



GULDBORGSUND

# PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP KVALITETSSTANDARDE

LOV OM SOCIAL SERVICE §§ 83, 83A

GODKENDT I BYRÅDET JANUAR 2021







| <b>KVALITETSSTANDARD – GENERELT FOR PERSONLIG PLEJE, PRAKTISK HJÆLP, MADSERVICE OG REHABILITERINGSFORLØB</b> |   |
|--|---|
| <b>Lovgrundlag</b>   | Lov om social service<br>- § 83 stk. 1 (personlig pleje, praktisk hjælp, madservice)<br>- § 83a (rehabiliteringsforløb)   |
| <b>Mål</b>   | Kommunalbestyrelsens mål er, at de forskellige former for hjælp, der tilbydes via personlig pleje, praktisk hjælp og rehabilitering, bidrager til: <ul style="list-style-type: none"><li>• At borgeren kan leve så selvstændigt et liv som muligt, med ansvar for sig selv og sin familie.</li><li>• At borgeren bevares som aktiv samarbejdspartner. Dvs. at hjælpen tilrettelægges medinddragende og med støtte til at borgeren udfører det som vedkommende selv er i stand til at varetage.</li><li>• At borgeren får en værdig og omsorgsfuld støtte i overensstemmelse med lovgivning og serviceniveau</li></ul>   |
| <b>Målgruppe</b>   | Borgere bosiddende i Guldborgsund Kommune samt borgere, der opholder sig midlertidigt i kommunen, såfremt deres hjemkommune har fremsendt betalingstilsagn.<br>For at være omfattet af målgruppen skal borgeren have midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.<br>Alder i sig selv udløser ikke hjælp og støtte.<br><br>Eventuelle uddybende kriterier for at være i målgruppen til de enkelte former for hjælp er beskrevet på de efterfølgende sider.<br><br>Ved visitering til alle former for praktisk hjælp og madservice udmåles hjælpen efter husstandens samlede ressourcer. Det vil sige, at der tages udgangspunkt i, at husstandens øvrige beboere udfører deres del af husarbejdet/de praktiske opgaver.                   |
| <b>Visitationsprocedure</b>  | Borgere i målgruppen kan ansøge om hjælp via Myndighed i Center for Socialområdet. Her vil en visitator, sammen med borgeren, på baggrund af en konkret og individuel vurdering, tage stilling til om borgeren er berettiget til den ansøgte hjælp. Der gives også råd og vejledning i forhold til hvilke tilbud, der er relevante at søge, og om der findes alternativer.<br>Borgerens funktionsevne vurderes ud fra følgende niveauer: <ol style="list-style-type: none"><li>0. INGEN ELLER UBETYDELIGE BEGRÆNSNINGER<br/>(Borgeren er selvstændig og klarer selv aktiviteten).</li><li>1. LETTE BEGRÆNSNINGER<br/>(Borgeren er den aktive part og har kun behov for lidt hjælp)</li><li>2. MODERATE BEGRÆNSNINGER<br/>(Borgeren er den aktive part, men har behov for moderat hjælp)</li></ol> |

**KVALITETSSTANDARD – GENERELT FOR PERSONLIG PLEJE, PRAKTISK HJÆLP, MADSERVICE OG REHABILITERINGSFORLØB**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>3. SVÆRE BEGRÆNSNINGER<br/>(Borgeren deltager, men under forudsætning af omfattende hjælp)</p> <p>4. TOTALE BEGRÆNSNINGER<br/>(Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og får hjælp til alt)</p> <p>(Baseret på Fællessprog III)</p> <p>Hjælpen bevilges ud fra ovenstående funktionsvurdering og med udgangspunkt i den rehabiliterende tankegang. Det betyder, at det ikke kun er selve funktionsbegrænsningen, men også borgerens mulighed for at blive helt eller delvist selvhjulpnen, der indgår i vurderingen. Såfremt det vurderes, at borgeren kan profitere af et tidsbegrænset rehabiliteringsforløb, igangsættes dette - enten før eller samtidig med opstart af hjælp.</p> <p>Når visitatorens samlede vurdering foreligger, modtager borgeren en skriftlig afgørelse, hvori det fremgår, hvilken hjælp der er blevet bevilget og med hvilket formål. Såfremt borgeren ikke er berettiget til hjælp, tilsendes et skriftligt afslag med begrundelse for vurderingen og en klagevejledning.</p> <p>Bevilget hjælp revisiteres som udgangspunkt hvert 2. år.<br/>Tidsbegrænset hjælp ophører, når bevillingen ophører.</p> |
| <b>Ombytning af hjælpen</b> | <p>De forskellige former for hjælp under personlig pleje og praktisk hjælp kan byttes til anden hjælp af tilsvarende karakter. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje, er det en forudsætning, at borgeren er visiteret til begge dele og har valgt samme leverandør. En byttet indsats skal som hovedregel leveres inden for samme tidsrum og tidsramme, som den planlagte indsats. Det er personalet, der vurderer, om det er forsvarligt at bytte en indsats. Byttes der mere end 3 på hinanden følgende gange til samme indsats, skal der foretages en revurdering af, om der er et reelt behov for den indsats der fravælges. Leverandøren dokumenterer i Nexus, at der er byttet indsats samt at det er vurderet fagligt i orden. Der kan ikke byttes indsatser på tværs af leverandører. Hjælp under rehabiliteringsforløb kan ikke byttes til andre indsatser.</p>  |
| <b>Frit leverandørvalg</b>  | <p>Borgeren kan vælge at få den bevilgede hjælp udført af den kommunale leverandør, godkendte private leverandører eller af en privat udpeget person efter § 94 i serviceloven.</p> <p>Det fremgår af kommunens hjemmeside hvilke kommunale og private leverandører, af såvel personlig pleje, praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb samt madservice, der er indgået aftaler med.</p> <p>Skift af leverandør for personlig pleje og/eller praktisk hjælp kan ske den 1. i måneden med en måneds varsel.</p>   |



