



**STRUER**  
KOMMUNE



# Kvalitetsstandarder

Personlig og praktisk hjælp samt  
kommunal træning mv.  
2018

## Indholdsfortegnelse

1. Hvad er kvalitetsstandarder på ældreområdet? .....	3
2. Struer Kommunes grundholdning indenfor Sundhed og Omsorg .....	4
3. Struer Kommune overordnede målsætninger indenfor Sundhed og Omsorg .....	5
4. De overordnede politiske intentioner i Struer kommune er: .....	5
5. Hvordan vurderes behovet for støtte? .....	6
6. Serviceloven § 83 a .....	15
7. Kvalitetsstandard: Rehabiliteringsforløb .....	17
8. Kvalitetsstandard: Personlig pleje .....	21
9. Kvalitetsstandard: Ernæring .....	25
10. Kvalitetsstandard: Psykisk pleje og omsorg .....	27
11. Kvalitetsstandard: Rengøring .....	29
12. Kvalitetsstandard: Tøjvask .....	33
13. Kvalitetsstandard: Indkøb .....	36
14. Kvalitetsstandard: Klippekort .....	38
15. Kvalitetsstandard: Genoptræning/ vedligeholdelsestræning .....	40
16. Kvalitetsstandard: Forebyggende hjemmebesøg .....	43
17. Kvalitetsstandard: Madtilbud til borgere på plejecentre .....	45
18. Kvalitetsstandard: Madservice .....	50

## 1. Hvad er kvalitetsstandarder på ældreområdet?

Siden 1998 har det været lovbestemt, at kommunernes serviceniveau for den personlige og praktiske hjælp skal fastsættes i kvalitetsstandarder. Fra 2001 skal standarderne også omfatte den kommunale træningsindsats. Kvalitetsstandarder for pleje, praktisk hjælp og træning har med andre ord til formål at beskrive det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har vedtaget for kommunen og på den måde synliggøres den politiske prioritering overfor kommunens borgere, leverandører og andre interesserede.

Kvalitetsstandarderne skal også bruges til at sikre, at der er balance mellem de politiske beslutninger om det kommunale serviceniveau, og de økonomiske ressourcer, der afsættes til ældreområdet. Standarderne skal endvidere ses som et bindeled mellem borgerne og kommunalbestyrelsen, og mellem den kommunale myndighed og leverandørerne af pleje og praktisk hjælp.

### I forhold til borgeren skal kvalitetsstandarderne sikre:

- ✓ Information om de tilbud kommunen tilbyder, når et behov opstår.
- ✓ Synliggørelse af borgerens rettigheder og pligter.
- ✓ At der gives mulighed for at afstemme borgerens forventninger til kommunens serviceniveau.
- ✓ Et grundlag for borgeren til at bedømme, om ydelserne er i overensstemmelse med de politiske beslutninger, uanset om hjælpen udføres af den kommunale leverandør eller et privat firma.

Inden for den overordnede ramme, som det politisk godkendte serviceniveau udgør (beskrevet i kvalitetsstandarderne), skal visitationen ske individuelt på baggrund af en helhedsvurdering af den enkelte borgers behov. Målet er, at der træffes ensartede afgørelser om hjælp til borgere med samme behov i hele kommunen. Dette skal ske på baggrund af en visitationspraksis, der på en gang er ensartet og som samtidig er så fleksibel, at der tages højde for borgernes individuelle behov. På baggrund af den enkelte borgers behov tildeles de relevante ydelser. Forud for vurderingen af behovet for personlig og praktisk hjælp samt madservice efter Servicelovens § 83 forpligtes kommunen til at tilbyde et tidafgrænset korterevarende målorienteret rehabiliteringsforløb, hvis det vurderes at modtageren kan forbedre sin funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagers behov for hjælp efter § 83.

Det er herefter op til udføreren at yde den nødvendige hjælp på en så fleksibel og effektiv måde om muligt inden for den visiterede tidsramme. Det er op til udføreren at tilrettelægge den konkrete opgaveløsning med afsæt i borgerens dagsaktuelle situation og ønsker, og med afsæt i det gældende værdigrundlag og omsorgsfilosofi, som bl.a. omfatter tillid, respekt, ligeværdighed og dialog. Efter BEK nr. 344 af 26/03/2013 skal kvalitetsstandarderne revideres mindst én gang årligt.

## 2. Struer Kommunes grundholdning indenfor Sundhed og Omsorg

Grundholdningen udtrykker den overordnede politiske holdning i forhold til Sundhed og Omsorg. Ud fra grundholdningen fremkommer de politiske bestemte hoved- og delmål.

***”Grundholdningen er, at det enkelte menneske har en forpligtelse til at udnytte egne ressourcer og dermed tage vare på sig selv, så meget det kan og så længe det kan.”***

Struer Kommunes grundholdning er, at alle borgere skal tage vare på sig selv så meget, de kan og så længe, de kan. Dette ansvar er som udgangspunkt borgerens eget. For raske og initiativrige borgere volder det ingen problemer. Men for de svageste og mest sårbare borgere kan helbredet i særlig grad svigte, og de får behov for praktisk og personlig hjælp i dagligdagen. Struer Kommune har derfor en særlig forpligtelse til at bidrage med såvel rehabiliteringsforløb som pleje og praktisk hjælp. Det er et vigtigt mål fremover at yde denne gruppe af borgere den hjælp, der kan medvirke til et bedre liv, og hjælpen skal tilgodeses med den største ressourceindsats. En konsekvens heraf kan naturligvis blive, at andre grupper af borgere vil blive tilgodeset med en tilsvarende mindre ressourceindsats.

