

Kvalitetsstandarder



Kalundborg Kommune 2021

Godkendt i Kommunalbestyrelsen den 16.12.2020

Indledning

Formålet med hjælpen efter Serviceloven til voksne er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Det skal sikres, at den enkelte får en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, der modsvarer den enkeltes behov, og som kan styrke den enkeltes egne muligheder og eget ansvar for at udvikle sig og udnytte eget potentiale i det omfang, som det er muligt for den enkelte.

Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer i det omfang, som det er muligt for den enkelte.

De overordnede indsatsområder i Serviceloven er:

- at tilbyde rådgivning og støtte mhp. generel forebyggelse.
- at tilbyde en række almene serviceydelser, som også kan have et forebyggende sigte
- at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

For en nærmere beskrivelse og tolkning af de enkelte områder indenfor Servicelovens §§ 83, 83a og 86, hvor målgruppen er voksne, tages der udgangspunkt i Kalundborg Kommunes vision, hvilken danner baggrund for hele det kommunale virke.

Vision for Kalundborg Kommune

Kalundborg Kommune er en veldrevet kommune, hvor det er attraktivt at:

- bo og leve
- etablere og drive virksomhed
- arbejde

Synlig velfærd

I Udviklingsstrategien fra 2016 fremgår det, at der på velfærdsområdet er særlig fokus på at sikre alle mennesker de bedste livsvilkår.

Velfærd handler om at give borgerne mulighed for at leve et godt liv. I Kalundborg Kommune tænkes det gode liv formet i fællesskabet, og velfærden er noget, vi skaber sammen og i vores relationer til hinanden. Kalundborg kommune udvikler velfærden sammen med borgeren og det omkringliggende samfund. Udgangspunktet er, at borgerne er aktive og har ressourcer, der bedst omsættes i et ligeværdigt samarbejde med andre.

At udvikle velfærden i et samarbejde mellem kommune og borger er et af pejlemærkerne i strategien for "Det gode og værdige Ældrelev", som i 2016 har erstattet den tidligere Ældrepolitik.

Det gode og værdige Ældrelev

Strategien for det gode og værdige ældrelev fastsætter mål og pejlemærker for indsats, tiltag og tilbud på ældreområdet. Den medvirker til, at der i Kalundborg Kommune er mulighed for, at det gode (ældre)liv leves.

Strategien bygger på den overordnede vision samt, at kerneopgaven i det kommunale ældreområde er at arbejde ligeværdigt og aktivt sammen med den

enkelte borger om at understøtte størst mulig glæde og selvstændighed.

Pejlemærkerne i strategien "Det gode og værdige Ældreliv" er Værdighed, Samskabelse samt Respekt for forskelligheder, og forståelsen af strategien tager udgangspunkt i en velfærdsforståelse, hvor kommunen i højere grad er en samarbejdspartner og facilitator i et fællesskab fremfor at være en, der alene leverer serviceydelser. I dette perspektiv er der fokus på, at opgaven løses sammen med borgerne.

Velfærd bliver i denne forståelse at skabe gode og værdige (ældre)liv i fællesskab. Der vil fortsat blive ydet den nødvendige hjælp og støtte til borgere med manglende eller få ressourcer.

Kvalitetsstandarden, som efterfølgende er beskrevet, skal forstås ud fra de ovenfor beskrevne tolkninger af velfærdsområdet i "Det gode og værdige Ældreliv" samt Handicappolitikken, hvor der også er fokus på borgernes ressourcer.

Rehabilitering

Alle borgere vil blive støttet til, i størst muligt omfang, at genoptage et selvstændigt hverdagsliv. Rehabiliteringsforløb tilrettelægges med udgangspunkt i borgers egne mål og udføres i tæt samarbejde mellem borgere og kommunens medarbejdere.

Borgeren skal tilbydes den nødvendige hjælp og støtte under forløbet, og efter afsluttet rehabiliteringsforløb vurderes borgerens behov for hjælp igen.

Selv om der ikke igangsættes et rehabiliteringsforløb, har alle medarbejdere fokus på at optimere borgernes fysiske, psykiske eller sociale funktionsniveau.

Tildeling af hjælp

Borgerens behov for hjælp afklares af visitator med udgangspunkt i en personlig samtale med borgeren, en funktionsvurdering og eventuelle indhentede oplysninger samt husstandens samlede ressourcer. Den konkrete udmåling af støtte og hjælp sker med udgangspunkt i det serviceniveau, der er beskrevet i kommunens kvalitetsstandarder på området.

Alle borgere informeres om muligheden for at have en bisidder med ved samtalen. Det skal samtidig oplyses, at borgeren har ret til, men ikke pligt til at medvirke i oplysning af sin egen sag. Hvis borgeren ikke ønsker at medvirke til oplysningen af sin sag, og det vurderes, at de manglende oplysninger er afgørende for, om sagen kan behandles, kan konsekvensen være en forkert bevilling eller et afslag.

Personlig pleje og praktisk hjælp.

Valg af leverandør

Når visitator har udmålt hjælp og støtte, kan borgeren vælge mellem kommunale eller godkendte private leverandører i forbindelse med hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver. Herudover er der frit valg blandt godkendte leverandører af madservice. Personlig pleje og praktisk hjælp varetages primært af sundhedsfagligt personale.

