaling Ydelsen iværksættes i samarbejde med borgeren.
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	Alle nye borgere med behov for hjemmepleje ydelser skal vurderes ift. behov for hverdagsrehabilitering. Vurderingen kan foretages af både leverandør og visitationen. Alle borger, der oplever et fald i funktionsevne skal vurderes ift. behov for hverdagsrehabilitering. Vurderingen kan foretages af både leverandør og visitationen. Vi forventer, at effekten af de iværksatte forløb er: At 40 % af forløbene afsluttes uden behov for hjemmepleje ydelser At 45 % af forløbene afsluttes med behov for færre hjemmepleje ydelser At 15 % af forløbende har en målbar effekt på borgerens aktiv deltagelse, men ændrer ikke på hjemmepleje ydelserne. rsag til ikke igangsatte hverdagsrehabilitering eller udeblevet effekt af igangsatte forløb skal dokumenteres. Leverandøren skal sikre kvaliteten af ydelsen og foretage egenkontrol på effekten af ydelserne. Der skal laves en fr og efter måling efter hvert forløb. Effektmlingerne (fr og efter målingerne) leveres til Hillerød kommune i forbindelse med afregningen.

	<p>90 % af ydelserne skal leveres inden for +/- 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt.</p> <p>Besøget aflyses aldrig af leverandøren.</p> <p>Hvis tidspunktet, hvor leverandøren kommer, må ændres mere end en time, får borgeren besked.</p> <p>Hvis borgeren ikke lukker op er leverandøren forpligtet til telefonisk at kontakte borgeren.</p> <p>Hvis borgeren ikke selv er i stand til at åbne døren, skal borgeren give tilladelse til at leverandør disponerer over en udleveret nøgle</p> <p>Medarbejderne bærer altid legitimation.</p>
--	---

8.1 Personlig pleje

8.1.1 Støtte til personlig hygiejne

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage personlig hygiejne pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget støtte til personlig hygiejne.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre personlig hygiejne.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Badeværelset kan være indrettet så uhensigtsmæssigt, at borgeren ikke kan klare personlig hygiejne på egen hånd.</p> <p>Dårlige adgangsforhold til badeværelse.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til planlægning og varetagelse af personlig pleje.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Plejen tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Personlig hygiejne</p> <p>Brusebad</p> <p>Hårvask</p> <p>Tørre hår</p> <p>Hudpleje</p> <p>Tandbørstning</p> <p>Barbering</p> <p>Neglerensning på hænder og fødder</p> <p>Negleklipning</p> <p>Hjælp til ex. høreapparat, briller, protese</p> <p>Rengøring af kropsbårne hjælpemidler</p> <p>Oprydning efter personlig hygiejne</p> <p>Sengeredning i forbindelse med personlig pleje</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Leverandøren stiller ikke sæbe og øvrige plejemidler, håndklæder, hårtørrer mm. til rådighed.</p> <p>Negleklipning på tæer hos borgere med sukkersyge og forhornede negle.</p>

Personlig pleje

8.1.2 Af - og påklædning

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage af - og påklædning pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til af - og påklædning.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer</p> <p>Benytte bandager, skinner eller kropsbårne hjælpemidler</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre af - og påklædning.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til planlægning og varetagelse af på- og afklædning.
Hvad er formålet med ydelsen?	At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt. Af- og påklædning tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	På- og afklædning. Støtte til og vejledning i på- og aftagning af støttestrømper og andre kropsbårne hjælpemidler.
Hvad indgår ikke i ydelsen?	

Personlig pleje

8.1.3 Kateter- og stomipleje

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage pleje af kateter eller stomi pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få hjælp til kateter og stomipleje.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer</p> <p>Uhensigtsmæssig placering af stomi</p> <p>Problemer med at opretholde tilstrækkelig hygiejnisk standard i forbindelse med kateter og stomi</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre kateter og stomipleje</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Badeværelset kan være indrettet så uhensigtsmæssigt, at borgeren ikke kan klare kateter eller stomipleje</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til planlægning og varetagelse af kateter- og stomipleje.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At sikre borgeren kommer af med sine udskillelser under hygiejniske forhold.</p> <p>Det tilstræbes, at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Kateterpleje:</p> <p>Nedre toilette</p> <p>Skift af pose</p> <p>Observation omkring kateter</p> <p>Tømning af pose</p> <p>Stomipleje:</p> <p>Skift af pose</p> <p>Hygiejne omkring stomi</p> <p>Observation af stomi og afføring</p> <p>Pladeskift</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Skift af kateter</p> <p>Leverandøren stiller ikke sygeplejeartikler til rådighed, men borgeren kan opnå tilskud hertil jf. Lov om social service § 112.</p> <p>Det forudsættes, at borgeren stiller affaldsposer af egnet materiale til rådighed for bortskaffelsen.</p>

Personlig pleje

8.1.4 Toiletbesøg

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83.
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage at komme på toilettet pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til toiletbesøg.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejtrækningsproblemer</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre toiletbesøg</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Badeværelset kan være indrettet så uhensigtsmæssigt, at borgeren ikke kan klare toiletbesøg på egen hånd</p> <p>Dårlige adgangsforhold til toilet.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for hjælp og støtte til at komme på toilettet.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At sikre borgeren kommer af med sine udskillelser under hygiejniske forhold og at borgeren opretholder et rimeligt funktionsniveau og føler sig veltilpas.</p> <p>Det tilstræbes, at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Støtte borger i forflytning til toilet eller på bækkenstol</p> <p>Vask efter toiletbesøg</p> <p>Skift af ble</p> <p>Tømning af kolbe eller toiletpand</p> <p>Oprydning efter toiletbesøg</p>

Personlig pleje

8.1.5 Forflytning / Lejring

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage at forflytte eller lejre sig, pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til forflytning og lejring.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejtrækningsproblemer</p> <p>Tryksår eller tryksårstruet</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre forflytning og lejring</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til forflytning og lejring
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Forflytning/lejring tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af opgaven.</p> <p>.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Stillingskift med eller uden lift fx. fra seng til stol</p> <p>Vende og lejre i seng</p> <p>Forebygge hudproblemer ved observation af tryk og rødme.</p>