| <b>KVALITETSSTANDARD – GENERELT FOR PERSONLIG PLEJE, PRAKTISK HJÆLP, MADSERVICE OG REHABILITERINGSFORLØB</b> |   |
|--|---|
|  | <p>Skift af leverandør af madservice kan ske i løbet af 7 dage.</p> <p>Borgere, der bor i plejebolig eller midlertidig bolig, er ikke omfattet af retten til at vælge leverandør, hvorfor disse borgere vil få hjælpen leveret af den kommunale leverandør.</p>   |
| <b>Krav til leverandør og personale</b>  | <p>Opgaver i borgerens hjem skal varetages af medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse. Ved vikardækning kan der dog forekomme undtagelser. Vikarer er specifikt oplært og under løbende vejledning.</p> <p>Personaler der kommer i borgerens hjem skal kunne fremvise ID-kort med foto.</p> <p>Leverandøren/plejepersonalet, som leverer hjælpen, er forpligtet til at kontakte Myndigheden ved alle ændringer i borgernes behov, således at afgørelser og dermed hjælpen løbende kan justeres efter det aktuelle behov.</p>  |
| <b>Ændring, forsinkelse eller aflysning af hjælpen.</b>  | <p>Hjælp til personlig pleje og anskaffelse af dagligvarer kan ikke aflyses af leverandøren.</p> <p>Såfremt tidspunktet for praktisk hjælp undtagelsesvist flyttes af leverandøren til et andet tidspunkt skal erstatningstiden fastsættes ud fra en konkret individuel vurdering og inden for 7 dage.</p> <p>Hvis der sker ændringer i den aftalte tid ud over en time, informeres borgeren personligt eller telefonisk af leverandøren.</p>   |
| <b>Borgerens rettigheder og pligter</b>  | <p>Borgeren vil blive vejledt i indkøb og brug af forbrugsgoder og redskaber til personlig pleje samt rengøringsredskaber, hvis det er medvirkende til at borgeren forbliver selvhjulpnen. Indkøbene foretages for borgerens egen regning. Det kan eksempelvis være moppe med spray, robotstøvsuger, mikroovn og lignende.</p> <p>Borgeren er ligeledes forpligtet til at samarbejde omkring brug af hjælpemidler, der kan bidrage til en højere grad af selvhjulpnenhed.</p> <p>Når borgeren er bevilget hjælp skal borgeren være hjemme, når hjælpen ydes.</p> <p>Har borgeren ikke mulighed for selv at åbne hoveddøren, opsættes en nøgleboks og nøglen opbevares i denne. Nøgleboksen samt opsætning og nedtagning betales af leverandøren.</p> <p>Ønsker borgeren at aflyse hjælpen, skal dette ske inden klokken 12 dagen før aftalte besøg. Erstatningshjælp kan i disse situationer blive tilbudt, i det omfang leverandøren har mulighed for det.</p> <p>Hvis behovet for hjælp ændrer sig eller ophører, er det borgerens ret og pligt at henvende sig til visitator i Myndighed og oplyse om ændringen.</p> <p>Alle borgere skal have oplyst navn og telefonnummer på leverandøren.</p> |