Der er naturligvis både rettigheder og pligter for de borgere, som er i kontakt med Sundhed og Omsorg i Struer Kommune. Ud over retten til at modtage støtte og hjælp, har borgerne ret til at blive respekteret som borgere med forskellige behov og ønsker. På samme måde må borgerne indgå som aktive og ansvarlige partnere, når de fremlægger deres ønsker, og arbejdet skal tilrettelægges.

De medarbejdere, der kommer i hjemmene, bør betragte sig selv som gæster i de ældres hjem. Det betyder, at arbejdet skal bygge på gensidig tillid og respekt, så borgernes værdighed vil blive

bevaret, og det samtidig er et godt sted at arbejde for medarbejderne. For borgere er tillid af stor betydning for oplevelsen af tryghed, og når trygheden er til stede, vil trivslen også være det. Tryghed og trivsel opnås desuden i et fællesskab, og de svageste skal ligesom alle andre have mulighed for at indgå i forskellige former for fællesskaber. I den forbindelse er de pårørende af stor betydning, idet de kan yde en speciel og uvurderlig indsats over for denne gruppe, som andre ikke kan. Er der alvorlige problemer med egen evne til at forstå eller forklare behov og ønsker, vil Struer Kommune i højere grad søge de pårørende inddraget. Naturligvis vil dette ske med både borgernes og de pårørendes samtykke.

### 3. Struer Kommune overordnede målsætninger indenfor Sundhed og Omsorg

- ✓ Struer Kommunes service skal tage udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle behov for pleje og praktisk hjælp på en måde, der hjælper borgerne til at klare mest muligt selv.
- ✓ Struer Kommune vil støtte sociale og kulturelle aktiviteter, der gør det muligt for borgere at leve en aktiv dagligdag, bl.a. i fællesskab med andre.
- ✓ Struer Kommune vil tilvejebringe et varieret udbud af boliger til ældre og handicappede.

### 4. De overordnede politiske intentioner i Struer kommune er:

- ✓ At understøtte en udvikling, der fremmer en sundhedskultur frem for en pleje-omsorgskultur.
- ✓ At understøtte en kultur, der i højere grad giver borgerne det reelle ansvar for og indflydelse på egen sundhed.
- ✓ At gøre det mere synligt for borgerne, hvor de kan få råd og vejledning, og hvilke tilbud Struer Kommune har for at støtte borgeren i at bevare sundhed og forebygge tab af funktioner.
- ✓ At sikre, at borgerne tilbydes tilstrækkelig hjælp, støtte, trænings- og aktivitetsmuligheder, der hvor information og den frivillige indsats ikke længere rækker.
- ✓ At sikre, at Helhedsplanen for ældreområdet udformes på en måde, der bedst muligt understøtter de mål, der sættes for den sundhedsfremmende og forebyggende indsats i Struer Kommune.

## Det betyder, at:

- ✓ Tilbuddene til borgere skal være mangfoldige, fleksible og sammenhængende.
- ✓ Tilbuddene skal respektere borgernes forskellige livsformer, og de skal støttes i at vælge og leve efter den livsform, de foretrækker.
- ✓ Struer kommune har en særlig forpligtelse til at drage omsorg for ressourcetsvage borgere og i øvrigt være opmærksom på borgere med særlige behov, herunder demente og etniske minoriteter.
- ✓ Samarbejdet imellem Struer Kommune, de frivillige organisationer og Ældrerådet skal styrkes, så borgerne oplever en sammenhæng i indsatsen. De frivillige organisationer skal have mulighed for at bidrage til den ønskede udvikling af Sundhed og Omsorg i Struer Kommunes. Frivilligt arbejde skal kunne være et supplement til den pleje og omsorg og de øvrige tilbud, der ligger i kommunalt regi.
- ✓ Aktørerne på boligområdet skal samarbejde om at sikre gode fysiske rammer for borgere, herunder bofællesskaber for borgere samt tilbud til de ressourcetsvage borgere. Samarbejdet bør også omfatte grupper af borgere der selv ønsker at starte aktiviteter eller danne seniorbofællesskaber.

## 5. Hvordan vurderes behovet for støtte?

Ved behov for hjælp til hjemmeboende borgere, skal henvendelse ske til:

**Myndighed**

**Sundhed og Omsorg**

**Struer Kommune**

**Voldgade 14C**

**7600 Struer**

**Tlf. 96 84 83 14, 9684 8315,**

**9684 8316, 9684 8318 eller 9684 8319**

**På hverdage mellem kl. 8.00 - 9.00 samt 12.00 - 13.00.**

Senest 3 hverdage efter at Myndighed har fået henvendelsen, bliver borgeren kontaktet af en visitator, som sammen med borgeren skal vurdere behovet for et rehabiliteringsforløb og herefter

behovet for evt. støtte og hjælp. Der aftales besøg i hjemmet. Borgeren er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til mødet. For beboere i plejebolig i Struer Kommune og i ældreboliger i umiddelbar nærhed af omtalte plejeboliger gælder, at visitation til ydelser indenfor personlig pleje og praktisk hjælp sker en gang årligt i et samarbejde med beboeren, pårørende og personalet tilhørende de enkelte plejeboliger.