Personlig pleje

8.1.6 Tilberedning og anretning af mad

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage at tilberede og anrette mad.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til at tilberede og anrette mad.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer, ernæringsproblemer</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller tilberede og anrette mad</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Køkkenet kan være indrettet så uhensigtsmæssigt, at borgeren ikke kan klare at tilberede og anrette mad på egen hånd.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	At borger opretholder den bedst mulige ernæringstilstand.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Tilberedning og anretning af mad tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Støtte til anretning af morgenmad/aftensmad, samt sørge for drikkevarer</p> <p>Støtte til at varme/anrette varm mad</p> <p>Anretning af drikkevarer</p> <p>Guides under måltidet</p> <p>Støtte til at spise</p> <p>Støtte til at drikke</p> <p>Observation af ernæringstilstand og væskebalance</p> <p>Støtte til afrydning og opvask</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Opvask og oprydning efter gæstebesøg</p> <p>Egentlig madlavning</p> <p>Sondeernæring</p>

Personlig pleje

8.1.7 Medicingivning / medicinadministration ved hjælper

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage medicinadministration pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal opfylde et eller flere af nedenstående kriterier for at få bevilget hjælp til at få ophældt eller/og taget medicin.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejtrækningsproblemer</p> <p>Manglende evne til selv at administrere sin medicin</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Misbrugsproblemer</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Sikre udlevering og indtagelse af medicin.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren får den rette medicin på det rigtige tidspunkt.</p> <p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Det tilstræbes, at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Udlevering af medicin fra doseringsæske eller dosispakke, som er ophældt af apotek eller sygeplejerske/ social – og sundhedsassistent.</p> <p>Støtte til at dryppe ører og øjne</p> <p>Observation af medicinindtagelse</p> <p>Ophældning af lægeordineret afføringsmiddel/hostesaft</p> <p>Give afføringsmiddel efter lægeordination</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Medicingivning doseret af borger eller pårørende</p> <p>Indkøb af doseringsæsker</p> <p>Afhentning af medicin på apotek</p>

Personlig pleje

8.1.8 Omsorgsrelaterede opgaver

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage administration af den daglige økonomi eller holde sig orienteret i relevante emner.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier for at få bevilget hjælp til omsorgsrelaterede opgaver.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller administrere den daglige økonomi, eller holde sig orienteret i relevante emner.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Dårlige adgangsforhold til boligen</p> <p>Begrænset netværk</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte borgeren med at holde sig orienteret, herunder også støtte til borgeren omkring administration af den daglige økonomi.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Ydelsen tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p> <p>.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Støtte til læsning af breve, til at skrive breve og blanketter.</p> <p>Støtte til daglig administration af økonomi</p> <p>Støtte til at administrere økonomi, herunder gå i bank, kontakt til pårørende/værge</p> <p>Støtte til læsning af avis i begrænset omfang</p> <p>Støtte til tømme postkasse.</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Der ydes ikke hjælp til udarbejdelse af større regnskaber, budgetter, selvangivelse og lignende.

Personlig pleje

8.1.9 Psykisk hjælp og støtte/målrettede pædagogiske opgaver

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke planlægge og strukturere daglige gøremål pga. en væsentlig psykisk funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget psykisk hjælp og støtte.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre daglige gøremål</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Begrænset netværk</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte og vejledning til at borger kan klare dagligdagen.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan forblive i eget hjem. At støtte pårørende, når de varetager hovedparten af plejeopgaverne.</p> <p>At yde psykisk støtte, så borgeren oplever en fastholdelse af livsværdier.</p> <p>Det tilstræbes, at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Støtte til at klare dagligdagen både for borgere og de pårørende</p> <p>Motivere borgeren til at gøre tingene selv (vejledning og rådgivning) og til at træffe beslutninger</p> <p>Opbakning/vejledning/rådgivning til de pårørende, som passer syge pårørende</p> <p>Oplæring i daglige gøremål (praktisk hjælp)</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Der ydes ikke hjælp i form af terapi, psykologisk og psykiatrisk hjælp.

Personlig pleje

8.1.10 Hjælp til transport og ledsagelse

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83.
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke selv komme fra egen bolig til aktivitetscenter eller cafe på center i lokalområdet pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier for at få bevilget hjælp til transport og ledsagelse</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejtrækningsproblemer</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller selv komme af sted fra egen bolig</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til ledsagelse gående eller i kørestol fra bolig til aktivitetscenter/café på center i lokalområde.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan komme til aktiviteter, træning eller på café på center for at spise måltider.</p> <p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Ydelsen tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	At følge borgeren gående eller i kørestol til og fra aktivitetscenter og eller café på center, når borgeren bor i lokalområdet tæt på center. Støtten tilbydes i dagtimerne mellem kl. 9.00 – 14.00
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Ledsagelse til læge, tandlæge, hospital etc.

Personlig pleje

8.1.11 Hjælp til personlig pleje og ledsagelse af børn

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage pasning af mindreårige børn pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til pasning af børn.</p> <p>Forældre der pga fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse eller sociale årsager ikke i stand til at varetage personlig pleje eller ledsagelse af mindreårige børn</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til planlægning og varetagelse af delvis pasning af mindreårige børn.
Hvad er formålet med ydelsen?	At sikre at barnet får dækket sit behov for personlig pleje og ledsagelse, når forældre ikke kan.
Hvilke aktiviteter kan indgår i ydelsen?	<p>Personlig pleje</p> <p>Hjælp til måltider</p> <p>Ledsagelse til institution</p> <p>Oprydning efter personlig pleje og måltider</p> <p>Det tilstræbes, at ydelsen indeholder et element af aktivering af borgeren, så denne medinddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Leverandøren stiller ikke sæbe og øvrige plejemidler, håndklæder, hårtørrer mm. til rådighed.</p> <p>Leg, overvågning eller anden pasning af barnet.</p> <p>Tilberedning af varm mad</p> <p>Udgifter til transport af børn og hjælper</p>