| <b>KVALITETSSTANDARD – GENERELT FOR PERSONLIG PLEJE, PRAKTISK HJÆLP, MADSERVICE OG REHABILITERINGSFORLØB</b> |   |
|--|---|
| <b>Medarbejderens arbejdsmiljø</b>   | <p>Personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Arbejdsmiljøloven gælder også i private hjem. Leverandøren vil inden hjælpen eller rehabiliteringsforløbet starter op - og løbende - vurdere hjemmet med henblik på at sikre, at personalet kan udføre deres arbejde, sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Er der brug for hjælpemidler, stilles disse til rådighed af kommunen. Der kan stilles krav om, at hjemmet er hensigtsmæssigt indrettet, og at arbejdsredskaber og maskiner er i forsvarlig stand. Der kan endvidere stilles krav om, at dyr skal være fjernet fra de rum, som personalet passerer, opholder sig i eller udfører opgaver i. Det er ikke tilladt at ryge, hverken for personale eller borgere, så længe personalet opholder sig i borgerens hjem, og der skal være eller blive udluftet i de rum, personalet skal arbejde i. Husnummeret skal være tydeligt og der skal være gode lysforhold ude og inde. Personalet må kun benytte miljørigtige pleje- og rengøringsprodukter.</p> |
| <b>Servicetider</b>  | <p>Ved førstegangsansøgning om hjælp til personlig pleje og/eller praktisk hjælp træffes der normalt afgørelse senest 15 hverdage efter henvendelsen. Ved akut opstået behov se nedenfor.</p> <p>Tilbydes der et rehabiliteringsforløb, kan afgørelsen om hjælp til personlig pleje og/eller praktisk hjælp først træffes efter afslutning af rehabiliteringsforløbet. Opstart af et rehabiliteringsforløb sker senest 7 hverdage efter, det er bevilget.</p> <p>Ved behov for test, vurdering af trænings- og behandlingsmuligheder eller indhentning af lægelige oplysninger, kan sagsbehandlingstiden forlænges.</p> <p>Praktisk hjælp starter senest 7 hverdage efter afgørelsen. Personlig pleje starter senest 3 hverdage efter afgørelsen.</p> <p>Ved akut behov for hjælp kan hjælpen visiteres og iværksættes samme dag eller hverdagen efter – afhængig af den individuelle vurdering.</p> <p>Ved indlæggelser på sygehuset opretholdes hjælpen, såfremt borgeren udskrives det 1. døgn.</p>              |
| <b>Klagemulighed</b>   | <p>Alle afgørelser om tildeling af hjælp eller afslag meddeles altid skriftligt og med begrundelse. Klager over afgørelser sendes, senest 4 uger efter modtagelsen af afgørelsen, til:</p> <p>Center for Socialområdet<br/>Myndighed<br/>Parkvej 37<br/>4800 Nykøbing F.</p> <p>Såfremt myndigheden fastholder afgørelsen, videresendes klagen til Ankestyrelsen. Borgeren får direkte besked fra Ankestyrelsen.</p> <p>Klager over personale eller levering af hjælpen sendes direkte til leverandøren af hjælpen.</p>   |



| <b>KVALITETSSTANDARD – STRUKTUR OG SAMMENHÆNG</b> |   |
|---|---|
| <b>Lovgrundlag</b>                                | Lov om social service § 83, stk. 1 (personlig pleje)  |
| <b>Formål med hjælpen</b>                         | Hjælpen "Struktur og Sammenhæng" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at borgeren bedre kan opretholde en hensigtsmæssig døgnrytme, og derved forblive i eget hjem, så længe som muligt.</li></ul>  |
| <b>Målgruppe</b>                                  | Særligt sårbare borgere med mental funktionsnedsættelse som er i risiko for at komme i en hjælpeløs og livstruende situation.   |
| <b>Hjælpens indhold</b>                           | Hjælp til struktur og sammenhæng kan indeholde: <ul style="list-style-type: none"><li>• Støtte og hjælp til at strukturere hverdagens aktiviteter</li><li>• Støtte og hjælp til at få sat gang i eller afslutte daglige praktiske og personlige gøremål</li><li>• Sikring af borgerens fysiske og psykiske velbefindende ved tilsynsbesøg</li></ul> Hjælpen tildeles på tidspunkter af dagen, hvor der ikke er andre besøg i hjemmet.<br>Hjælpen tilbydes i korte tidsafgrænsede intervaller.<br>Komplekse situationer kræver tværfaglig indsats. |
| <b>Følgende indgår ikke i hjælpen</b>             | Lov om social service § 83, stk. 1, indeholder ikke hjemmel til at bevillige overvågning, hvorved menes, at hjælperen alene iagttager borgeren, men ikke udfører hjælpeopgaver.   |



| <b>KVALITETSSTANDARD – PERSONLIG HYGIEJNE</b> |   |
|---|---|
| <b>Lovgrundlag</b>                            | Lov om social service § 83, stk. 1. (personlig pleje)   |
| <b>Formål med hjælpen</b>                     | Hjælpen "Personlig Hygiejne" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at borgeren bevarer sin personlige velvære og soignering.</li><li>• Medvirke til at borgeren er påklædt efter eget ønske, samt bærer relevant påklædning i forhold til årstiden</li><li>• Medvirke til at borgeren kan komme på toilettet efter behov.</li></ul>  |
| <b>Målgruppe</b>                              | Borgere, som har udfordringer med at udføre dele af eller hele opgaven omkring personlig hygiejne, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer, ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a.   |
| <b>Hjælpens indhold</b>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Bad (brusebad, sengebade og etagevask ved vask)</b><br/>Kan omfatte vask af hele kroppen, alm. hudpleje, negleklipping, ørerensning, tand- og protesebørstning, alm. mundpleje, hårvask og tørring, anlæggelse/fjernelse af make-up, ansigtsbarbering med maskine eller skraber, frisering,</li><li>• <b>Øvre toilette</b><br/>Kan omfatte vask af ansigt, hals, arme og hænder, tand-/protesebørstning, alm. mundpleje, ansigtsbarbering med maskine eller skraber, frisering, anlæggelse/fjernelse af makeup, alm. hudpleje.</li><li>• <b>Nedre toilette</b><br/>Kan omfatte vask omkring kateter og stomi, alm. hudpleje. I særlige tilfælde (lægeordineret) kan der visiteres til fodbad.</li><li>• <b>Toiletbesøg</b><br/>Kan omfatte hjælp til at komme på toilettet, skiftning af ble og nedre toilette i forbindelse med dette, af- og påklædning i forbindelse med toiletbesøget, tømme kolbe, bækken, toiletskål og tørkloset. Skift af urinpose og stomipose.</li><li>• <b>Af- og påklædning</b><br/>Kan omfatte af- og påklædning af tøj og fodtøj, af- og påsætning af kropsbårne hjælpemidler, så som briller, høreapparat / batteriskift, nødkald, proteser, støttekorset, GPS m.m.</li><li>• <b>Rengøring af kropsbårne hjælpemidler</b><br/>Kan også omfatte rengøring og vedligeholdelse af øreprop</li></ul> <p><b>Alle aktiviteter indeholder efterfølgende relevant oprydning.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ved bad gulvaf-tørring og aftørring af fliser i baderummet</li><li>• Hjælp til sengeredning og trække gardiner fra i forbindelse med morgenhygiejne, samt trække gardiner for ved aftenhygiejne.</li></ul> |
| <b>Følgende indgår ikke i hjælpen</b>         | Negleklipping ved særlige problematiske tånegle skal foretages af en fodterapeut mod borgerens egenbetaling. Dette kan fx forekomme for borgere med sukkersyge / kredsløbssygdomme.   |