Kommunen træffer afgørelse om tildeling af et rehabiliteringsforløb samt pleje og praktisk hjælp. Tildelingen sker altid på baggrund af en konkret, individuel vurdering af den samlede situation og borgerens behov. Vurderingen sker i samarbejde med borgeren og eventuelle pårørende ud fra serviceniveauet i kvalitetsstandard, som er vedtaget af Byrådet og ud fra de overordnede mål.

Ved tildelingen af hjælp lægger vi vægt på:

- ✓ Hvad kan borgeren gøre selv?
- ✓ Det er et centralt element i rehabiliteringsforløbet, at borgeren er en samarbejdspartner og aktivt involveret i forløbet, sådan at forløbet udmunder i, at borgeren forbedre sin funktionsevne og dermed nedsætter behovet for hjælp efter § 83.
- ✓ Er der en ægtefælle eller andre i hjemmet, der kan udføre opgaven?
- ✓ Hvad kan borgeren og personalet gøre sammen?
- ✓ Hvad skal personalet gøre for borgeren?
- ✓ Om boligens indretning og om hjælpemidler har indflydelse på behovet?

Der udfærdiges derefter et afgørelsesbrev, hvor borgeren kan se, hvad vedkommende har fået bevilget hjælp til, og hvad der ikke kan gives hjælp til. Alle afslag skal begrundes. Omfang, formål og periode vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp aftales individuelt og fremgår af afgørelsen. Brevet er aftalegrundlaget mellem borgeren og eventuelle pårørende og udføreren af hjælpen.

Den hjælp borgeren kan få, er et supplement til de opgaver vedkommende eller andre i husstanden selv kan klare. Målet er, at borgeren bliver i stand til selv at klare så mange ting som muligt. Antallet af ydelser og tidsforbruget oplyses til den leverandør, som borgeren har valgt. Borgeren oplyses om ydelsens omfang, men ikke tidsforbruget.

Baggrunden for denne praksis er,

- ✓ At borgeren får støtte eller hjælp til udførelse af opgaven, uanset tidsforbruget for den pågældende opgave



- ✓ At personalet nogle gange bruger mere eller mindre tid, til at løse opgaven, idet personalet er forpligtet til at afslutte opgaven. Eksempelvis vil personalet ved en borger, hvor der er opstået et akut behov være nød til at bruge ekstra tid for at give borgeren en tilfredsstillende pleje og/eller hjælp
- ✓ At der kan være tidsforskelle, fordi medarbejdernes fremgangsmåde, arbejdstempo og arbejdsredskaber hos brugerne kan variere.

Hvis personalet skal yde hjælp et bestemt antal minutter, kan det betyde, at personalet ikke når at få afsluttet opgaven inden for den afsatte tid. Modsat kan det også betyde, at personalet vil få overskudstid, fordi de afslutter opgaver hurtigere end den tid, der er sat af til ydelsen. Denne praksis, hvor hjælpen ydes til den er afsluttet, medfører, at der er indbygget fleksibilitet.

Lov om social service stiller ikke krav om, at borgerne skal oplyses om tidsforbruget til løsningen af de tildelte ydelser, derimod stiller loven krav om en individuel og konkret vurdering af borgerens samlede behov og situation - et krav der fordrer, at hjælpen til borgeren ydes til opgaven er afsluttet, i modsat fald ydes hjælpen ikke individuel. Ønsker borgeren at bytte ydelser, er det således leverandørens opgave at oplyse, hvor meget tid leverandøren har sat af til at løse opgaven, og inden for denne tidsramme kan borgeren så bytte opgaver.

Når der er bevilget hjælp, modtager borgeren en Samarbejdsbog. Hensigten er, at medvirke til en god kommunikation mellem leverandørens ansatte og borgeren. Denne bog skal altid forefindes i hjemmet. I Samarbejdsbogen skrives beskeder og eventuelle ændringer i den hjælp, borgeren modtager.

Fællessprog III er en ny fælleskommunal metode til dokumentation og udveksling af data i hjemmeplejen, træning og hjemmesygeplejen.

Fælles Sprog III giver et overblik over borgerens behov, ressourcer og funktionsevne, og er således et udtryk for, hvad borgeren kan. Funktionsevne beskriver det konkrete og komplekse samspil mellem borgerens svækkelse, sygdom/handicap, omgivelserne og personlige faktorer, der er afgørende for borgerens muligheder for at udføre dagligdags aktiviteter og leve et meningsfyldt liv.

Indsatskataloget tager udgangspunkt i "Fælles Sprog III" funktionsniveau svarende til funktionsniveau 0, 1, 2, 3 eller 4.