Personlig pleje

8.1.12 Vedligeholdelsestræning ved hjælper

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke opretholde daglige færdigheder uden vedligeholdelsestræning pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier for at få bevilget vedligeholdelsestræning ved hjælper</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejtrækningsproblemer</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre selvtræning</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Der foreligger en vurdering fra terapeut.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Vedligeholdende træning i forbindelse med daglige færdigheder
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Vedligeholdende træning tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Vedligeholdende træning af daglige funktioner i forbindelse med almindelig livsførelse.</p> <p>Ved behov efter instruktion/oplæring ved terapeut</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Specifik funktionstræning udført af terapeuter

Personlig pleje

8.1.13 Servicedeclaration for:

	Støtte til personlig hygiejne Af – og påklædning Kateter- og stomipleje Toiletbesøg Forflytning og lejrning Tilberedning og anretning af mad Medicingivning ved hjælper Omsorgsrelaterede opgaver Psykisk hjælp og støtte/mårettede pædagogiske opgaver Støtte til transport og ledsagelse Støtte til personlig pleje og ledsagelse af børn Vedligeholdelsestræning ved hjælper
Hvad er ydelsens omfang?(tid/ hyppighed)	Ydelsens omfang vurderes individuelt
Borgerens mulighed for at bytte ydelser og indflydelse på hjælpen	<p>Der er mulighed for at bytte ydelser, dog indenfor den fastsatte tidsramme. Ønske om at bytte mellem praktiske opgaver og personlig pleje, forudsætter at borgeren er visiteret til både pleje og praktiske opgaver.</p> <p>Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den visiterede ydelse til fordel for andre ydelser, skal medarbejderne tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse.</p> <p>Såfremt borgeren ønsker at bytte den visiterede ydelse mere end 2 ud af 4 gange skal leverandøren orientere visitationen med henblik på revisitation.</p> <p>Borgeren har sammen med medarbejderen mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan ydelsen tilrettelægges.</p> <p>Ydelsen støtte til personlig pleje og ledsagelse af børn kan ikke byttes.</p>
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Ja, dog undtaget borgere der bor i plejebolig og lignende boenheder
Hvem leverer ydelsen?	Den kommunale leverandør godkendt af Hillerød Kommune Den private leverandør godkendt af Hillerød Kommune Enkelt person udpeget af borgeren og godkendt af Hillerød Kommune
Kompetencekrav til leverandøren	<p>Udføres hovedsaglig af basispersonale (social - og sundhedshjælper, sygehjælper, social - og sundhedsassistenter, plejehjemsassistenter og hjemmehjælpere). Evt. i samarbejde med sygeplejerske.</p> <p>Det tilstræbes at fastansatte medarbejderne har en social - og sundhedsmæssig uddannelse.</p> <p>Alle medarbejdere skal være servicemindede, høflige og pålidelige. Samtidig skal de være opmærksomme på borgerens situation og udvise rettidig omhu og reagere med respekt for borgerens livsstil og prioritering af behov.</p> <p>Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold.</p> <p>Det tilstræbes at hjælpen gives af personale, der kender borgeren og dennes situation</p>
Hvad koster ydelsen for borgeren?	Ydelsen tildeles både som midlertidig og varig

	Ydelsen er uden egenbetaling
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	<p>Ydelsen iværksættes efter aftale med borgeren senest fem dage efter bevilling.</p> <p>Ved akut opstået behov iværksættes ydelsen indenfor samme døgn efter henvisning fra fx visitation/læge</p> <p>90 % af ydelserne skal leveres inden for +/- 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt.</p> <p>Besøget aflyses aldrig af leverandøren.</p> <p>Hvis tidspunktet, hvor leverandøren kommer, må ændres mere end en time, får borgeren besked.</p> <p>Hvis borgeren ikke lukker op er leverandøren forpligtet til telefonisk at kontakte borgeren.</p> <p>Hvis borgeren ikke selv er i stand til at åbne døren, skal borgeren give tilladelse til at leverandør disponerer over en udleveret nøgle</p> <p>Medarbejderne bærer altid legitimation.</p>
Er der særlige forhold at tage hensyn til?	<p>Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, der foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p> <p>I nogle hjem er det nødvendigt at indføre egnet arbejdsredskab inden støtten kan iværksættes.</p> <p>I visse tilfælde er det nødvendigt at ommøblere af hensyn til anvendelse af korrekte arbejdsstillinger.</p> <p>I visse tilfælde pålægges borgeren at få fjernet gulvtæppe af hensyn til brug af hjælpemidler.</p> <p>Tilberedning/anretning af mad: Hygiejniske forskrifter skal overholdes under tilberedning og opbevaring af maden.</p>

9.1 Praktiske opgaver

9.1.1 Rengøring

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage rengøringen pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til rengøring.</p> <p>Balanceproblemer som kræver ganghjælpemiddel indendørs eller behov for betydelig støtte til møbler</p> <p>Smerter og åndenød: symptomerne skal være vedvarende efter ophør af aktivitet eller symptomerne forværres efter kort tids aktivitet.</p> <p>Nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre rengøring i hjemmet</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Høj alder, hvor borgeren ikke har tidligere erfaring med rengøring og hvor det bliver vurderet, at borgeren ikke kan oplæres.</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>I helhedsvurderingen lægges der vægt på husstandens samlede ressourcer til at udføre opgaven.</p> <p>Helhedsvurderingen vil inddrage borgerens muligheder for selv at kompensere med teknologiske hjælpemidler (f. eks en robotstøvsuger), andre rengøringsredskaber(f. eks forlængede svabere og gulvmopper) og en anderledes tilrettelæggelse af de praktiske opgaver.</p>
Nye borgere	Nye borgere, der kun søger om varige praktiske opgaver, visiteres som hovedregel først til vurdering af terapeut med henblik på håndtering af redskaber, korrekt arbejdsstilling og indikation for træning med det mål at blive helt eller delvist selvhjulpne.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til planlægning og varetagelse af vedligeholdende rengøring.
Hvad er formålet med ydelsen?	At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt. Rengøring tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Vedligeholdende rengøring af daglige opholdsrum, svarende til en torums bolig (65 m ²) omfattende entre, badeværelse, køkken, opholdsstue og soveværelse. Støvsugning af gulve og tæpper Vask af gulve Afvaskning/aftørring af toilet, håndvask, badekar, bruseafdeling, fliser, spejl Afvaskning af køkkenvask og køkkenbord