Borgerne har også mulighed for at udpege en privat person til at udføre opgaverne. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

Til borgere i plejeboliger leveres ydelsen altid af en kommunal leverandør.

Personlig pleje:

Hjælp til personlig pleje kan iværksættes straks efter anmodning/ansøgning, når der er tale om akut behov. Alternativt kan der gå op til 5 hverdage før hjælpen iværksættes.

Praktisk hjælp:

Hjælp og støtte til praktiske opgaver kan forventes iværksat indenfor 7 hverdage efter afgørelse.

Hvad koster det

Hjælp og støtte til pleje og praktiske opgaver er gratis. For levering af mad godkender kommunalbestyrelsen årligt en takst for borgerens egenbetaling.

Kan ydelser byttes

Hjælp til at udvikle og fastholde borgerens funktionsniveau kan ikke byttes med andre ydelser.

Hjælp til at udføre pleje eller praktiske opgaver kan byttes til andre ydelser. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje, er det en forudsætning, at borgeren er visiteret til begge ydelser og har valgt samme leverandør.

Hjælp, der byttes, skal som hovedregel leveres inden for samme tidslængde, som den planlagte hjælp.

Det er personalet, der i samarbejde med borgeren vurderer, om det er hensigtsmæssigt at bytte hjælpen.

Såfremt borgeren bytter en planlagt hjælp 3 på hinanden følgende gange, vil der blive iværksat en revisitation.

Køb af ekstra ydelser

Den kommunale leverandør må ikke sælge ekstra ydelser til borgerne. Såfremt borgeren indgår aftaler med den private leverandør om tilkøbsydelser, skal borgeren selv betale direkte til leverandøren.

Ændring, aflysning eller forsinkelse af ydelser.

Hjælp til personlig pleje samt hjælp til mad kan ikke aflyses af leverandøren. Hvis hjælpen til f.eks. bad falder på en helligdag, gives der som udgangspunkt erstatningshjælp på en hverdag.

Praktisk hjælp kan flyttes, og borgeren skal tilbydes en erstatningstid senest 3 dage efter den aflyste tid.

Hvis der sker ændringer i det aftalte tidspunkt ud over en time, informeres borgeren personligt eller telefonisk af leverandøren.

Træning**Hvem kan tildeles ydelser**

Borgere, der har fået en funktionsnedsættelse, der ikke er behandlet i tilknytning til en sygehusindlæggelse samt borgere, der ikke selvstændigt kan vedligeholde deres funktionsniveau.

Servicetider

Visitationen behandler indkomne ansøgninger indenfor 3 hverdage.

Kalundborg kommunes Forebyggelses - og Genoptræningscenter, kontakter borgeren senest 5 hverdage efter bevilling mhp. planlægning af træningsforløbet. Indsatsen sker i et samarbejde mellem træningspersonalet og andet

sundhedsfagligt personale.

Hvad koster det

Ydelsen er gratis, men ved behov for kørsel til f.eks. træningssted er dette borgerens omkostning.

Generelle oplysninger dels om indsatserne samt andet

Borgerens rettigheder og pligter

- Borgeren skal være hjemme, når hjælpen ydes.
- Borgeren skal sikre leverandøren adgang til boligen. Har borgeren ikke mulighed for selv at åbne hoveddøren, skal der udleveres en nøgle til leverandøren. Den kommunale leverandør kan vælge at opsætte en digital låseanordning, hvorved medarbejdere, der i arbejdsøjemed har brug for adgang til den konkrete bolig, kan låse op vha. en tilkoblet telefon.
- Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, er opsigelsesvarsel en måned. Anmodningen skal ske inden udgangen af en måned, og det træder således først i kraft efter yderligere en måned.
- Såfremt borgeren selv aflyser hjælpen, kan erstatningshjælp blive tilbudt i det omfang, som leverandøren har mulighed for.
- Hvis behovet for hjælp ændrer sig eller ophører, skal borgeren henvende sig til kommunens visitation.
- Borgeren skal have mulighed for at anmode personalet om fremvisning af Id-kort.
- Alle afgørelser om tildeling eller afslag af hjælp samt større ændringer i den allerede bevilligede hjælp meddeles altid skriftligt. Der vedlægges begrundelse samt evt. klagevejledning. Samtidig oplyses det, hvem borgeren kan kontakte, hvis hjælpen ikke ydes i overensstemmelse med afgørelsen.

Klagemulighed

Klager over afgørelser sendes til kommunens visitation, som genbehandler sagen og evt. videresender denne til Ankestyrelsen efter gældende regler. På enkelte områder er klageinstansen en anden, men dette vil være beskrevet under den enkelte kvalitetsstandard. Herudover vil borgeren altid modtage klagevejledning i forbindelse med en bevillingsskrivelse.