**KVALITETSSTANDARD – PERSONLIG HYGIEJNE****Hjælpens omfang**

Hjælpen "Personlig Hygiejne" visiteres som hovedregel til at foregå morgen og/eller aften alle ugens dage. Dog med følgende undtagelser:

- **Bad**  
Visiteres som udgangspunkt 1 gang om ugen, men der kan tages særlige individuelle hensyn. Hvis leverandøren vurderer, at brusebad er mindre tidskrævende end den daglige personlig pleje skal overbrusning tilbydes, såfremt borgeren ønsker det. Er brusebad ikke muligt af arbejdsmiljøårsager, skal bad erstattes af sengebade eller etagevask, fodbad og hårvask ved vask.
- **Toiletbesøg**  
Visiteres ud fra borgerens individuelle behov og skal som hovedregel foregå på faste tidspunkter.

Det tilstræbes, at den personlige morgenpleje ydes fra klokken 7.00 alle ugens dage.

Bad ydes i dagtimerne.

Hjælp til at komme i seng gives normalt i tidsrummet fra kl. 19.30 til 23.00.



| <b>KVALITETSSTANDARD – MAD OG DRIKKE</b> |  |
|--|--|
| <b>Lovgrundlag</b>                       | Lov som social service § 83, stk. 1. (personlig pleje)   |
| <b>Formål med hjælpen</b>                | Hjælpen "Mad og drikke" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at borgeren opretholder en god ernæringstilstand.</li></ul>   |
| <b>Målgruppe</b>                         | Borgere, som har udfordringer med at udføre dele af eller hele opgaven omkring mad og drikke, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a.  |
| <b>Hjælpens indhold</b>                  | <p>Tilberede/anrette måltider kan indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Morgenmad</li><li>• Smørrebrød og madordning til middag</li><li>• Smørrebrød til aften</li><li>• Mellemmåltider / drikke</li><li>• Kontrol af fødevarer</li><li>• Opvask/oprydning i relation til mad og drikke</li></ul> <p>Indtagelse af mad og drikke kan indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hjælp til indtagelse af mad og drikke.</li><li>• Observation af indtagelse af mad og drikke</li></ul>   |
| <b>Hjælpens omfang</b>                   | <p>Hjælp til mad og drikke leveres inden for følgende tidsrum:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Morgenmad<br/>Der gives hjælp til tilberedning, anretning og indtagelse af morgenmad i tidsrummet fra kl. 7.00 til kl. 10.00 alle dage.</li><li>• Middagsmad<br/>Der gives hjælp til at varme og anrette tilberedt mad i mikrobølgeovn. Smørrebrød tilberedes og anrettes.<br/>Der gives hjælp til tilberedning (kun smørrebrød), anretning og indtagelse af middagsmad i tidsrummet fra kl. 11.00 til 13.00 alle dage.<br/>Der gives hjælp til tilberedning af smørrebrød til aftensmad i tidsrummet fra kl. 7.00 til 15.00 alle dage.</li><li>• Aftensmad<br/>Smørrebrød tilberedes i dagtimerne og anrettes i aftentimerne.<br/>Flydende aftensmad varmes i mikrobølgeovn<br/>Der gives hjælp til anretning og indtagelse af aftensmad i tidsrummet fra kl. 17.00 til 19.00 alle dage.</li><li>• Mellemmåltider<br/>I særlige tilfælde, hvor borgeren vurderes til at være særligt ernæringstruet, kan der ydes hjælp til tilberedning og indtagelse af mellemmåltider.</li><li>• Ekstra drikkevarer<br/>Plejepersonalet skal sikre, at borgeren har den ønskede mængde drikkevarer stående indenfor rækkevidde, indtil der igen er mulighed for at få anrettet og/eller serveret drikkevarer.</li></ul> |