	<p>Aftørring af flader i en højde der kan nås inkl. vindueskarme</p> <p>Udsmidning af husholdningsaffald i skraldespand som ligger i umiddelbar nærhed af boligen</p> <p>Trappevask hvis der indgår lejemæssig forpligtelse</p> <p>Skift af sengelinned</p> <p>Rengøring af hjælpemidler</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Indvendig og udvendig vinduespudsning i boligen</p> <p>Rengøring på altaner</p> <p>Hovedrengøring</p> <p>Havearbejde og snerydning</p> <p>Opvask og afrydning efter gæster</p> <p>Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring</p> <p>Pasning af husdyr</p> <p>Borger stiller miljøvenlige rengøringsmidler, støvsuger, kost, spand, affaldsposer og klude til rådighed</p>

Praktiske opgaver

9.1.2 Opvask / tømning affaldspose

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage at vaske op og/eller tømme affaldspose pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til rengøring.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer.</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre rengøring i hjemmet.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade.</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte til at få vasket op og tømt affaldspose.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Ydelsen tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Opvask efter egne måltider</p> <p>Afvaskning af køkkenvask og køkkenbord</p> <p>Udsmidning af husholdningsaffald i skraldespand som ligger i umiddelbar nærhed af boligen.</p> <p>Det tilstræbes at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Opvask og afrydning efter gæster.</p> <p>Rengøringsmidler, affaldsposer og klude</p>

Praktiske opgaver

9.1.3 Tøjvask

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83.
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage tøjvask pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til tøjvask.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer.</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre tøjvask.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade.</p> <p>Høj alder, hvor borgeren ikke har tidligere erfaring med tøjvask og hvor det bliver vurderet, at borgeren ikke kan oplæres.</p> <p>Misbrugsproblemer.</p> <p>I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Støtte planlægning og varetagelse af tøjvask.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Tøjvask tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Hvis tøjvask foretages i hjemmet eller på fællesvaskeri i umiddelbar nærhed af boligen indgår følgende aktiviteter i ydelsen:</p> <p>Sortering af vasketøj</p> <p>Maskinvask af max. 6 kg tøj og linned - undtagelsesvis vask i hånden af enkelte stykker tøj.</p> <p>Ophængning, tørretumbling, nedtagning af vasketøj</p> <p>Lægge tøj på plads</p> <p>Evt. køb af poletter, vaskekort og veksling af penge i maskiner.</p> <p>Hvis tøjvask foregår via vaskeriordning indgår følgende aktiviteter i ydelsen:</p> <p>Sortere og sætte vasketøj til afhentning</p> <p>Tage vasketøj ind fra trappeopgang eller foran gadedør</p> <p>Lægge tøj på plads</p> <p>Hvis tøjvask foregår på plejecentrene indgår følgende aktiviteter:</p> <p>Mærkning af tøj og linned</p> <p>Sortere, vaske og tørre tøj</p>

	Lægge tøj på plads
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Strygning og rulning af linned Leverandør stiller ikke vaskepulver og skyllemiddel til rådighed I plejeboliger indgår ikke vaskeriordning

Praktiske opgaver

9.1.4 Indkøb ved hjælper

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83.
Kriterier for ydelsen	<p>Borgere, der af psykiske eller sociale årsager ikke kan gøre brug af indkøbsordningen, visiteres til indkøb ved hjælper.</p> <p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage indkøb pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til indkøb.</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre indkøb</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Besvær med at indgå og overholde aftaler</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Borgere, der af psykiske eller sociale årsager ikke kan gøre brug af indkøbsordningen, visiteres til indkøb ved hjælper.</p> <p>I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	<p>Støtte til planlægning af indkøb af dagligvarer, dog maksimalt 6 kg pr indkøb.</p> <p>Behov for midlertidig hjælp til indkøb</p>
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Indkøb tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Støtte til udfyldelse af indkøbsseddel</p> <p>Indkøb i den nærmeste dagligvarebutik</p> <p>Pakke ud og stille varer på plads</p> <p>Afregning for indkøb</p> <p>Borgere i plejeboliger (leve/bo miljøer) får via leverandør fælles indkøb dagligvarer. Indkøb af personlige ting kan tilbydes én gang om måneden, hvis der ikke er pårørende, som kan påtage sig opgaven.</p> <p>Borgere i andre plejeboligheder kan få indkøb af personlige ting én gang om måneden, hvis der ikke er pårørende, som kan påtage sig opgaven.</p> <p>Indkøbene foretages kun af personalet på plejecentrene og indkøbene foretages i leve/bo miljøerne i dagtimerne.</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	<p>Som udgangspunkt går basispersonalet ikke ærinder i bank, posthus og på apotek, og det henstilles derfor, at borgeren benytter den service, disse leverandører tilbyder. I særlige tilfælde kan det bevilges.</p>

