

## Kvalitetsstandard for støtte på plejecentrene

Kvalitetsstandarden beskriver den støtte, du som borger kan forvente at få af Ballerup Kommune, når du bliver visiteret til praktisk eller personlig støtte, som **beboer** på et plejecenter. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandarder sikrer, at alle borgere modtager støtte på lige vilkår. Som en del af kommunens ældrepolitiske mål, arbejder vi for at aktivere dig bedst muligt i støtten, så du kan tage del i eget liv, og fællesskabet på plejecentret. På vores hjemmeside er kommunens ældrepolitiske mål beskrevet **i form af en Værdighedspolitik**.

Kommentar [BBH(1)]: Borger ændret til beboer

Kommentar [BBH(2)]: Præcisering

### Indhold

- Hvordan bliver du visiteret til støtte
- Når du er visiteret til støtte
- Om personlig støtte og omsorg
- Indsatser for personlig støtte og omsorg
- Om praktisk støtte
- Indsatser for praktisk støtte
- Klagevejledning
- Lovgrundlag

## HVORDAN BLIVER DU VISITERET TIL STØTTE

Når du bliver tildelt en plejebolig på et plejecenter i Ballerup Kommune, får du sammen med boligtilbuddet en afgørelse på den personlig og praktiske hjælp du kan modtage i boligen. Afgørelsen bliver truffet ud fra en konkret individuel vurdering. Når du flytter ind, får du en kontaktperson, og bliver tilbudt en indflytnings samtale om livet på plejecentret og gensidige forventninger. **Efter et par måneder, får du en opfølgende samtale, og vi har løbende dialog efter behov, så behov og forventninger kan justeres.**

Kommentar [BBH(3)]: Uddybende information tilføjet

Er du flyttet til Ballerup fra en anden kommune, vil du indenfor de første par måneder få besøg af en visitator fra Ballerup Kommune, der sammen med dig og din kontaktperson laver en konkret individuel vurdering af din funktionsevne og dit behov for støtte.

## NÅR DU ER VISITERET TIL STØTTE

### Hvor hurtigt kan du få støtte?

Vi iværksætter støtten umiddelbart efter, du er flyttet ind i din plejebolig, og personalet vil, i samarbejde med dig, lave en døgnrytmeplan for den pleje du modtager. Her står helt konkret, hvilke opgaver du får støtte til.

Hvis du har behov for hjælpemidler, bliver de stillet til rådighed af plejecentret.



Har du behov for personligt tilpassede hjælpemidler, eksempelvis en kørestol, så er det Hjælpemiddelteamet, som besøger dig, og laver en vurdering af dit behov.

### Hvordan forløber hverdagen med vores besøg?

Når du modtager støtte af plejecentrets personale, er dit hjem en arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Derfor skal medarbejderen kunne udføre sit arbejde sikkert og sundhedsforsvarligt, for både sig selv og dig. Det kan være nødvendigt at indrette hjemmet lidt anderledes, eller flytte møbler.

### Er støtten midlertidig eller varig?

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

## OM PERSONLIG STØTTE OG OMSORG

### Hvad er personlig støtte og omsorg?

Personlig støtte og omsorg er en fælles betegnelse for psykisk pleje, aktivitet og omsorg samt personlig pleje. Herunder kan du se, hvilke enkeltindsatser det kan dække over. Du kan blive visiteret til én eller flere af dem.

### Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

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 medarbejderen har behov for at bruge eksempelvis en lift - bliver både du og medarbejderen instrueret i, hvordan den bliver brugt. Plejecentrets medarbejdere har tavshedspligt.

### Om støtte til personlig pleje og omsorg

Almindeligvis kan du få støtte til bad og hårvask en gang ugentligt, fortrinsvis på hverdage i dagtimer. Hvis du har brug for hjælp til andet end at vaske, frottere og rede dit hår, henviser vi til en frisør.

Har du svampelidelser, diabetes eller lignende, som besværliggør almindelig neglepleje, henviser vi til en fodterapeut.

Som udgangspunkt kan vi ikke ledsage dig til hospital eller lægebesøg, ligesom vi henviser til udbringning af medicin, hvis du ikke selv kan tage 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
- Hånd - og fodpleje
- Frisering og barbering i ansigt
- Støtte til på- og afklædning
- Toiletbesøg
- Stomi- og kateterpleje
- Støtte til kropsbårne hjælpemidler fx støttestrømper, rengøring af høreapparat og briller

**Kommentar [BBH(4)]:** "Læse post" er fjernet er fjernet, da borger med nedsat syn kan få tekniske hjælpemidler, der kan hjælpe borger. Borgere med kognitiv funktionsnedsættelse har behov for en anden indsat end blot at få læst posten op, som fx tildeling af værge - fordi der også skal handles på postens indhold.

**Kommentar [BBH(5)]:** Medicinhåndtering er fjernet under denne overskrift, da det nu hører til under Sundhedsloven. Derfor skal det ikke med i denne kvalitetsstandard



- Støtte til sengeredning/skift af sengelinned
- Støtte til deltagelse i hjemlig hygge, aktiviteter og arrangementer i plejecentret
- 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

### **Om måltider**

Som borger på plejecentret får du alsidige hoved- og mellemmåltider. Når du flytter ind, udleverer vi information om vores måltider, og du betaler selv for mad og drikkevarer via en servicepakke. Prisen på servicepakken er vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

## **OM PRAKTISK STØTTE**

### **Hvad er praktisk støtte?**

Praktisk støtte dækker over hjælp til hverdagens gøremål; primært rengøring, tøjvask og hjælp til indkøb via internettet. Du kan læse om enkeltydelserne herunder, og du kan blive visiteret til én eller flere af dem. Du modtager som udgangspunkt praktisk støtte på hverdage i dagtimerne.

### **Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?**

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

## **INDSATSER FOR PRAKTISK STØTTE**

### ***Praktisk 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.

### **Om rengøring**

Det er en forudsætning for vores støtte til rengøring, at din bolig er almindeligt vedligeholdt og ryddelig. Som udgangspunkt kommer vi hver 14. dag, og som al anden støtte, er rengøringen gratis. Du betaler dog for rengøringsmidler og redskaber via en servicepakke. Taksten for servicepakken er godkendt af Kommunalbestyrelsen.

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

### **Om tøjvask**

Når du flytter ind, giver vi dig information om vores vaskeservice af tøj og genstande. Tøjvask kan omfatte sortering, vask, tørretumling, ophængning og nedtagning af tøj med videre. Du skal selv betale for vask via en servicepakke. Prisen på servicepakken er vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

### **Om indkøb**

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

### **Hvordan sikrer vi kvaliteten af støtten?**

Ballerup Kommune og eksterne tilsyn følger løbende op på tilfredsheden med støtten gennem interviews med tilfældigt udvalgte borgere på plejecentret.

## **KLAGEVEJLEDNING**

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

Pleje og Omsorgschef Susanne Jørgensen  
Center for Social og Sundhed  
Hold-an Vej 7  
2750 Ballerup

Telefon: 4477 3077

E-mail: social-adm@balk.dk



# 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).

**Kommentar [BTSL(6):** §92 og 94b er ophævet, §91 omhandler fritvalgs leverandør og fritvalgsbevis, §94 omhandler selvudpeget hjælper. Derfor slettes §93