## Fælles Sprog III 's funktionsvurderinger

### **0 Ingen/ubetydelige begrænsninger**

- ✓ Borgeren er selvstændig og har ikke behov for personassistance for at udføre aktiviteten.

### **1 Lette begrænsninger**

- ✓ Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten

### **2 Moderate begrænsninger**

- ✓ Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten.

### **3 Svære begrænsninger**

- ✓ Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten

### **4 Totale begrænsninger**

- ✓ Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har brug for fuldstændig personassistance.

Yderligere oplysninger om Fælles sprog III :

<http://www.fs3.nu/filer/Dokumenter/Metode/FSIII%20Metodehåndbog.pdf?t=1504694308>

Det er således borgerens funktionsniveau, der vil være bestemmende for omfanget af den rehabiliterende støtte eller omfanget af den hjemmehjælp, som kommunen kan bevilge. Det medfører, at der er en række forhold, der skal tages højde for, når kvalitetsstandarderne anvendes:

- ✓ At der ikke er tale om en skarp grænse mellem de fem funktionsniveauer - ofte vil der være tale om kombinationer i forhold til forskellige funktionsevner
- ✓ At rammer i form af serviceniveau, funktionsniveauer og kvalitetsstandarder forudsættes at være dækkende for hovedparten af borgernes behov, men der skal og vil altid være tale om en individuel helhedsvurdering af støtte og hjælp til borgeren. Borgere med helt samme behov vil få samme serviceniveau
- ✓ At borgerens egne ressourcer i videst mulig omfang skal inddrages og være en aktiv del af indsatsen hos borgeren, så borgeren udnytter egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte.
- ✓ At indsatsen først og fremmest skal tage sigte på at understøtte og vedligeholde borgerens funktionsevne i videst mulig omfang, og i anden række at kompensere for funktionstab varigt eller midlertidigt.

- ✓ At støtte og hjælp til borgeren vurderes og justeres løbende - såvel når der er et øget behov, som når behovet reduceres

## Opfølgning via løbende behovsvurdering

Ved opstart af hjælp, vil der efter ca. 14 dage og igen efter 1 måned blive fulgt op på, om brugeren har fået leveret den aftalte hjælp. Opfølgningen sker enten ved kontrol i Nexus/borgerkalender, ved telefonisk eller personlig henvendelse fra visitatoren og skal ses som en kontrol af, hvorvidt der er overensstemmelse mellem afgørelsen, de leverede ydelser og det fastlagte serviceniveau i kvalitetsstandard.

Brugerens behov for hjælp bliver løbende revurderet dog mindst hvert andet år. Forud for et opfølgingsbesøg vil visitatoren kontakte brugeren med henblik på at aftale et tidspunkt for besøget. Det udførende personale vil derudover løbende følge brugerens behov for hjælp og melde ændringer til visitatorerne i Myndighed.

## Fleksibel hjemmehjælp

Brugeren har sammen med personalet mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen skal tilrettelægges.

Brugeren har ret til at bytte til andre ydelser – dog kun inden for den tidsramme leverandøren har afsat til at udføre de visiterede ydelser. Bytteopgaverne skal dog være sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Hvis brugeren ønsker at bytte mellem pleje og praktisk hjælp, forudsætter det, at vedkommende er bevilget både pleje og praktisk hjælp.

Hvis brugeren gentagne gange fravælger en visiteret ydelse, skal der ske en revurdering med henblik på at få justeret hjælpen. Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for andre ydelser, skal personalet levere den hjælp, der er bevilget.

## Brugerens hjem – personalets arbejdsplads

Den kommunale hjemmepleje eller den private leverandør vil vurdere personalets arbejdsmiljø. Hjemmets indretning skal være i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand. Den kommunale hjemmepleje eller den private leverandør skal udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV), der sikrer at eksempelvis hjælpemidler, el-ledninger, el-apparater m.v., som personalet skal bruge, er i orden.

Samtidig vurderes med hensyn til det psykiske arbejdsmiljø, da hjælpen bygger på et samarbejde, hvor der udvises gensidig respekt.

De der udfører arbejdspladsvurderingen foretager vurderingen med respekt for, at det er brugerens hjem det drejer sig om.

Det kan være nødvendigt at ommøblere, fjerne tæpper og/eller installere tekniske hjælpemidler i brugerens hjem, før vedkommende kan få hjælp, for eksempel ved at udskifte sengen med en plejeseng.

De nødvendige rengøringsmidler og arbejdsredskaber skal findes i brugerens hjem. For at sikre et godt arbejdsmiljø skal rengøringsmidlerne være miljøvenlige og rengøringsredskaberne i forsvarlig stand.

I private hjem, hvor der modtages en serviceydelse i form af personlig og praktisk hjælp, er det forudsætning for ydelsen, at der ikke ryges i det tidsrum, hvor medarbejderen er i hjemmet, og at medarbejderen ikke må ryge sammen med borgeren i hjemmet.

## Hvem levere hjælpen?

Fra den 1. januar 2003 skal brugeren vælge, om vedkommende vil have praktisk hjælp og personlig pleje ydet fra den kommunale hjemmepleje eller en af de private leverandører, som kommunen efter udbudsmodellen har godkendt. Undtaget herfra er beboere i plejeboliger og ældreboliger i umiddelbar tilknytning til plejehjem, der fortsat vil modtage hjælpen fra plejehjemmets personale.