Praktiske opgaver

9.1.5 Servicedeklaration for:

	Rengøring Opvask / tømning af skraldepose Tøjvask Indkøb ved hjælper
Hvad er ydelsens omfang? (tid/ hyppighed)	<p>Ydelsens omfang vurderes individuelt.</p> <p>Al praktisk støtte gives kun på hverdage og mellem kl. 8 - 17.</p> <p>Rengøring gives som udgangspunkt hver 14.dag. En individuel konkret vurdering kan ændre frekvensen på ydelserne op eller ned.</p> <p>Rengøringstiden er individuelt beregnet ud fra omfanget af visiterede ydelser.</p> <p>Opvask/tømning af affaldspose 2-3 gange om ugen.</p> <p>Tøjvask foretages i borgerens eget hjem eller i bebyggelsens fælles vaskeri og som udgangspunkt hver 14. dag.</p> <p>Indkøb gives som udgangspunkt 1 gang om ugen. Der tages særlig hensyn til akut behov fx efter indlæggelse.</p>
Borgerens mulighed for at bytte ydelser og indflydelse på hjælpen	<p>Der er mulighed for at bytte ydelser, dog indenfor den fastsatte tidsramme.</p> <p>Ønske om at bytte mellem praktiske opgaver og personlig pleje, forudsætter at borgeren er visiteret til både pleje og praktiske opgaver.</p> <p>Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den visiterede ydelse til fordel for andre ydelser, skal medarbejderne tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse.</p> <p>Såfremt borgeren ønsker at bytte den visiterede ydelse mere end 2 ud af 4 gange skal leverandøren orientere visitationen med henblik på revisitation</p> <p>Borgeren har sammen med medarbejderen mulighed for fra gang til gang at aftale hvordan opgaverne tilrettelægges.</p> <p>Hvilke ydelser kan der fx byttes til:</p> <p>Rengøring:</p> <p>Afvaskning af køleskab, fryser, emhætte, komfur, ovn og skabe</p> <p>Afkalkning af kaffemaskine og elkedel</p> <p>Støvsugning af møbler</p> <p>Vanding af blomster</p> <p>Strygning af enkelte beklædningsgenstande</p>
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Ja, dog undtaget borgere der bor i plejebolig og lignende boenheder
Hvem leverer ydelsen?	Den kommunale leverandør godkendt af Hillerød Kommune Den private leverandør godkendt af Hillerød Kommune Enkelt person udpeget af borgeren og godkendt af Hillerød Kommune
Kompetencekrav til leverandøren	<p>Ved visitation til både praktiske opgaver og personlig pleje, tilstræbes det at rengøring i samarbejde med borger udføres af basispersonale (social - og sundhedshjælper, sygehjælper, social - og sundhedsassistenter, plejhjemsassistenter, husassistenter og hjemmehjælpere)</p> <p>Ved visitation alene til praktiske opgaver kan ydelsen i samarbejde med borger udføres af medarbejdere uden social- og sundhedsmæssig uddannelse, hvis</p>

	<p>medarbejderne har modtaget konkret oplæring, før selvstændig udførelse af arbejdet.</p> <p>Alle medarbejdere skal være servicemindede, høflige og pålidelige. Samtidig skal de være opmærksomme på borgerens situation og udvise rettidig omhu og reagere med respekt for borgerens livsstil og prioritering af behov.</p> <p>Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold.</p> <p>Det tilstræbes at opgaven udføres af personale, der kender borgeren og dennes situation.</p>
Hvad koster ydelsen for borgeren?	<p>Ydelsen tildeles både som midlertidig og varig</p> <p>Ydelsen er uden egenbetaling</p> <p>Det forudsættes at borgeren stiller miljøvenlige rengøringsmidler, støvsuger, kost, spand og klude til rådighed</p>
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	<p>Ydelsen iværksættes efter aftale med borgeren senest fem dage efter bevilling.</p> <p>90 % af ydelserne skal leveres inden for +/- 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt</p> <p>Ydelsen gives på fast(e) ugedag(e)</p> <p>Besøget aflyses aldrig af leverandøren</p> <p>Hvis borger aflyser samme dag, kan dersom hovedregel ikke gøres krav på en erstatningsrengøring</p> <p>Den visiterede tid reduceres aldrig af leverandøren</p> <p>Hvis tidspunktet, hvor leverandøren kommer, må ændres mere end en time, får borgeren besked</p> <p>Medarbejderne bærer altid legitimation</p> <p>Hvis borgeren ikke lukker op er leverandøren forpligtet til telefonisk at kontakte borgeren.</p> <p>Hvis borgeren ikke selv er i stand til at åbne døren, skal borgeren give tilladelse til at leverandør disponerer over en udleveret nøgle</p> <p>Rengøring: Den visiterede tid reduceres aldrig af leverandøren.</p> <p>Indkøb: Ved akut opstået behov iværksættes indkøb ved hjælper indenfor en hverdag.</p> <p>De udbragte varer skal indfri modtagerens behov for friske fødevarer hele ugen indtil den efterfølgende uge – dagligvarerne skal derfor leveres med den længst mulige holdbarhed</p>
Hvordan følges op på kvalitetsmålene for ydelsen?	<p>Myndighedens opfølgning og tilsyn/kontrol sker gennem en løbende revurdering efter behov.</p>
Er der særlige forhold at tage hensyn til?	<p>Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, der foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Medarbejderen må højst bære 6 kg ad gangen.</p> <p>Rengøring skal foretages med miljørigtige rengøringsmidler og egnede arbejdsredskaber.</p> <p>I nogle hjem er det nødvendigt at indføre egnet arbejdsredskab inden ydelsen kan iværksættes.</p> <p>I visse tilfælde er det nødvendigt at ommøblere af hensyn til anvendelse af korrekte arbejdsstillinger.</p>

Praktiske opgaver

9.1.6 Indkøbsordning

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borger kan ikke eller delvist ikke varetage indkøb pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget indkøbsordning.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed,</p> <p>Syns- og vejtrækningsproblemer.</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre indkøb.</p> <p>Hukommelsessvækkelse og hjerneskade</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Langt til dagligvareforretning i forhold til borgerens funktionsniveau og transportmuligheder.</p> <p>I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	Indkøb af dagligvarer.
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At borgeren kan leve et så aktivt og selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Indkøb tilrettelægges i tæt samarbejde med borger, og med respekt for borgerens ønsker. Det betyder, at borgere skal medinddrages og deltage så aktivt som muligt i løsning af de enkelte opgaver.</p>
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	<p>Indkøb af dagligvarer indenfor et udbud der minimum svarer til udbuddet i en almindelig lavprisbutik. Priserne overstiger ikke priserne i en almindelig dagligvarebutik.</p> <p>Ved visitation til indkøbsordning kan der i særlige tilfælde visiteres støtte til at skrive indkøbsseddel og/eller viderebringe denne til leverandøren.</p> <p>Stille frost og køle varer på plads.</p>
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Levering af medicin fra apotek.