Medarbejdernes arbejdsmiljø og andre forhold:

- Arbejdsmiljøloven gælder også i private hjem. Leverandøren vil inden hjælpen starter samt løbende vurdere hjemmet med henblik på at sikre, at personalet kan udføre deres arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

- Borgeren er forpligtet til at anskaffe rengøringsredskaber, der lever op til gældende regler jf. Arbejds miljøloven.
- Ved behov for personlige hjælpemidler, f.eks. en plejeseng mhp. at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø, stilles disse til rådighed af kommunen.
- Medarbejderne bærer som udgangspunkt uniform. I visse situationer kan der være behov for yderligere værnemidler af hensyn til smittespredning.
- Kalundborg Kommune stiller krav til kommunale leverandører om, at medarbejdere, der skal arbejde i private hjem, skal fremvise en straffeattest der ikke er til hinder for ansættelse.
- Alle medarbejdere har tavshedspligt. Internt i organisationen har medarbejderne oplysningspligt, dels når det gælder ændringer i borgerens funktionsniveau, og der dermed er behov for en revisitation eller ved f.eks. strafbare forhold.
- Ansatte samt deres ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage gaver, arv og lignende økonomiske fordele fra borgeren med mindre anden lovgivning hjemler mulighed herfor. De mforebyggende å heller ikke sælge varer til eller låne penge af borgeren.

Kvalitetsmål

Ud fra en faglig vurdering planlægges indsatsen individuelt. Borgeren deltager aktivt i opgaveløsningen eller forsøges rehabiliteret, hvis det er muligt. Dette er mhp. at vedligeholde eller udvikle borgerens færdigheder, så borgeren på sigt bliver så selvhjulpen samt selvstændig som mulig.

Opfølgning

Kvalitetsstandarderne revurderes minimum en gang årligt.

Kommunalbestyrelsen anvender dette redskab til at vurdere og eventuelt revidere kommunens serviceniveau i forhold til det vedtagne budget og de derved indgåede aftaler.

Kvalitetsstandarderne giver også mulighed for at arbejde systematisk med indhold og omfang af hjælpen i forhold til ressourcerne; således at styringsindsatsen og kvaliteten løbende kan forbedres.

KVALITETSSTANDARD FOR GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOULDELSESTRÆNING EFTER SERVICELOVEN KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	Serviceoven §86, stk. 1 og 2.
2. Hvilke behov dækker indsatsen?	<p>Genoptræning:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ydelsen dækker borgerens behov for genoptræning af funktionsnedsættelse, der ikke behandles i forbindelse med sygehusindlæggelse. <p>Vedligeholdelsestræning:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ydelsen dækker borgerens behov for vedligeholdelsestræning af færdigheder, der afhjælper følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
3. Formål	<p>Genoptræning og vedligeholdelsestræning:</p> <ul style="list-style-type: none"> At genvinde fysisk, psykisk og social funktionsevne helt eller delvist. At styrke borgerens livskvalitet, selvstændige livsførelse og deltagelse i samfundet.
4. Hvem kan modtage indsatsen?	<p>Borgere over 18 år kan, efter en konkret individuel vurdering af mulighed for at opnå forbedret funktionsevne, visiteres til genoptræning.</p> <p>Alle borgere, der ikke selvstændigt kan vedligeholde funktionsevnen, kan visiteres til vedligeholdende træning.</p>
5. Indsatsen kan omfatte	<p>Med afsæt i formålet i visitationsafgørelsen og den terapeutfaglige vurdering udarbejder borger og terapeut i samarbejde en træningsplan. Planen indeholder mål og tidsplan for det konkrete forløb.</p> <p>Træningen kan indeholde træning af fysiske, psykiske og sociale færdigheder.</p> <p>Genoptræning:</p> <ul style="list-style-type: none"> Individuel tilrettelagt genoptræning. Genoptræning på hold. Vejledning til selvtræning og aktivitet i eget hjem. Vejledning i øvrige sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, der kan styrke selvstændighed og livskvalitet. <p>Vedligeholdelsestræning:</p> <ul style="list-style-type: none"> Individuel vedligeholdelsestræning på hold. Aktivitetsvejledning i eget hjem.
6. Indsatsens omfang	Der leveres som udgangspunkt træning til de aftalte mål er nået, dog maksimalt i 2 måneder.