I forbindelse med visitationsbesøget vil brugeren få udleveret informationsmateriale fra de forskellige leverandører. I informationsmaterialet gives en præsentation af hver enkelt leverandør. Visitor skal sikre at valget af leverandør foretages af borgeren, evt. støttet af en pårørende. Visitor vil være neutral i sin vejledning af borgeren i valg af leverandør, og således ikke advokere for bestemte leverandører.

De private leverandører er ligesom den kommunale hjemmepleje forpligtet til at efterleve Byrådets kvalitetsstandard for pleje og praktisk hjælp. Brugeren har mulighed for at ændre sit valg af leverandør. Hvis brugeren ønsker at gøre brug af denne valgmulighed, skal vedkommende blot henvende sig til den visitor, der har udstedt afgørelsesbrevet. Leverandørskiftet kan derfor ske senest 30 dage efter anmodningen om at skifte.

Brugeren har også mulighed for selv at vælge en person til at udføre den aftalte hjælp. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, som ansætter pågældende i det antal timer, der er

bevilget. Det tilstræbes, at både personlig pleje og praktisk hjælp udføres af den samme medarbejder, således at der er mulighed for en god kontakt mellem personale og bruger.

### Hvem udfører hjælpen?

Alle medarbejdere fra Struer Kommune og private leverandører er i besiddelse af et Id-kort med billedlegitimation. Hovedparten har en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har tavshedspligt.

Da den kommunale leverandør og den private leverandør også fungerer som uddannelsessted, kan det faste personale være ledsaget af elever eller studerende, som i perioder også vil udføre den aftalte hjælp.

### Hvornår udføres hjælpen?

Personlig pleje kan udføres på alle tidspunkter af døgnet alle ugens dage. Praktisk hjælp – dvs. rengøring og tøjvask udføres i dagtimerne på hverdage mellem kl. 8.00-16.00. Tidspunkterne for hjælpens udførelse aftales mellem brugeren og personalet.

Hjælpen udføres kun, når brugeren selv er til stede i hjemmet. Det er vigtigt, at brugeren melder afbud til hjemmeplejen eller den private leverandør, hvis vedkommende f.eks. er bortrejst på tidspunktet for et aftalt besøg. Har brugeren ikke meldt afbud, vil personalet, af hensyn til vedkommendes sikkerhed, kontakte pårørende. Hvis dette ikke er muligt, vil personalet sende bud efter en låsesmed. Udgiften til en låsesmed betales af brugeren.

### Leverancesikkerhed og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse, så brugerne af hjælp ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

I det følgende er angivet hvilke pligter og rettigheder leverandøren og borgeren har i forbindelse med leverancesikkerheden.

Generelt gælder, at:

- ✓ ved ændringer kontaktes borgeren af leverandøren senest samme dags morgen.
- ✓ ved akut opståede situationer dog så hurtigt som muligt.

- ✓ brugeren vil blive kontaktet telefonisk, hvis et besøg må flyttes mere end en ½ time i forhold til det aftalte tidspunkt, når det drejer sig om personlig hjælp, og ved praktisk hjælp, hvis besøget må flyttes mere end 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt.

## Personlig pleje

For så vidt angår borgere, der modtager daglig pleje, må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side. Hvis plejeydelsen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, skal erstatningshjælpen ydes samme dag - medmindre brugeren klart tilkendegiver et andet ønske.

For borgere, der modtager hjælp til ugentlig pleje (eks. ugentligt bad), kan ydelsen flyttes i op til 1 dag.

## Praktisk hjælp

For så vidt angår den praktiske hjælp, skal leverandøren - i de tilfælde, hvor det på grund af særlige forhold ikke har været muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgåede aftale, sikre at erstatningshjælpen, der aftales individuelt, gives indenfor 1-3 dage. Eventuelle afvigelser skal registreres i KMD, Nexus.

## Tilkøbsydelser

De private leverandører har mulighed for at tilbyde brugerne tilkøbsydelser ud over de opgaver, som er indeholdt i ydelsesbeskrivelserne for pleje og for praktisk hjælp. Det skal bemærkes, at det kun er de private leverandører, som under den nuværende lovgivning har adgang til at levere tilkøbsydelser. Ydelserne kan f.eks. være: Ekstra rengøring, hovedrengøring, vinduespudsning, eller tilbud om gåture

Såfremt leverandøren indgår aftale med en bruger af praktisk hjælp om tilkøbsydelser, gøres der opmærksom på, at disse ydelser skal indgås på en særskilt aftale. Aftalen skal være skriftlig og leverandøren skal efter anmodning dokumentere over for kommunen, hvilke sådanne aftaler der er indgået.

Brugeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelser. Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen. Aftaler om tilkøb skal indgås med respekt for vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").