Praktiske opgaver

9.1.7 Servicedeclaration for indkøbsordning

Hvad er ydelsens omfang? (tid/ hyppighed)	Ydelsens omfang vurderes individuelt. Der kan visiteres til indkøbsordning hver uge eller hver 14 dag. Borgere, der kun har behov for at få leveret tunge varer, visiteres til denne ydelse én gang pr. måned, ex. rengørings - og toiletartikler, holdbare drikkevarer m.m.
Borgerens mulighed for at bytte ydelse og indflydelse på hjælpen?.	Nej
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Ja
Hvem leverer ydelsen?	Private leverandører godkendt af Hillerød Kommune.
Kompetencekrav til leverandøren	Ingen
Hvad koster ydelsen for borgeren?	Borgeren betaler kun for de bestilte varer. Der er mulighed for at købe ind til gæster.
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	Ydelsen iværksættes efter aftale med borger senest fem dage efter bevilling. Indkøb gives på faste ugedage efter aftale med borgeren. Ved helligdage aftales en anden dag med borgeren. De bestilte dagligvarer leveres direkte til borgeren. De udbragte varer skal indfri modtagerens behov for friske fødevarer hele ugen indtil den efterfølgende uge. Dagligvarer skal derfor leveres med den længst mulige holdbarhed. Der foretages levering fra mandag til fredag i tidsrummet 08.00 – 18.00. Leveringsdagene og tidsrummet kan variere ved helligdage og dårligt vejr, samt hvis transport- og vejforhold pludselig forværres. Leveringen sker dog indenfor +/- 1 time indenfor det aftalte. Varene pakkes i transportkasser. Frost- og kølevarer pakkes, så den korrekte temperatur kan holdes, indtil borgeren modtager varerne. Hvis borgeren har behov for det, sætter chaufføren frost- og kølevarer på plads. Leverandøren tager flasker retur, som efterfølgende afregnes med borgeren. Hvis borgeren ikke lukker op er leverandøren forpligtiget til telefonisk at kontakte borgeren eller kontakte Hillerød Kommune. Hvis borgeren ikke selv er i stand til at åbne døren, skal borgeren give tilladelse til at leverandør disponerer over udleveret nøgle. Borgeren er, som udgangspunkt, forpligtiget til at være hjemme, når leverandøren leverer varerne. Betaling for varerne skal ske ved tilslutning til bankens betalingservice – PBS. Medarbejderne bærer altid legitimation.
Hvordan følges op på kvalitetsmålene for ydelsen?	Myndighedens opfølgning og tilsyn/kontrol sker gennem en løbende vurdering, revurdering af ydelsen eller efter behov.

Er der særlige forhold at tage hensyn til?	Hvis der konstateres fejl i leveringen, herunder manglende levering, mangler, beskadigelse eller ukurante varer yder leverandøren erstatning enten i form af nye varer eller tilbagebetaling. Klager over varer skal være leverandøren i hænde senest to hverdage efter levering.
--	--

10.1 Øvrige ydelser

10.1.1 Afløsning af pårørende

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 84
Kriterier for ydelsen	Gives til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Borgeren skal have et væsentligt plejebehov, som den pårørende helt eller delvist varetager.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Afløsning af pårørende til borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.
Hvad er formålet med ydelsen?	At de pårørende får afløsning i hjemmet, så de har mulighed for at vedblive med at varetage pleje og pasning af deres pårørende. At den syge/handicappede kan blive i egen bolig.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Rengøring Tøjvask af den syge/handicappedes tøj Indkøbsordning Madservice Vedligeholdelsestræning ved hjælper
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Målrettet træning Når borgeren er indlagt, gives ydelsen ikke til den raske pårørende i husstanden.

Øvrige ydelser

10.1.2 Servicedeclaration for afløsning af pårørende

Hvad er ydelsens omfang?	Ydelsens omfang vurderes individuelt.
Er der mulighed for at bytte den visiterede ydelse med andre ydelser?	Nej
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Ja
Hvem leverer ydelsen?	Den kommunale leverandør eller private leverandør godkendt af Hillerød Kommune Enkelt person udpeget af borgeren og godkendt af Hillerød Kommune.
Kompetencekrav til leverandøren	Udføres af basispersonale (social - og sundhedshjælper, sygehjælper, social - og sundhedsassistenter, plejehjemsassistenter, plejere og hjemmehjælpere). Evt. i samarbejde med sygeplejerske. Det tilstræbes at fastansatte medarbejdere har en social - og sundhedsmæssig uddannelse. Medarbejderne skal være servicemindede, høflige og pålidelige. Samtidig skal de være opmærksomme på borgerens situation og udvise rettidig omhu og reagere med respekt for borgerens livsstil og prioritering af behov. Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold. Det tilstræbes at afløsningen gives af personale, der kender borgeren og dennes situation
Hvad koster ydelsen for borgeren?	Ydelsen er uden egenbetaling
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	Afløsningen kan iværksættes efter aftale med borgeren senest fem dage efter bevilling. 90 % af ydelserne skal leveres inden for +/- 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt Ydelsen gives på faste ugedage. Ydelsen aflyses aldrig af leverandøren. Hvis tidspunktet, hvor leverandøren kommer, må ændres mere end en time, får borgeren besked. Medarbejderne bærer altid legitimation.
Hvordan følges op på kvalitetsmålene for ydelsen?	Myndighedens opfølgning og tilsyn/kontrol ske gennem en løbende vurdering, revurdering af ydelsen eller efter behov.
Er der særlige forhold at tage hensyn til?	Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, der foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. I nogle hjem er det nødvendigt at indføre egnet hjælpemiddel - inden afløsningen kan iværksættes. I visse tilfælde er det nødvendigt at ommøblere af hensyn til anvendelse af korrekte arbejdsstillinger.