7. Kørsel	Der ydes ikke kørsel til genoptræning og vedligeholdelses-træning iht. Serviceloven. Det er borgerens eget ansvar at planlægge og afholde udgift til transport til træning.
8. Hvem leverer indsatsen?	Ydelsen leveres af Kalundborg kommunes forebyggelses- og genoptræningscenter.
9. Kompetencekrav til leverandør	<ul style="list-style-type: none"> At medarbejderne er autoriserede ergo- og/eller fysioterapeuter eller træningsassistenter. <p>At medarbejderne indgår i det tværfaglige samarbejde mhp. rehabilitering af borgerne.</p>
10. Sikring af helhedsindsats for borgerne	<p>Medarbejderne er forpligtet til at sikre tværfaglig helhedsindsats omkring borgeren i forbindelse med træningsindsatsen. Borgerens træningsplan afvikles i samarbejde med leverandør af hjemmehjælp, praktiserende læge, sygeplejen, pårørende m.fl.</p> <p>Medarbejderne skal sikre, at samarbejdspartnerne har relevant viden og kundskaber om genoptræningsforløbet.</p>
11. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> At træningen og målene opfattes som meningsfulde af borgeren. At borgeren, både ud fra egen vurdering og den faglige vurdering, styrker sin selvstændighed og livskvalitet ved at genoprette og vedligeholde sin fysiske, psykiske eller sociale funktionsevne. At ydelsen leveres i overensstemmelse med de kliniske retningslinjer på området. At ydelsen gives med et forebyggende og sundhedsfremmende sigte.
12. Opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> Effekten af træningen dokumenteres i den elektroniske omsorgsjournal og vurderes i forhold til de aftalte mål. Ved træningens afslutning udfærdiger medarbejderen en status over borgerens funktionsniveau med afsæt i det oprindelige formål i visitationen. <p>Borgeren beslutter i samarbejde med medarbejderen, hvem statussen skal fremsendes til.</p>
13. Klagevejledning	<p>Styrelsen for Patientsikkerhed behandler klager over den sundhedsfaglige virksomhed, der udøves af autoriseret personale.</p> <p>Klager vedr. dette kan således indbringes for: Styrelsen for Patientsikkerhed Islands Brygge 67 2300 København S</p> <p>Klager over serviceniveau eller afgørelse skal indbringes for Kalundborg Kommunes visitation: Sundhed og Myndighed Holbækvej 141 B 4400 Kalundborg</p>

KVALITETSSTANDARD FOR REHABILITERINGSFORLØB KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83 a
2. Hvilke behov dækker indsatsen?	Tilbud efter SEL § 83 a skal bidrage til at understøtte og udvikle borgerens funktions- og mestringsevne mhp. at afhjælpe følger af nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.
3. Formål	At genoprette borgerens selvstændighed gennem en udvikling af funktionsevnen samt inddragelse af netværk og civilsamfund.
4. Hvem kan modtage indsatsen?	Borgere, hvor det vurderes: <ul style="list-style-type: none"> • at de har et rehabiliteringspotentiale • at indsatsen vil kunne udvikle borgerens funktionsevne og selvstændighed.
5. Indsatsen kan omfatte	En korterevarende, målrettet og tidsbegrænset indsats rettet mod den problematik borgeren søger kompensation for efter SEL § 83. Indsatsen indeholder altid et rehabiliterende tilbud af tværfaglig eller monofaglig karakter. De enkelte delindsatser kan være <ul style="list-style-type: none"> • Målsamtale mellem borger og medarbejder/ rehabiliteringskoordinator • Rehabiliteringsplan • Afsluttende samtale • Praktisk og personlig hjælp • Træning • Sygepleje • Forebyggende og sundhedsfremmende tilbud.
6. Indsatsens omfang	Indsatsens omfang vurderes individuelt. Den leveres indtil målet om størst mulig selvstændighed er opnået.
7. Hvem leverer indsatsen?	Indsatsen leveres af <ul style="list-style-type: none"> • Kalundborg kommunes rehabiliteringskoordinatorer i samarbejde med kommunale og private leverandører, der leverer pleje og praktisk hjælp (tværfaglig indsats). eller <ul style="list-style-type: none"> • Kommunale og private leverandører, der leverer pleje og praktisk hjælp (monofaglig indsats).
8. Kompetence-krav til leverandør	Rehabiliteringskoordinatorerne <ul style="list-style-type: none"> • er autoriserede ergo- og/eller fysioterapeuter. • indgår i det tværfaglige samarbejde mhp. rehabilitering af borgerne.

	<p>Leverandørens medarbejdere</p> <ul style="list-style-type: none"> • har som hovedregel en sundhedsfaglig uddannelse. • indgår i det tværfaglige samarbejde mhp. rehabilitering af borgerne. • Alle medarbejdere er bekendt med og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældrelev.
9. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • At fremme borgerens livskvalitet mhp., at borgeren så selvstændigt som muligt kan håndtere sin tilværelse. • At borgernes behov for kompenserende hjælp begrænses mest muligt.
10. Dokumentation og opfølgning	<ul style="list-style-type: none"> • Indsatsen dokumenteres i det elektroniske omsorgssystem. • Revurdering af borgerens funktionsevne mhp. behov for fremadrettet hjælp efter SEL §83.
11. Klagevejledning	<p>Styrelsen for Patientsikkerhed behandler klager over den sundhedsfaglige virksomhed, der udøves af autoriseret personale. Klager vedr. dette kan således indbringes for:</p> <p>Styrelsen for Patientsikkerhed Islands Brygge 67 2300 København S</p> <p>Klager over serviceniveau, afgørelse etc. indbringes for Kalundborg Kommunes visitation: Sundhed og Myndighed Holbækvej 141 B 4400 Kalundborg</p>