## Tilfredshed med hjælpen

Struer Kommune undersøger ved stikprøver tilfredsheden med hjælpen. Det kan ske ved udsendelse af spørgeskema eller ved besøg i brugerens hjem. Struer kommune har opstillet efterfølgende servicemål, der gælder ved leverance af personlig pleje og praktisk hjælp:

- ✓ At borgeren modtager hjælp til personlig pleje og omsorg senest 3 hverdage efter bevilling af hjælpen.
- ✓ At borgeren modtager hjælp senest 10 hverdage efter indgåelse af aftalen om hjælp til praktiske opgaver (f.eks. rengøring).
- ✓ At minimum 85 % af de brugere, der modtager hjælp, er tilfredse med kvaliteten af ydelserne.
- ✓ At hos brugere, der modtager hjælp hver uge, udføres 70 % af hjælpen pr. måned af samme gruppe (5-10 medarbejdere).
- ✓ At hos brugere, der modtager daglig hjælp, udføres 60 % af hjælpen pr. måned af samme gruppe (5-10 medarbejdere).

## Et godt arbejdsmiljø

En god service fra den kommunale eller private leverandør forudsætter:

- ✓ At borgeren taler åbent og ærligt med visitator om eventuel utilfredshed eller uoverensstemmelse.
- ✓ At borgeren respekterer, at hjælperen har tavshedspligt.
- ✓ At borgeren er hjemme på det aftalte tidspunkt, og opholder sig i hjemmet mens hjælpen ydes, eller har sendt afbud dagen før, hvis aftalen ønskes aflyst.
- ✓ At borgeren oplyser om ændrede forhold, som kan have betydning for hjemmehjælpsaftalens grundlag.
- ✓ At borgeren accepterer personalets anvendelse af nødvendige arbejdsmiljøbetingede hjælpemidler eller gennemførelsen af eventuelle boligændringer med det formål at skabe et bedre arbejdsmiljø.
- ✓ At borgeren/pårørende og hjælperen udviser gensidig respekt for hinanden i samarbejdet.
- ✓ At jævnfør Struer Kommunes rygepolitik, må medarbejdere ikke ryge indendørs på arbejdspladser.

## Hvis brugeren ikke er tilfreds med hjælpen

Struer Kommune håber naturligvis, at brugeren bliver tilfreds med hjælpen, men skulle der opstå problemer, er det bedst, at vedkommende først henvender sig til leverandørens leder eller til Myndighed.

Der er mulighed for at indbringe en klage over en truffen afgørelse til Socialudvalget i Struer Kommune, der efter fornyet vurdering og hvis borgeren ikke får medhold i klagen, vil videresende klagen til Ankestyrelsen i Aalborg.

## Opfølgning på leverede ydelser

Struer Kommune revurderer løbende kvaliteten af alle ydelser der leveres til brugerne. Der gennemføres systematiske brugerundersøgelser og samtaler. Kvalitetsstandarder revideres samlet en gang årligt.

## 6. Serviceloven § 83 a

Med lovændringen i serviceloven, som trådte i kraft den 1. januar 2015, indsættes § 83 a. Det fremgår af § 83 a, at rehabiliteringsforløbet skal tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og ressourcer, og hvor der både ses på den fysiske, psykiske og sociale funktionsevne.

Formålet med § 83 a er at understøtte, at Struer Kommune arbejder systematisk med rehabiliteringsforløb ud fra en fælles forståelse af de grundlæggende principper for rehabiliteringsforløb. Samtidig er formålet at skabe klarhed omkring hjælpen for den enkelte modtager, og at fremme en fokuseret og koordineret indsats for de forskellige medarbejdere, som yder hjælp til modtageren.

Kommunalbestyrelsen forpligtes med § 83 a til, forud for vurderingen af behovet for hjemmehjælp, at tilbyde et tidsafgrænset, korterevarende og målorienteret rehabiliteringsforløb, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre modtagerens funktionsevne og dermed nedsætte



behovet for hjemmehjælp, samt til at fastsætte individuelle mål for den enkelte modtager i forhold til hjælp efter § 83.

Målgruppen for rehabiliteringsforløb efter § 83 a er de personer, som er omfattet af målgruppen for hjælp efter § 83, og hvor et rehabiliteringsforløb vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Ud over ældre er bl.a. mennesker med handicap også målgruppe for hjælp efter § 83, og dermed omfattes mennesker med handicap også af den foreslåede § 83 a. Ingen borgere er på forhånd udelukket fra at blive tilbudt et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb. Et rehabiliteringsforløb skal baseres på en individuel, helhedsorienteret og tværfaglig vurdering af borgerens samlede situation, hvor der både ses på den fysiske, psykiske og sociale funktionsevne.

Den brede tilgang til forbedringen af modtagerens funktionsevne har til formål at sikre, at bl.a. også borgere med en demensdiagnose vil kunne omfattes af tilbud om et rehabiliteringsforløb. En forbedring af funktionsevnen hos en borger med en demensdiagnose kan for eksempel bestå i, at borgeren bliver bedre i stand til at håndtere sin hverdag. Kommunalbestyrelsens vurdering af, om rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne, går således på, at der kan forventes en positiv udvikling i borgerens samlede funktionsevne, som nedsætter behovet for hjælp efter § 83, herunder udskyder eller reducerer behovet for hjælp efter § 83.