Øvrige ydelser

10.1.3 Madservice – madudbringning

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage madlavning pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>Borgeren har behov for et varmt hovedmåltid mindst 4 gange om ugen.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier for at få bevilget hjælp madservice.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer eller dårlig ernæringstilstand</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller tilberede mad.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Høj alder, hvor borgeren ikke har tidligere erfaring med madlavning, og hvor det bliver vurderet, at borgeren ikke kan oplæres</p> <p>Der tilbydes diætkost efter en faglig vurdering indhentet af Visitation og Hjælpe midler</p>
Hvilket behov dækker ydelsen?	<p>At få dækket de ernæringsmæssige behov og få bragt maden ud.</p> <p>Det ernæringsmæssige behov skal svare til tyngden af måltidet, eller ca. 30 pct. af en døgnkost ved levering af hovedmåltid.</p>
Hvad er formålet med ydelsen?	At hjemmeboende borgere, der ikke selv er i stand til at lave mad, kan købe og få leveret mad At forebygge og udbedre konsekvenser af fejl- og underernæring.
Hvilke aktiviteter kan som udgangspunkt indgå i ydelsen?	<p>Produktion af mad til borgere, herunder menuplan.</p> <p>Ved visitation til madservice kan der i særlige tilfælde visiteres støtte til at udfylde menuplan</p> <p>Levering af mad til hjemmet.</p> <p>Hvis maden leveres som kølemad, skal borgeren have mulighed for at få stillet en mikroovn til rådighed til opvarmning af maden, hvis de ikke selv har en.</p> <p>Borgere på dagcenter kan vælge x antal dage leveret hjemme og y antal dage på dagcenter. I alt mindst 4 hovedretter pr uge.</p> <p>Almindelige måltider hvor der kan vælges mellem flere hovedretter:</p> <p>Varmholdt mad: Min. 2 hovedretter.</p> <p>Kølemad: Min. 14 hovedretter</p> <p>Mulighed for kost med afvigende konsistens.</p> <p>Særlige diæter/kostformer: Diabetes, kolesterolfattig, dialyse kost, purinfattig, gratinkost, energi- og proteinrige menuer, vegetar- og allergikost.</p> <p>Hovedret indeholder:</p>

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Portionsstørrelser</th> <th>Standard</th> <th>Diabetes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fisk/kød</td> <td>100 – 120 g</td> <td>80-100 g magert</td> </tr> <tr> <td>Kartofler/Pasta</td> <td>150-160 g</td> <td>120 - 160 g</td> </tr> <tr> <td>Grøntsager</td> <td>75 g</td> <td>100 g</td> </tr> <tr> <td>Sovs</td> <td>1 dl</td> <td>1 dl Mager</td> </tr> <tr> <td>Samlet mængde</td> <td>425-450 g</td> <td>400-450 g</td> </tr> </tbody> </table>	Portionsstørrelser	Standard	Diabetes	Fisk/kød	100 – 120 g	80-100 g magert	Kartofler/Pasta	150-160 g	120 - 160 g	Grøntsager	75 g	100 g	Sovs	1 dl	1 dl Mager	Samlet mængde	425-450 g	400-450 g
Portionsstørrelser	Standard	Diabetes																	
Fisk/kød	100 – 120 g	80-100 g magert																	
Kartofler/Pasta	150-160 g	120 - 160 g																	
Grøntsager	75 g	100 g																	
Sovs	1 dl	1 dl Mager																	
Samlet mængde	425-450 g	400-450 g																	
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Anretning og servering af mad Survarer																		
Er der mulighed for at bytte den visiterede ydelse med andre ydelser?	Nej																		

Øvrige ydelse

10.1.4 Madservice - madafhentning

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 1 og 83						
Kriterier for ydelsen	<p>Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage madlavning pga. en væsentlig funktionsnedsættelse.</p> <p>Borgeren har behov for et varmt hovedmåltid mindst 4 gange om ugen.</p> <p>En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling.</p> <p>Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier for at få bevilget hjælp madservice.</p> <p>Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer eller dårlig ernæringstilstand</p> <p>Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller tilberede mad.</p> <p>Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade</p> <p>Angst og utryghed</p> <p>Misbrugsproblemer</p> <p>Høj alder, hvor borgeren ikke har tidligere erfaring med madlavning, og hvor det bliver vurderet, at borgeren ikke kan oplæres</p> <p>Der tilbydes diætkost efter en faglig vurdering indhentet af Visitation og Hjælpe midler</p>						
Hvilket behov dækker ydelsen?	<p>At få dækket de ernæringsmæssige behov og få bragt maden ud.</p> <p>Det ernæringsmæssige behov skal svare til tyngden af måltidet, eller ca. 30 pct. af en døgnkost ved levering af hovedmåltid.</p>						
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At hjemmeboende borgere, der ikke selv er i stand til at lave mad, kan købe og selv afhente mad.</p> <p>At forebygge og udbedre konsekvenser af fejl- og underernæring.</p>						
Hvilke aktiviteter kan som udgangspunkt indgå i ydelsen?	<p>Produktion af mad til borgere, herunder menuplan.</p> <p>Ved visitation til madservice kan der i særlige tilfælde visiteres støtte til at udfylde menuplan</p> <p>Selv afhenter mad til hjemmet.</p> <p>Hvis maden afhentes som kølemad, skal borgeren have mulighed for at få stillet en mikroovn til rådighed til opvarmning af maden, hvis de ikke selv har en.</p> <p>Almindelige måltider hvor der kan vælges mellem flere hovedretter:</p> <p>Varmholdt mad: Min. 2 hovedretter.</p> <p>Kølemad: Min. 14 hovedretter</p> <p>Mulighed for kost med afvigende konsistens.</p> <p>Særlige diæter/kostformer: Diabetes, kolesterolfattig, dialysekost, purinfattig, gratinkost, energi- og proteinrige menuer, vegetar- og allergikost.</p> <p>Hovedret indeholder:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Portionsstørrelser</th><th>Standard</th><th>Diabetes</th></tr></thead><tbody><tr><td>Fisk/kød</td><td>100 – 120 g</td><td>80-100 g magert</td></tr></tbody></table>	Portionsstørrelser	Standard	Diabetes	Fisk/kød	100 – 120 g	80-100 g magert
Portionsstørrelser	Standard	Diabetes					
Fisk/kød	100 – 120 g	80-100 g magert					