KVALITETSSTANDARD FOR PERSONLIG PLEJE KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Indsatsens art	Støtte og hjælp til personlige pleje.
3. Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At støtte borgeren i at fastholde højeste grad af selvstændighed i hverdagslivet længst muligt. • At samarbejdet mellem borger og medarbejder hviler på mål, der tager udgangspunkt i borgerens hverdagsforståelse. • At borger og medarbejder arbejder sammen om at opretholde/udvikle en for borgeren tilfredsstillende og forsvarlig hygiejne.
4. Hvem kan modtage indsatsen?	Borgere, som helt eller delvist, midlertidig eller varigt er ude af stand til at varetage deres personlige hygiejne.
5. Hjælpen kan omfatte	<ul style="list-style-type: none"> • Bad, herunder sengebad, brusebad, øvre og nedre toilette. • Af- og påklædning • Toiletbesøg. • Mundpleje. • Barbering. • Frisering. • Fodbad. • Hårvask. • Neglepleje (ukompliceret). • Åbne medicinæsker/doseringsposer • Hudpleje. • Forflytninger. • Løjring. • Klargøring/oprydning i forbindelse med ydelse. • Makeup.
6. Hyppighed	<p>Hjælpen ydes på baggrund af en konkret, individuel vurdering.</p> <p>Hjælp til personlig pleje kan ydes døgnet rundt.</p> <p>Som udgangspunkt vil hjælpen blive leveret i dagtimerne. (f.eks. bad, neglepleje og hårvask)</p>
7. Hvem leverer hjælpen?	<p>Hjælpen leveres af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person, som borgeren selv udpeger efter SEL §94 stk. 1. Personen skal godkendes og ansættes af Kalundborg Kommune.

8. Kompetencekrav til leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen som hovedregel har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen har tavshedspligt og oplysningspligt. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse. • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældrelev.
9. Forventninger til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • Borgerens hjem bliver arbejdsplads for de medarbejdere, som skal levere hjælpen. Hjemmet er dermed omfattet af Arbejds miljøloven. Dette kan medføre, at leverandøren stiller krav om ændringer i hjemmet af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø. Alternativt kan det blive nødvendigt at ændre hjælpens art. • At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed.
10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leverancer og afvigelser dokumenteres. • Nødvendig hjælp kan iværksættes øjeblikkeligt. • Aflysninger fra leverandørens side forekommer ikke. • Ydelser, som ikke leveres dagligt, kan flyttes indenfor samme uge, hvis det er sundhedsmæssigt forsvarligt og efter aftale med borgeren.
11. Klagemulighed	Se venligst indledning

KVALITETSSTANDARD FOR ERNÆRING KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Indsatsens art	Hel eller delvis støtte/hjælp til ernæring.
3. Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At borger støttes og vejledes i at få dækket behov for ernæringsrigtig mad og drikke. • At borger og medarbejder aktivt samarbejder om at forebygge fejlnæring og kostrelaterede sygdomme hos borgeren.
4. Hvem kan modtage hjælpen?	<ul style="list-style-type: none"> • Borgere, som delvist eller slet ikke er i stand til at anrette, tilberede og/eller indtage mad og drikke. • Borgere, som har svært ved at tilberede og indtage ernæringsrelevant mad i forhold til egenlivssituation.
5. Hjælpen kan omfatte:	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til madbestilling hos kommunal eller privat leverandør. • Tilberedning af morgenmad og smørrebrød samt anretning/servering af varme måltider og kolde/varme drikke. • Varme mad i mikroovn. • Skære mad ud. • Hjælp til indtagelse af mad og drikke. • Klargøring/oprydning/opvask i forbindelse med måltider. • Motivere borgeren til kostvejledning. • Vægtkontrol. • Motivere borgeren til at spise sammen med andre.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes på baggrund af en konkret individuel vurdering. Kan leveres hele døgnet.
7. Hvem leverer hjælpen?	Hjælpen leveres af: <ul style="list-style-type: none"> • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person, som borgeren selv udpeger efter SEL §94 stk. 1. Personen skal godkendes og ansættes af Kalundborg Kommune.

8. Kompetencekrav til leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældreliv
9. Forventninger til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed
10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leverancer og afvigelser dokumenteres. • Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt efter individuel vurdering. • Aflysninger forekommer ikke.
11. Klagemulighed	Se venligst indledning

KVALITETSSTANDARD FOR PSYKISK PLEJE OG OMSORG KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Hvilke behov dækker indsatsen?	Hjælp og støtte til psykisk pleje og omsorg.
3. Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren oplever støtte i en kritisk livssituation. • At borgeren i samarbejde med medarbejder genopretter, udvikler eller vedligeholder et psykisk stabilt funktionsniveau. • At borger og medarbejder, i et ligeværdigt samarbejde, arbejder hen imod en stabil hverdag på baggrund af borgers hverdagsforståelse. • At borgeren støttes til størst mulig selvstændighed gennem fastholdelse eller udvikling af netværk.
4. Hvem kan modtage hjælpen?	Borgere, der har behov for hjælp og støtte pga. af midlertidig eller varig nedsat psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
5. Hjælpen kan omfatte:	<p>At støtte og vejlede borger til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At skabe struktur i sin hverdag. • At planlægge hverdagsaktiviteter. • At fastholde/udvikle egne mål • At bringe egne ressourcer aktivt i spil.
6. Hyppighed	Hjælpen ydes på baggrund af en individuel vurdering.
7. Hvem leverer hjælpen?	<p>Hjælpen leveres af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person, som borgeren selv udpeger efter SEL §94 stk. 1. Personen skal godkendes og ansættes af Kalundborg Kommune.
8. Kompetencekrav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældrelev.
9. Forventninger til borgeren	At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed

10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leverancer og afvigelser dokumenteres. • Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt efter individuel vurdering. • Aflysning fra leverandørens side forekommer ikke, men ydelser, som ikke leveres dagligt, kan flyttes.
11. Klagevejledning	Se venligst indledning

KVALITETSSTANDARD FOR MÅLRETTEDE PÆDAGOGISKE OPGAVER KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Hvilke behov dækker indsatsen?	Borgerens behov for støtte/hjælp til tilrettelæggelse og planlægning af opgaver, så denne selv kan udføre disse.
3. Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At borger på baggrund af egne mål, støttes i at opnå størst mulig selvstændighed i planlægning og mestring af opgaver i hverdagen • At borger igennem dialog med medarbejder opnår størst mulig erkendelse af og forståelse for egen situation.
4. Hvem kan modtage hjælpen?	<ul style="list-style-type: none"> • Borgere som helt eller delvist har behov for pædagogisk støtte til at klare sig selv bedst muligt. • Borgere, som ved hjælp af pædagogisk støtte kan opnå en struktureret og stabil hverdag. • Bevillingen sker ud fra en konkret individuel vurdering.
5. Hjælpen kan omfatte:	<ul style="list-style-type: none"> • Samtale, herunder afdækning af borgers egne mål • Motiverende indsats • Samarbejde med borgers netværk og andre tværfaglige samarbejdspartnere • Støtte og strukturering
6. Hyppighed	Hjælpen ydes på baggrund af en individuel vurdering.
7. Hvem leverer hjælpen?	Hjælpen leveres af: <ul style="list-style-type: none"> • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person, som borgeren selv udpeger efter SEL §94 stk. 1. Personen skal godkendes og ansættes af Kalundborg Kommune.
8. Kompetencekrav til leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse. • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældrelev.
9. Forventninger til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed

10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leverancer og afvigelser dokumenteres. • Hjælpen kan iværksættes øjeblikkeligt efter individuel vurdering. • Aflysning af hjælpen forekommer ikke, men hjælp, som ikke leveres dagligt, kan flyttes.
11. Klagevejledning	Se venligst indledning

KVALITETSSTANDARD FOR RENGØRING KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Hvilket behov dækker indsatsen	Indsatsen dækker den nødvendige rengøring i hjemmet.
3. Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At hjælpe og støtte borgeren i at genoprette eller vedligeholde rengøringsstandarden til det niveau, der vurderes nødvendigt for at kunne bo i boligen. • At borger og medarbejder i samarbejde, aktivt understøtter borgerens mulighed for selvstændigt at kunne varetage opgaven
4. Hvem kan modtage hjælpen?	Borgere, der af fysiske, psykiske eller sociale årsager, ikke er i stand til midlertidigt eller varigt at udføre den nødvendige rengøring, og hvor der ikke er andre personer i husstanden, der kan udføre opgaven.
5. Hjælpen kan omfatte:	<p>At støtte/træne/vejlede borgeren i den nødvendige rengøring i stue, soveværelse, entré, køkken og bad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsugning og/eller fejning af frie gulvarealer. • Gulvvask. • Tørre støv af på tilgængelige flader samt aftørring af bordflader i køkkenet. • Lettere oprydning, herunder opvask, tømme affaldsposer mv. • Badeværelse og toilet: håndvask, spejl, hylde og fliser over håndvask, badekar og bruseniche. • Skiftning af sengetøj og sengeredning. • Rengøring af køleskab. (hver 4.- 6. uge) • Rengøring af hjælpemidler. (hver 4. uge)
6. Hyppighed	Hjælpen ydes på baggrund af en konkret bevilling. Som udgangspunkt ydes hjælp til rengøring 3 gange om måneden, hvilket planlægges i et samarbejde mellem borger og leverandør. Rengøring sker på hverdage mellem kl. 8.00-16.00.
7. Hvem leverer hjælpen?	<p>Hjælpen leveres af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person, som borgeren selv udpeger efter SEL §94 stk. 1. Personen skal godkendes og ansættes af Kalundborg Kommune.

8. Kompetencekrav til leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse. • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældrelev
9. Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed • At der i borgerens hjem findes egnede rengøringsrekvisitter mhp. personalets arbejdsmiljø. <p>At borgeren er hjemme ved levering af hjælpen.</p>
10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leverancer og afvigelser dokumenteres. • Hjælpen iværksættes efter aftale mellem leverandør og borger indenfor 5 hverdage efter bevilling. • Aflysninger forekommer ikke, men ydelser, som ikke leveres dagligt, kan flyttes. • Der ydes ikke erstatningshjælp i forbindelse med borgers indlæggelse, ferie eller andet fravær.
11. Klagevejledning	Se venligst indledning