| <b>KVALITETSSTANDARD – MAD OG DRIKKE</b>      |  |
|---|--|
|   | <p>Kontrol af fødevarer</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Foregår en gang om ugen i forbindelse med levering af mad</li></ul> <p>Opvask/oprydning i relation til mad og drikke</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oprydning efter hvert måltid.</li><li>• Opvask en gang dagligt i dagtimerne. Der vaskes kun op for de af husstandens medlemmer, der er visiteret til opvask i relation til mad og drikke.</li></ul> |
| <b>Særlige forhold vedrørende denne hjælp</b> | <p>Leverandøren skal sikre, at tidsrummet imellem hovedmåltiderne hos den enkelte borger er på mindst 3 timer.</p> <p>Borgeren skal sikre, at der er en mikrobølgeovn til rådighed for opvarmning af mad, da opvarmning af mad kun foretages i mikrobølgeovn.</p>  |



| <b>KVALITETSSTANDARD – MADSERVICE PÅ FRITVALGSOMRÅDET</b> |  |
|---|--|
| <b>Lovgrundlag</b>  | Lov om social service § 83, stk. 1 (madservice)  |
| <b>Formål med hjælpen</b>                                 | Hjælpen "Madservice" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at borgeren opretholder en god ernæringstilstand ved at blive tilbudt ernæringsrigtig mad, der virker inspirerende og varieret.</li></ul>  |
| <b>Målgruppe</b>  | Borgere på fritvalgsområdet (borgere i egen bolig), som har svært ved eller er ude af stand til at udføre dele af eller hele opgaven omkring fremstilling af egne måltider, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a.  |
| <b>Hjælpens indhold</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Levering af kølet mad til eget hjem.<br/>Her kan vælges mellem 14 hovedretter og 9 biretter pr. uge. Hovedretten kan som udgangspunkt fås i to portionsstørrelser (500g og 300g), men der er også mulighed for at vælge anden passende mængde.<br/>Foretager borgeren i eget hjem sig ikke et aktivt valg af menuer, vil borgeren automatisk modtage de øverste hovedretter fra menukortet.<br/>Udover hoved- og biret kan der leveres:<ul style="list-style-type: none"><li>- Mellemmåltider</li><li>- Særligt tilberedt mad efter aftale, herunder diætkost</li></ul></li><li>• Mulighed for at købe mad i ældreområdet's caféer efter vægt til visiteret pris. Maden kan indtages i caféen eller tages med hjem til eget forbrug.</li></ul> |
| <b>Hjælpens omfang</b>                                    | Kølet mad leveres til borgerens hjem en gang om ugen i tidsrummet 8.00-16.00.<br>Borgeren bestemmer selv hvor mange retter pr. uge der vælges.   |
| <b>Egenbetaling</b>                                       | Borgeren opkræves betaling via udbetaling Danmark i henhold til gældende priser offentliggjort på Guldborgsund kommunes hjemmeside under "Madservice/cafépriser".<br>Priserne reguleres årligt.  |
| <b>Særlige forhold vedrørende denne hjælp</b>             | Ved levering af kølet mad til borgere i eget hjem, påhviler det borgeren at sørge for, at køleskabet er rent, har den rette temperatur og har opbevaringsplads nok.<br>Borgere i eget hjem skal være hjemme ved levering af maden eller indgå anden aftale med leverandøren.   |
| <b>Bestilling/afbestilling</b>                            | Bestilling og afbestilling af mad til borger i eget hjem sker ifølge indgået aftale mellem Guldborgsund Kommune og leverandørerne.<br>Ønsker borgeren at skifte leverandør, skal det ske ifølge aftalen mellem Guldborgsund Kommune og leverandøren.   |



| <b>KVALITETSSTANDARD – MADSERVICE (DØGNFORPLEJNING) I PLEJEBOLIG/PLEJEHJEM</b> |  |
|--|--|
| <b>Lovgrundlag</b>   | Lov som social service § 83, stk. 1 (madservice)   |
| <b>Formål med hjælpen</b>  | Hjælpen "Madservice i plejebolig/plejehjem" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til, at borgere i plejebolig/plejehjem opretholder en god ernæringstilstand ved at blive tilbudt ernæringsrigtig mad, der virker inspirerende og varieret.</li></ul>  |
| <b>Målgruppe</b>   | Alle borgere i plejebolig/plejehjem er berettiget til døgnforplejning.   |
| <b>Hjælpens indhold</b>  | Døgnforplejning indeholder: <ul style="list-style-type: none"><li>• Morgenmad</li><li>• Kold mad</li><li>• Varm mad</li><li>• 2-3 Mellemmåltider</li><li>• Drikkevarer</li></ul> Der tilbydes forskellige kostformer: <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Almindelig mad</u><br/>Til borgere, der har normal appetit og ikke er i ernæringsmæssig risiko.</li><li>• <u>Specialkost</u><br/>Til borgere, hvis fysiske, psykiske eller sociale funktionsniveau gør, at det er svært at spise almindelig mad.</li><li>• <u>Diæt</u><br/>Til borgere, der har brug for særlige diæter og har lægeordination på dette.</li></ul> |
| <b>Hjælpens omfang</b>   | Maden leveres alle ugens dage året rundt.  |
| <b>Egenbetaling</b>  | Borgeren opkræves betaling via Udbetaling Danmark i henhold til gældende priser.<br>Priserne reguleres årligt og er offentliggjort på Guldborgsund Kommunes hjemmeside.<br>Hvis borgeren modtager både sondemad og døgnforplejning, betales kun for døgnforplejning.   |
| <b>Særlige forhold vedrørende denne hjælp</b>                                  | Borgere i plejebolig/plejehjem kan undlade at tilmelde sig døgnforplejningen såfremt borgeren selv, eller en pårørende, er i stand til at indkøbe, tilberede og anrette alle måltider.<br>Maden kan indtages i egen bolig, fælles opholdsstue på afdelingen eller i caféerne.  |
| <b>Bestilling/fravær</b>   | Ved ferie, weekendtur, enkeltdags besøg hos familie mm, kan borger afbestille døgnforplejningen med nedenstående varsler:<br><br><u>Ved planlagt fravær gælder:</u> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Borgeren/pårørende giver besked direkte til Fælles Køkkenet senest to dage i forvejen og inden kl. 12.00. Borger/pårørende</li></ol>  |