	Kartofler/Pasta	150-160 g	120 - 160 g
	Grøntsager	75 g	100 g
	Sovs	1 dl	1 dl Mager
	Samlet mængde	425-450 g	400-450 g
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Anretning og servering af mad Sur varer		
Er der mulighed for at bytte den visiterede ydelse med andre ydelser?	Nej		

Øvrige ydelser

10.1.5 Servicedeclaration for madservice

Hvad er ydelsens omfang?	Ydelsens omfang vurderes individuelt.
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Ja
Hvem leverer ydelsen?	Leverandører godkendt af Hillerød Kommune.
Kompetencekrav til leverandører	<p>Den ansvarlige for kostproduktionen skal have en kostfaglig uddannelse og ledelsesmæssig uddannelse/erfaring.</p> <p>Min 75% af basispersonalet skal have en kostfaglig uddannelse.</p> <p>Medarbejdere skal være servicemindede, høflige og pålidelige.</p> <p>Samtidig skal medarbejderne være opmærksomme på borgerens situation og udvise rettidig omhu og reagere med respekt for borgerens livsstil.</p> <p>Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold.</p> <p>Leverandøren skal opfylde og være en del af Hillerød Kommunes mad- og måltidspolitik.</p> <p>Leverandøren skal være i dialog med borgerne for at følge op på kvaliteten og tilfredsheden af maden og leverancen.</p>
Hvad koster ydelsen for borgeren?	<p>Taksten for madservice reguleres en gang årligt i forbindelse med vedtagelse af Hillerød Kommunes budget.</p> <p>Hillerød Kommune har ansvar for at borgerens betaling bliver opkrævet via tilsendt girokort, som kan tilmeldes betalingservice. Betalingen afregnes månedsvis bagud.</p> <p>Samboende får rabat svarende til 25 % på maden.</p>
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	<p>Ydelsen iværksættes efter aftale med borger senest én hverdag efter bevilling. Ved udskrivning fra sygehus på dagene mandag – lørdag iværksættes ydelsen, når borgeren kommer hjem.</p> <p>Levering af maden vil ske mellem kl. 8.30 og 18.00, nærmere tidspunkt aftales med borgeren. Dog skal levering af varm mad ske i tidsrummet 11-13.</p> <p>Afhentning af mad kan ske på en af leverandøren fastsat adresse</p> <p>Leverings-/afhentningsdagene og tidsrummet kan variere ved helligdage og dårligt vejr, samt hvis transport- og vejforhold pludselig forværres. Levering-/afhentningstidspunkt sker dog indenfor +/- 1 time indenfor det aftalte.</p> <p>Levering/afhentning af mad aflyses aldrig af leverandøren.</p> <p>Maden kan uden beregning afbestilles af borger indtil 2 dage før levering.</p> <p>Køretiden skal planlægges, så temperaturen for den varme mad ikke bliver mindre end 65 grader C og højere end 85 grader C ved afleveringstidspunktet. For kold mad må temperaturen være max. 4 grader C ved afleveringstidspunktet.</p> <p>Leveringstemperaturen er for kølemad 4 gr.</p> <p>Ved levering er chaufføren ved behov behjælpelig med at få maden i køleskab eller med at åbne emballagen.</p> <p>Hvis borgeren ikke lukker op ved levering eller afhenter sin mad, som aftalt, er leverandøren forpligtet til telefonisk at kontakte borgeren eller hjemmeplejen.</p> <p>Ved levering lægger chaufføren besked til borgeren om, at de har været der og</p>

	at borger kan kontakte leverandøren for aftale om genlevering mod ekstrabetaling.
--	---

	Medarbejderne bærer altid legitimation.
--	---

11.1 Vurdering og administrative opgaver

11.1.1 Dokumentation vedrørende borgeren

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Offentlighedslovens § 6
Kriterier for ydelsen	Borger der er bevilget ydelserne inden for personlig pleje.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Dokumentation vedrørende borgeren.
Hvad er formålet med ydelsen?	At sikre lovpligtig dokumentation At sikre kontinuitet i forhold til borgeren, samt videregive information til samarbejdspartnere.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Dokumentation i Vitae omsorgsjournal af ændringer i borgerens funktionsniveau Beskeder vagterne imellem Dokumentation af ændringer i aftalte ydelser

Vurdering og administrative opgaver

11.1.2 Servicedeclaration for dokumentation

Hvad er ydelsens omfang? (tid/ hyppighed)	Ydelsens omfang vurderes individuelt afhængig af antallet af visiterede ydelser
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Nej
Hvem leverer ydel- sen?	Leverandører godkendt af Hillerød Kommune og af medarbejdere på kommunens plejecentre.
Kompetencekrav til leverandøren	Udføres af sygeplejersker, terapeuter og basispersonale (Social - og sundhedshjælper, sygehjælper, Social - og sundheds-assistenten, plejehjemsassistenter, plejere og hjemmehjælpere). Det tilstræbes at fastansatte medarbejderne har en social - og sundhedsmæssig uddannelse. Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold. Det tilstræbes at dokumentationen gives af personale, der kender borgeren og dennes situation
Hvad koster ydelsen for borgeren?	Gratis
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	At den lovpligtige dokumentationspligt overholdes.
Hvordan følges op på kvalitetsmålene for ydelsen?	Myndighedens opfølgning og tilsyn/kontrol sker gennem en løbende vurdering, revurdering af ydelsen eller efter behov.
Er der særlige forhold at tage hensyn til?	At dokumentationen er omfattet af aktindsigt. At dokumentation er fortrolig og derfor skal behandles således. Der må ikke ligge hverken skriftligt eller elektronisk materiale tilgængeligt for andre end relevante partnere.