KVALITETSSTANDARD FOR TØJVASK I KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	Serviceovens §83.
2. Hvilket behov dækker indsatsen?	Borgerens behov for rent tøj, sengelinned etc.
3. Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At borger og medarbejder i samarbejde, aktivt understøtter borgerens mulighed for selvstændigt at kunne varetage opgaven • At borgeren har rent tøj, sengelinned etc. • At borgeren opnår velvære og god hygiejne.
4. Hvem kan modtage hjælpen?	Borgere, som midlertidigt eller varigt, ikke er i stand til at vaske sit tøj.
5. Hjælpen kan omfatte:	<p>At støtte/vejlede/træne borgeren i almindelig tøjvask, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortering af vasketøj. • Vask af tøj i hjemmet eller fællesvaskeri. • Hænge tøj til tørre. • Tørre tøj i tørretumbler. • Lægge tøj sammen. • Lægge tøj på plads. • Hjælp til håndvask af kropsbårne hjælpemidler – f.eks. kompressionsstrømper. • Pakke vasketøj til vaskeri
6. Hyppighed	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen ydes på baggrund af en konkret individuel vurdering. • Som udgangspunkt leveres hjælp til tøjvask 2 gange om måneden
7. Hvem leverer hjælpen?	<p>Hjælpen leveres af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person, som borgeren selv udpeger efter SEL §94 stk. 1. Personen skal godkendes og ansættes af Kalundborg Kommune.
8. Kompetence-krav til leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse. • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældrelev.
9. Forventninger til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed

	<ul style="list-style-type: none"> • At der forefindes vaskemiddel i hjemmet. • Vaskemaskine skal forefindes i hjemmet eller i et fællesvaskeri i tilknytning til boligen. • Borgeren afholder selv udgiften til vaskeri samt vaskemiddel
10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle ydelser og afvigelser dokumenteres. • Hjælpen iværksættes efter aftale mellem leverandør og borger indenfor 5 dage efter bevilling. • Aflysning af hjælpen forekommer ikke, men ydelser der ikke leveres dagligt kan flyttes. • Der ydes ikke erstatningshjælp i forbindelse med borgers indlæggelse, ferie eller andet fravær.
11. Klagevejledning	Se venligst indledning

KVALITETSSTANDARD FOR INDKØB KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Hvilket behov dækker Indsatsen	Borgerens behov for dagligvarer.
3. Formål	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren har mad og andre dagligvarer i hjemmet. • At borger og medarbejder i samarbejde aktivt understøtter borgerens mulighed for selvstændigt at kunne varetage opgaven.
4. Hvem kan modtage støtten?	Borgere som pga funktionsnedsættelser midlertidigt eller varigt ikke selv kan bestille mad og dagligvarer, og hvor der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven. Borgeren er kun berettiget til betalt vareudbringning så længe der er behov for støtte til at bestille varerne.
5. Støtten til ovennævnte personkreds kan omfatte:	<p>At støtte/vejlede/træne borgeren i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at skrive indkøbsseddel. • at bestille varer. • at stille varer på plads. • at aftale med bank eller betalingsservice vedrørende betaling af vareudbringning fra godkendt leverandør.
6. Hyppighed	En gang ugentligt.
7. Hvem leverer hjælpen?	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen leveres af: • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person borgeren selv udpeger efter §94 i "Lov om social service". • Når der er visiteret betaling af vareudbringning, aftales med visitationen, hvilken af de købmænd, Kalundborg kommune har aftale med, som borger ønsker at benytte.
8. Kompetencekrav til leverandøren.	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse. • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældreliv.
9. Forventninger til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed

10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> • Alle leverancer og afvigelser dokumenteres. • Aflysninger forekommer ikke fra leverandørens side, men flytning til anden dag eller tidspunkt indenfor samme uge kan ske efter aftale med borgeren.
11. Klagevejledning	Se venligst indledning.

KVALITETSSTANDARD FOR FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om social service" § 79a.
2. Formål:	Formålet med indsatser efter §79a. er at styrke borgers handleevne, kontrol og selvstændighed, der påvirker deres livsvilkår og sundhed i alderdommen.
3. Hvem tilbydes indsatsen	<p>Hvem får et forebyggende tilbud?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgere 65-81 år der er i særlig risiko for at få nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne • Borgere der bor alene i det 70. leveår • Borgere i det 75. og 80. leveår • Borgere der er ældre end 81 år <p>Borgere, som modtager personlig pleje og praktisk hjælp efter §83 i "Lov om social service", undtages fra besøg.</p>
4. Indsatsen kan omfatte	<p>Kollektive arrangementer for alle borgergrupper, der er omfattet af tilbuddet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafemøder med generelt indehold om nye muligheder og udfordringer, der kan komme i hverdagslivet, mens man bliver ældre • Cafemøder der fokuserer på enkelte temaer, hvor fokus er på en grundig formidling fra flere aktører. Fx kronisk sygdom eller mobilitet. <p>Aktuelle emner findes på baggrund af inspiration fra de borgere og organisationer vi møder i arbejdet med den ældre borger, og de emner som videns- og interesseorganisationer på ældreområdet peger på.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafemøder samskabes med borger, organisationer og relevante aktører på ældre- og sundhedsområdet. <p>Individuelle tilbud.</p> <p>Sundhedssamtalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En samtale der retter sig mod formulering af en individuel handleplan og konkrete tiltag, som styrker den enkeltes muligheder for at vedligeholde og udvikle egne sundhedskompetencer og selvstændig livsførelse i hverdagen, samt mulighed for et aktivt medborgerskab. <p>Forebyggende hjemmebesøg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Et møde i hjemmet hvor omdrejningspunktet for samtalen er den enkeltes daglig liv lige nu og de forventninger og ønsker, der er til dagliglivet i den nærmeste fremtid. Der fokuseres på borgerens sociale