Rehabiliteringsforløbet i Struer Kommune vil været fokuseret på at træne hverdagsaktiviteter, så borgeren igen kan klare sig selv uden hjælp, eller med mindst mulig hjælp fra kommunen. Både omsorg og hjælp til selvhjælp indgår således implicit i medarbejdernes tilgang til borgeren. Rehabiliteringsforløbet defineres i lovændringens forarbejder som "tidsafgrænset og korterevarende, indbefatter dels, at der skal sættes en tidsramme for det samlede forløb, og dels at der skal være tale om et intensivt forløb, som er overskueligt for borgeren, og som samtidig understøtter en fokuseret indsats. (1).

---

<sup>1</sup> [http://www.ft.dk/samling/20141/lovforslag/L25/som\\_fremsat.htm#dok](http://www.ft.dk/samling/20141/lovforslag/L25/som_fremsat.htm#dok) (Skal også laves om, side 10)

## 7. Kvalitetsstandard: Rehabiliteringsforløb

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service §§ 83a, 88
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	<p>Tilbyder et tidsafgrænset, korterevarende og målorienteret rehabiliteringsforløb, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre modtagerens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjemmehjælp.</p> <p>Rehabiliteringsforløbet efter servicelovens § 83 a, kan være en del af et tværfagligt rehabiliteringsforløb, som bygger på andre §§-er i både service- og sundhedsloven.</p>
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	<p>At borgeren forbedre egen funktionsevne eller helt eller delvis genvinder denne, så borgeren opnår størst mulig selvstændighed.</p> <p>At vurdere om et målorienteret rehabiliteringsforløb kan gøre, at borgeren forbedrer sin funktionsevne fysisk, psykisk og socialt.</p> <p>Bevarer borgeren som aktiv samarbejdspartner. Hjælpen ydes ud fra borgerens ressourcer, heri at styrke borgerens vedligeholdelsesfunktion ved, at motivere og støtte borgeren til, at deltage så aktivt som muligt i forløbet.</p>
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Alle indsatser, der kan bevilges som almindelig § 83 og § 83a - eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Træning i at håndtere genstande.</li><li>• Træning i mobilitet med/uden hjælpemiddel indendørs og udendørs.</li><li>• Træning i anvendelse af hensigtsmæssige arbejdsstillinger.</li><li>• Træning i at planlægge og udføre oprydning i egen bolig.</li><li>• Træning i at udføre rengøringsopgaver, herunder anvendelse af rengøringsredskaber.</li><li>• Træning i at sikre indkøb af dagligvarer herunder planlægge indkøb, bestille varer, sætte varer på plads</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Træning i tøjvask, herunder sortering af tøj, anvendelse af vaskemaskine/tørretumbler, lægge tøj sammen samt lægge tøj på plads.</li> <li>• Træning i forflytning.</li> <li>• Træning i personlig pleje, herunder at bade/af- og påklædning/toiletbesøg.</li> <li>• Træning i at tilberede, anrette og indtage mad og drikke.</li> <li>• Træning i opvask og oprydning i relation til måltider/mad/drikke.</li> <li>• Ernæringscreening inklusiv ernæringsindsats ved behov</li> <li>• Træning i social kontakt eller etablering i sociale aktiviteter samt igangsætning af træning i eksisterende tilbud i kommunen.</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Holdtræning</li> </ul>
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Brugere, der er vurderet til funktionsniveau 1, 2, 3 og 4 og som har et potentiale og er motiveret.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Ydelsens omfang vurderes individuelt i forhold til brugerens behov. Rehabiliteringsforløbet har en varighed op til 12 uger, og er en styrket og fokuseret indsats med tværfagligt/tværasektorielt samarbejde.
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Rehabiliteringsforløbet er omfattet af fritvalgsordningen.</p> <p><b>Beboere på plejehjem / i plejebolig:</b> Der er ikke mulighed for fritvalg af leverandør på plejehjem og i plejebolig i Struer Kommune.</p>
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rehabiliteringsterapeuter ansat i Myndighed, Sundhed og Omsorg igangsætter og koordinerer ydelsen.</li> <li>• Den af Struer Kommune gennem udbud godkendte leverandør, som brugeren vælger i forbindelse med bevilling af rehabiliteringsforløb.</li> </ul>

