



# Kvalitetsstandard for støtte på plejecentrene

Kvalitetsstandarden beskriver den praktiske eller personlige støtte du, som borger på et plejecenter, kan blive bevilget af Ballerup Kommune. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandarden skal sikre, at 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.

## Indhold

HVORDAN BLIVER DU VISITERET TIL STØTTE.....	2
NÅR DU ER VISITERET TIL STØTTE .....	2
Hvor hurtigt kan du få støtte?.....	2
Hvordan forløber hverdagen med vores besøg?.....	2
Er støtten midlertidig eller varig? .....	2
Hvad kan du forvente af medarbejderne?.....	2
Tavshedspligt og oplysningspligt .....	3
OM PERSONLIG STØTTE OG OMSORG.....	3
Hvad er personlig støtte og omsorg? .....	3
Om støtte til personlig pleje og omsorg.....	3
INDSATSER FOR PERSONLIG STØTTE OG OMSORG .....	3
Om måltider.....	4
OM PRAKTISK STØTTE.....	4
Hvad er praktisk støtte? .....	4
INDSATSER FOR PRAKTISK STØTTE .....	4
Praktisk støtte til rengøring kan omfatte .....	4
Om rengøring.....	5
Om tøjvask .....	5
Om indkøb.....	5
Hvordan sikrer vi kvaliteten af støtten?.....	5
GENERELT .....	6
Klagevejledning .....	6
Kontakt Afgørelser og Hjælpemidler .....	6
Lovgrundlag .....	6



## HVORDAN BLIVER DU VISITERET TIL STØTTE

Når du bliver tildelt en plejebolig på et plejecenter i Ballerup Kommune, får du en afgørelse på den personlige og praktiske hjælp, du kan modtage i boligen. Afgørelsen bliver truffet ud fra en konkret og individuel vurdering.

Er du flyttet til Ballerup, fra en anden kommune, vil du indenfor de første par måneder få besøg af en borgervejleder, 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 så snart du flytter ind i din plejebolig. I samarbejde med dig laver personalet en døgnrytmeplan for den pleje du modtager. Her vil det fremgå helt konkret, hvilke opgaver du har behov for at få støtte til.

Når du flytter ind bliver du tilbudt en kontaktperson. Vi har en samtale om livet på plejecentret og om gensidige forventninger. Efter et par måneder, planlægger vi en opfølgende samtale, så behov og forventninger kan justeres.

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.

### **Hvordan forløber hverdagen med vores besøg?**

Når du modtager støtte af plejecentrets personale, er dit hjem en arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Medarbejderen skal kunne udføre sit arbejde sikkert og sundhedsforsvarligt, både for sig selv og dig. Det kan derfor blive nødvendigt at justere lidt på indretningen (f.eks. ved at flytte møbler).

### **Er støtten midlertidig eller varig?**

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

### **Hvad kan du forvente af medarbejderne?**

Hjælpen bygger på dialog, høflighed og gensidig respekt mellem dig og medarbejderne. Ballerup Kommune forventer, at medarbejderne er fleksible, så dine behov og ønsker bliver tilgodeset i størst mulig udstrækning. Hjælpen ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp, så du i størst muligt omfang får mulighed for at tage aktiv del i gøremålene.



### **Tavshedspligt og oplysningspligt**

Medarbejderne har tavshedspligt og oplysningspligt. Det betyder blandt andet, at vi ikke kan videregive oplysninger til fx dine pårørende om din situation, medmindre du har givet accept til det. Oplysningspligt vil sige, at medarbejderne, der kommer i dit hjem, har pligt til at videregive oplysninger, der er relevant for at sikre optimal pleje og støtte til dig.

## **OM PERSONLIG STØTTE OG OMSORG**

### **Hvad er personlig støtte og omsorg?**

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

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.

### **Om støtte til personlig pleje og omsorg**

Du tilbydes støtte til bad og hårvask mindst en gang ugentligt, fortrinsvis på hverdage. Hvis du har brug for hjælp til andet end at vaske, frotere og rede dit hår, henviser vi til en frisør.

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

Når du bor på plejecenter er du automatisk omfattet af omsorgstandplejen, med mindre du ønsker at beholde din egen tandlæge.

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

## **INDSATSER FOR PERSONLIG STØTTE OG OMSORG**

- Vask af ansigt, krop og hår
- Støtte til brusebad eller sengebåd. 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
- 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.

Taksten for 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. Du modtager som udgangspunkt praktisk støtte på hverdage i dagtimerne.

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

## **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 bliver din bolig gjort rent 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 vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

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

### **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.

Taksten for 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.

### **Hjælp til økonomi og din post**

Ved indflytnings samtalen taler du og din kontaktperson om, hvordan du sikrer betaling af regninger og får læst post.

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

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



## GENERELT

### **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 Voksne og Sundhed  
Hold-an Vej 7  
2750 Ballerup

Telefon: 4477 3077  
E-mail: social-adm@balk.dk

### **Kontakt Afgørelser og Hjælpemidler**

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Afgørelser og Hjælpemidler på telefon 4477 1717 eller på mail: [hjm-vis@balk.dk](mailto:hjm-vis@balk.dk)

Denne pjece kan desuden hentes elektronisk på Ballerup Kommunes hjemmeside.

### **Lovgrundlag**

LBK nr 1287 af 28/08/2020 (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 Kommunal-

bestyrelsen 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 vejleden-



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

§ 89. 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.

**§ 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).