	<p>liv, mobilitet, helbred, trivsel og mestringsevne og at udfordringer overkommes bedst i fællesskaber.</p> <p>65-81-årige i risikogruppe for tab af social, psykisk og fysisk funktionsevne.</p> <ul style="list-style-type: none"> Disse borgere findes blandt borgere der har kontakt til Kalundborg kommune via en genoptræningsplan, ønske om hjælpemidler, praktisk og personlig hjælp og den kommunale sygepleje.
5. Hvem varetager tilbuddene efter §79a	<p>Forebyggende hjemmebesøg og kollektive arrangementer varetages af Kalundborg Kommunes Forebyggelses- og Genoptræningscenter.</p> <p>Kollektive arrangementer skal udvikles og gennemføres i samarbejde med andre relevante samarbejdspartnere, borgere og frivillige foreninger.</p>
6. Kompetencekrav til leverandør	<ul style="list-style-type: none"> Medarbejderen har en sundhedsfaglig, pædagogisk eller socialfaglig uddannelse på bachelor niveau. Medarbejderen er bekendt med og arbejder i overensstemmelse med kommunens værdigrundlag samt love og regler på området. Medarbejderen besidder dokumenteret viden om sundhedspædagogiske teorier og metoder. Medarbejderen anvender Sundhedssamtalehjulet i alle samtaler.
7. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> At borgeren guides gennem en struktureret samtale, der har fokus på at øge borgerens mulighed for at bevare deres funktionsevne og bevare størst mulig selvstændighed i livet. At borgeren tilbydes kollektive arrangementer hvor borgeren oplever at der er mulighed for at vedligeholde sundhedskompetencer i fællesskab med andre i Kalundborg kommune Besøg dokumenteres i den elektroniske omsorgsjournal.
8. Kontaktform	<p>Borgeren modtager en skriftlig invitation med fastsat dato og tidsrum, hvor en medarbejder vil kontakte borger telefonisk og gennemføre en samtale, der afdækker borgernes behov for at:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modtage en forebyggende samtale pr. telefon eller som samtale i hjemmet Deltage i et kollektivt arrangement Modtage en sundhedssamtale Aftale kontaktform for næste års samtale <p>Invitationerne til de kollektive arrangementer annonceres også i dagspressen.</p>
9. Kørsel	<p>Borgeren sørger selv for transport til tilbud efter denne lovgivning.</p>

	<p>liv, mobilitet, helbred, trivsel og mestringsevne og at udfordringer overkommes bedst i fællesskaber.</p> <p>65-81-årige i risikogruppe for tab af social, psykisk og fysisk funktionsevne.</p> <ul style="list-style-type: none"> Disse borgere findes blandt borgere der har kontakt til Kalundborg kommune via en genoptræningsplan, ønske om hjælpemidler, praktisk og personlig hjælp og den kommunale sygepleje.
10. Betaling	Kollektive arrangementer og forebyggende hjemmebesøg er gratis for borgeren.

KVALITETSSTANDARD FOR KLIPPEKORT KALUNDBORG KOMMUNE 2021

1. Lovgrundlag	"Lov om Social service" §83.
2. Hvilket behov dækker Indsatsen	Borgerens behov for ekstra hjemmehjælp
3. Formål	At borgeren får mulighed for selv at definere sit behov for ekstra hjemmehjælp.
4. Hvem kan modtage Hjælpen?	Borgere på kommunens plejecentre samt de svageste borgere i eget hjem, som i Kalundborg Kommune er defineret, som de borgere, der modtager mest hjemmehjælp. Indsatsen "klippekort" skal ikke søges, da den tilbydes på plejecentret samt fra visitationen, hvis borgeren er målgruppen.
5. Hjælpen kan omfatte:	<p>Borgeren beslutter selv, hvad den ekstra tid skal benyttes til. Det kan f.eks. være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyggesnak • Madlavning • Gåture • Tøjindkøb • Frisør • Besøg hos pårørende • Ekstra rengøring
6. Hyppighed	Der bevilliges en halv time pr. uge, hvilket kan samles til to timer hver fjerde uge.
7. Hvem leverer hjælpen?	<p>Hjælpen leveres af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En kommunal leverandør. • En godkendt leverandør, SEL §91. • En person borgeren selv udpeger efter §94 i "Lov om social service".
8. Kompetencekrav til leverandøren.	<ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderen, som hovedregel, har en sundhedsfaglig uddannelse. • At medarbejderen indgår i et ligeværdigt og respektfuldt samarbejde med borgeren på baggrund af dennes hverdagsforståelse. • At medarbejderen har kendskab til og arbejder efter kommunens strategi for Det gode og værdige Ældrelev.
9. Forventninger til borgeren	At borgeren aktivt bringer egne ressourcer i spil for at medvirke til størst mulig selvstændighed

10. Kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none">• Alle leverancer og afvigelser dokumenteres.• Aflysninger forekommer ikke fra leverandørens side, men flytning til anden dag eller tidspunkt indenfor samme uge kan ske efter aftale med borgeren.
-------------------------	--