**KVALITETSSTANDARD – MADSERVICE (DØGNFORPLEJNING) I  
PLEJEBOLIG/PLEJEHJEM**

oplyser plejepersonalet herom, så der kan dokumenteres i Nexus.

2. Forlader borgeren plejecentret inden klokken 10.00, betaler borgeren ikke for døgnet (tæller som første fraværsdag).
3. Kommer borgeren tilbage til plejecentret fra fravær inden klokken 10.00, betaler borgeren for døgnet (tæller ikke som fraværsdag).
4. Forlader borgeren plejecentret efter klokken 10.00, betaler borgeren for hele døgnet (tæller ikke som fraværsdag).
5. Kommer borgeren tilbage til plejecentret fra fravær efter klokken 17.00, betaler borgeren ikke for døgnet (tæller ikke som fraværsdag).

Ved indlæggelse og/eller udskrivelse, fra sygehuse gælder ovenstående punkter 2 til 5

Borger, der afgår ved døden:

- Inden klokken 10.00, betaler ikke for døgnet.
- Efter klokken 10.00, betaler for hele døgnet.



| <b>KVALITETSSTANDARD – TØJVASK</b>    |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Lovgrundlag</b>                    | Lov om social service § 83, stk. 1. (Praktisk hjælp)  |
| <b>Formål med hjælpen</b>             | Hjælpen "Tøjtøjt" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at borgeren får vasket tøj.</li></ul>  |
| <b>Målgruppe</b>                      | Borgere, som har udfordringer med dele af eller hele opgaven omkring tøjtøjt, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a.<br><br>Ved visitering af hjælp til tøjtøjt udmåles hjælpen efter husstandens samlede ressourcer. Dvs. at der ses på hvad ægtefælle/ samlever/ samboende kan udføre.   |
| <b>Hjælpens indhold</b>               | Følgende opgaver <b>kan</b> indgå i hjælp til tøjtøjt <ul style="list-style-type: none"><li>• Indsamling og sortering af tøj</li><li>• Vask af tøj i vaskemaskine, som er placeret i borgerens hjem eller i vaskekælder, der er tilknyttet boligen</li><li>• Tørretumbling i hjemmet eller vaskekælder, der er tilknyttet boligen</li><li>• Ophængning og nedtagning af tøj i borgerens hjem eller tørrelokale der er tilknyttet boligen, såfremt der ikke forefindes tørretumbler.</li><li>• Transport af tøj til og fra vaske-/tørrelokale.</li><li>• Lægge tøj sammen efter vask og lægge det på plads i skuffer og skabe</li><li>• Der kan i særlige tilfælde tilbydes vask i hånden af hjælpemidler</li></ul><br>Der vaskes kun tøj for husstandens visiterede medlemmer.<br><br>Der indgår intet andet end ovenfor beskrevet med mindre der er et særskilt individuelt behov. |
| <b>Følgende indgår ikke i hjælpen</b> | Der vaskes/tørres ikke tøj på offentlige vaskerier.<br>Der vaskes ikke større boligtekstiler, som eksempelvis gardiner og sengetæpper.<br>Der ydes ikke hjælp til hele eller dele af opgaven, hvis det, ved at ændre placeringen af vaskemaskinen, er muligt, at gøre borgeren helt eller delvist selvhjulpent  |
| <b>Hjælpens omfang</b>                | Der ydes som hovedregel hjælp til vask af 2 maskinfulde tøj hver 2. uge.  |



| <b>KVALITETSSTANDARD – RENGØRING</b>  |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Lovgrundlag</b>                    | Lov om social service § 83, stk. 1 (praktisk hjælp)  |
| <b>Formål med hjælpen</b>             | Hjælpen "Rengøring" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at renholde hjemmets hyppigst anvendte opholdsrum</li></ul>   |
| <b>Målgruppe</b>                      | Borgere, som har udfordringer med dele af eller hele opgaven omkring rengøring, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a.  |
| <b>Hjælpens indhold</b>               | <p>Følgende opgaver kan indgå i hjælp til rengøring:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gulvrengøring i dagligt anvendte rum (entré, stue, køkken, bad, soveværelse )</li><li>• Rengøring af sanitet og spejl på badeværelse samt væg tilstødende toilettet.</li><li>• Aftørring af støv i nå højde på vandrette flader.</li><li>• Skift af sengelinned.</li><li>• Renholdelse af borgerens dagligt benyttede hjælpemidler efter behov.</li><li>• Aftørring af køleskab indvendigt</li><li>• Afkalkning af kaffemaskine og elkedel efter behov</li></ul> <p>Andet:<br/>Borgere, der ikke er bevilget andre ydelser dagligt, kan der i særlige tilfælde få hjælp til at tømme skraldespand 3 gange om ugen og/eller hente post i postkasse 1 gang om ugen.</p> |
| <b>Følgende indgår ikke i hjælpen</b> | <p>Der ydes ikke hjælp til opgaver i forbindelse med gæster og logerende. Der ydes ikke hjælp til opgaver i forbindelse med pasning af husdyr eller rengøring på grund af husdyr. Hjem med visiteret servicehund/førerhund er undtaget denne bestemmelse</p> <p>Løse tæpper fjernes som udgangspunkt ikke i forbindelse med rengøring, ligesom der ikke flyttes på møbler</p> <p>Børn over 13 år forventes at gøre rent på eget værelse</p> <p>Der tilbydes ikke hjælp til rengøring, hvis det er vurderet at borger kan benytte en robotstøvsuger, ledningsfri støvsuger, en moppe med spray eller andre rengøringsredskaber, der kan lette rengøringsopgaverne i hjemmet.</p>  |
| <b>Hjælpens omfang</b>                | Rengøring og skift af sengetøj ydes som hovedregel hver 14. dag. Det tilstræbes, at der gøres rent i tidsrummet kl. 9.00 -17.00 på hverdage.   |
| <b>Egenbetaling</b>                   | Borgeren skal stille rengøringsredskaber og rengøringsmidler, som leverandøren har godkendt, til rådighed.<br>Se vejledning: "Rengøring og desinfektion - Hvad skal jeg købe" på Guldborgsund Kommunes hjemmeside.   |





| <b>KVALITETSSTANDARD – HOVEDRENGØRING</b> |  |
|---|--|
| <b>Lovgrundlag</b>                        | Lov om social service § 83, stk. 1 (praktisk hjælp)  |
| <b>Formål med hjælpen</b>                 | Hjælpen "Hovedrengøring" skal støtte de svageste borgere og øge det generelle rengøringsniveau i borgerens eget hjem.  |
| <b>Målgruppe</b>                          | Borgere på fritvalgsområdet, som har svært ved eller er ude af stand til dele af eller hele opgaven omkring hovedrengøring, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a.<br>Borgeren skal som udgangspunkt i forvejen modtage hjælp til rengøring og samtidig være berettiget til hjælp til personlig pleje og mad og drikke.   |
| <b>Hjælpens indhold</b>                   | Hovedrengøring omfatter ekstra rengøring i de rum der benyttes til daglig. Hjælpen kan eksempelvis indeholde:<br>Køkken: <ul style="list-style-type: none"><li>• Rengøring af radiator, ovn, køleskab, emhætte, luftkanaler, afløb og mikroovn, afkalkning af armatur</li><li>• Afvaskning af køkkenskabe ind- og udvendigt samt lamper, vindues- og dørkarme, gulvpaneler og døre i nåhøjde</li><li>• Fjernelse af spindelvæv</li></ul> Bad: <ul style="list-style-type: none"><li>• Afvaskning af vægge, lamper, døre, dør- og vindueskarme,</li><li>• Grundig rengøring af toiletkumme ind- og udvendigt</li><li>• Rengøring af radiatorer, møblelement ind- og udvendigt</li><li>• Vask og montering af badeforhæng, afkalkning af armatur</li><li>• Fjernelse af spindelvæv</li></ul> Øvrige rum: <ul style="list-style-type: none"><li>• Afvaskning af døre, dør- og vindueskarme, gulvpaneler, spisestuemøbler, pyntegenstande, lamper, TV mm</li><li>• Støvsugning af møbler og bøger</li><li>• Rengøring af skabe, radiatorer, reoler ind- og udvendigt</li></ul> |
| <b>Følgende indgår ikke i hjælpen</b>     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hovedrengøring hvis borgeren ikke er tilstede</li><li>• Hovedrengøring efter håndværkere, eller i forbindelse med flytning</li><li>• Vinduespudsning</li><li>• Hovedrengøring efter husdyr dog visiteret servicehund undtaget</li><li>• Pudsning af sølvtøj</li><li>• Kælderrengøring</li><li>• Rengøring af gæsteværelser</li></ul>   |
| <b>Hjælpens omfang</b>                    | Hovedrengøring foretages en gang årligt af 2 timers varighed.  |
| <b>Egenbetaling</b>                       | Borgeren skal stille rengøringsredskaber og rengøringsmidler, som leverandøren har godkendt til rådighed.<br>Se vejledning: "Rengøring og desinfektion - Hvad skal jeg købe" på Guldborgsund Kommunes hjemmeside.  |



| <b>KVALITETSSTANDARD – ANSKAFFE DAGLIGVARER</b> |  |
|---|--|
| <b>Lovgrundlag</b>                              | Lov om social service § 83, stk. 1 (praktisk hjælp)  |
| <b>Formål med hjælpen</b>                       | Hjælpen "Anskaffe dagligvarer" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at borgeren får skaffet sig nødvendige dagligvarer</li></ul>   |
| <b>Målgruppe</b>                                | Borgere, som har udfordringer med at anskaffe sig dagligvarer fx ved at benytte online supermarkeder eller afgive telefonisk/internetbaseret bestilling til leverandører, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a.  |
| <b>Hjælpens indhold</b>                         | Følgende opgaver <b>kan</b> indgå i at anskaffe dagligvarer: <ul style="list-style-type: none"><li>• Skrive indkøbsseddel</li><li>• Bestille dagligvarer - enten ved telefonisk eller internetbaseret henvendelse til leverandøren.</li><li>• Levering af dagligvarer v/ leverandør med refundering af borgerens udgifter til udbringning.</li></ul> |
| <b>Følgende indgår ikke i hjælpen</b>           | Følgende opgaver indgår <b>ikke</b> i at anskaffe dagligvarer: <ul style="list-style-type: none"><li>• Afhentning af medicin.</li><li>• Betaling af regninger i bank eller på Posthus</li><li>• Hæve penge i banken</li><li>• Indkøb af tøj, sko, linned, møbler og boligtekstiler</li></ul>   |
| <b>Hjælpens omfang</b>                          | Hjælp til anskaffelse af dagligvarer ydes 1 gang om ugen   |

| <b>KVALITETSSTANDARD – SÆTTE DAGLIGVARER PÅ PLADS, KONTROL AF FØDEVARER</b> |  |
|---|--|
| <b>Lovgrundlag</b>  | Lov om social service § 83, stk. 1 (praktisk hjælp)  |
| <b>Formål med hjælpen</b>   | Hjælpen "Sætte dagligvarer på plads, kontrol af fødevarer" skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Medvirke til at borgeren får kontrolleret fødevarer og sat dagligvarer på plads</li></ul>   |
| <b>Målgruppe</b>  | Borgere, som har udfordringer med dele af eller hele opgaven omkring kontrol af fødevarer og lægge dagligvarer på plads, og som skønnes ikke at kunne udvikle kompetencer ved at indgå i et rehabiliteringsforløb efter Lov om social service § 83a. |
| <b>Hjælpens indhold</b>   | Følgende opgaver kan indgå: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sætte dagligvarer på plads</li><li>• Kontrol af fødevarer</li></ul>  |
| <b>Hjælpens omfang</b>  | Hjælp til at sætte dagligvarer på plads og kontrollere fødevarer ydes 1 gang om ugen.  |



| <b>KVALITETSSTANDARD – REHABILITERINGSFORLØB</b>  |  |
|---|--|
| <b>Lovgrundlag</b>                                | Lov om social service § 83a  |
| <b>Formål med hjælpen</b>                         | Rehabiliteringsforløb skal sikre at borgeren gives mulighed for at opretholde eget funktionsniveau eller genvinde dette enten helt eller delvist.  |
| <b>Målgruppe</b>                                  | Borgere som har mistet funktionsevne i hjemmet og/eller udskrives fra sygehus, og som har behov for/søger om ny eller øget hjælp efter lov om social service § 83.   |
| <b>Hjælpens indhold</b>                           | Rehabiliteringsforløb indeholder rådgivning, vejledning og træning.  |
| <b>Hjælpens omfang</b>                            | Hjælpens omfang vurderes individuelt i forhold til borgerens behov. Rehabiliteringsforløbet har en varighed på maksimalt 8 uger og er en styrket og fokuseret indsats med tværfagligt/tværasektorielt samarbejde.  |
| <b>Egenbetaling</b>                               | Borgeren skal selv betale for eventuel transport til/fra træningscentre.<br>Der kan være udgifter til hjælpemidler, der ikke bevilges efter lov om social service § 112.   |
| <b>Særlige forhold vedrørende denne hjælp</b>     | Det er frivilligt, om borgeren ønsker at deltage i et rehabiliteringsforløb.<br>Ønsker borgeren ikke at deltage i et rehabiliteringsforløb, vil afgørelsen på ansøgningen om hjælp blive truffet på de foreliggende oplysninger.   |
| <b>Planlægning/opfølgning på rehabiliteringen</b> | Planlægning/gennemførelse/opfølgning sker i borgerens hjem <ul style="list-style-type: none"><li>• Første kontakt i hjemmet er et afklaringsbesøg af en forløbskoordinator</li><li>• Anden kontakt i hjemmet er et visitationsbesøg med deltagelse af forløbskoordinator og visitator, hvor rehabiliteringsforløbet tilrettelægges og igangsættes.</li><li>• Opfølgning sker i hjemmet efter maksimalt 8 uger, hvor forløbskoordinator og visitator i samarbejde med borgeren gennemgår de resultater, der er opnået i rehabiliteringsforløbet. Visitator træffer efterfølgende en afgørelse efter Lov om social service § 83.</li></ul> |