	<p><b>På Akutafsnittet, i plejehjem / i plejebolig:</b></p> <p>Udførelsen af rehabiliteringsforløbet varetages af stedets ansatte medarbejdere i samarbejde med andre tværfaglige samarbejdspartnere.</p>
<b>Kompetencekrav til udføreren.</b>	Udføreren er en person, der er i stand til at yde en kompetent faglig indsats i forhold til den enkelte brugers behov
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	<p>Rehabiliteringsforløbet er gratis.</p> <p>Der kan være udgifter til hjælpemidler, der ikke bevilges efter Servicelovens § 113 b som udlån i afgrænset periode eller ikke bevilges efter § 112.</p>
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At tilbyde brugerne personlig hjælp eller støtte efter en individuel og konkret vurdering.</li> <li>• At vurderingen tager udgangspunkt i borgeren ressourcer og behov og borgerens egne mål</li> <li>• At styrke brugeren i at kunne håndtere sin tilværelse, så vaner og livsindhold bevares så vidt muligt.</li> <li>• At rehabiliteringsforløbet kan skabe de ønskede forbedringer af borgerens funktionsevne.</li> <li>• At tilbyde rehabilitering som en tværgående og tværfaglig metode, der samler indsatser af forskellig karakter i forhold til at hjælpe den enkelte borger til at genvinde den bedst mulige mestringsevne.</li> </ul>
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Under rehabiliteringsforløb revurderes der løbende på fastsatte mål af rehabiliteringsterapeuten, visitator eller af leverandøren.</li> <li>• Der måles på: formål, mål, funktionsevne og ændringer i hjælpen.</li> <li>• Visitator kontakter borger efter endt rehabiliteringsforløb med afgørelse om afslutning af hjælpen/visitation af hjælp efter Servicelovens § 83.</li> <li>• Vurdering af klagesager</li> <li>• Opfølgende besøg af visitator ved borgere med behov for hjemmehjælp (§ 83)</li> </ul>

**Hvor ofte foretages  
der brugerundersø-  
gelser?**

Struer Kommune vil gennemføre en løbende brugertilfredshedsmåling.

## 8. Kvalitetsstandard: Personlig pleje

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service §§ 83 og 88. Arbejds miljøloven.
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	Hjælp til personlig pleje.
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• At bevare borgeren som en aktiv samarbejdspartner.</li><li>• Hjælpen ydes ud fra borgerens ressourcer. Hjælp til selvhjælp.</li><li>• At styrke borgerens funktionsevne ved, at motivere og støtte borgeren til, at deltage så aktivt som muligt i opgaverne.</li><li>• At tilbyde borgeren den nødvendige og tilstrækkelige hjælp til, at opretholde en personlig hygiejne og fremtræden, der understøtter personens sundhed, selvrespekt og integritet.</li></ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Alle aktiviteter ydes som hjælp til selvhjælp.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sengebåd/brusebåd en gang ugentligt eller efter brugerens ønske med faglig begrundelse og almindelig oprydning herefter.</li></ul> <p>Hjælp til personlig hygiejne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Daglig øvre og nedre toilette.</li><li>• Hårvask én gang ugentligt. Øget hyppighed fordrer faglig begrundelse.</li><li>• Tandhygiejne 2 gange dagligt. Øget hyppighed fordrer faglig begrundelse.</li><li>• Observation og pleje af hud.</li><li>• Neglerensning og klipning af finger- og tånegle.</li><li>• Af- og påklædning.</li><li>• Frisering.</li><li>• Barbering.</li></ul> <p>Toiletbesøg:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hjælp til toiletbesøg.</li><li>• Tømning af urinkolbe.</li><li>• Tømning af toiletspand.</li><li>• Skift af inkontinenshjælpemidler.</li></ul>

	<p>Hudpleje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smøre med ikke lægeordineret hudcreme.</li> </ul> <p>Hjælp til kropsbårne hjælpemidler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Høreapparater, herunder <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Rengøring, skiftning af batteri/ slanger/filtre ved borgere, der modtager hjemmehjælp.</li> </ul> </li> <li>• Brilller.</li> <li>• Proteser.</li> </ul> <p>Grundlæggende forebyggelse af komplikationer ved sengeleje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettere bevægelse/mobilisering af kroppen</li> <li>• Forebyggelse af tryksår.</li> </ul> <p>Forflytninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I og af seng, stol mv.</li> </ul> <p>Vending og lejring efter skønnet behov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekvirering af hjælpemidler.</li> </ul> <p>Praktiske gøremål, som KUN foregår i forbindelse med personlig pleje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sengeredning</li> <li>• Tømning af skraldeposer ved besøg i hjemmet.</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	Klipning af tånegle ved sukkersyge og neglesygdomme samt oprulning af hår.
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Brugere, der er vurderet til funktionsniveau 2, 3 og 4 eller er visiteret til plejehjem.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Ydelsens omfang vurderes individuelt i forhold til brugerens behov og leveres alle døgnets 24 timer alle ugens dage afhængigt af vurderet behov.
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Den personlige hjælp er omfattet af fritvalgsordningen i hjemmeplejeregion.</p> <p><b>Borgere på Akutafsnittet samt beboere på plejehjem / i plejebolig:</b> Der er ikke p.t. mulighed for frit valg af leverandør.</p>
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	<b>Hjemmeboende brugere:</b> Den af Struer Kommune igennem udbud godkendte leverandør, som brugeren vælger i forbindelse med bevilling af personlig pleje.



	<b>Borgere på Akutafsnittet samt beboere på plejehjem / i plejebolig:</b> Udførelsen af ydelsen varetages af ansatte medarbejdere i pågældende enhed.
<b>Kompetencekrav til udføreren.</b>	<p>Det er Struer Kommunes målsætning at hjælpen til brugerne skal ydes af medarbejdere med relevant faglig uddannelse.</p> <p>Medarbejdere der udfører personlig pleje og praktisk hjælp, skal have kvalifikationer, således at de kan honorere ovennævnte krav. Personale som udfører personlig pleje og praktisk hjælp skal således have en social- og sundhedsmæssig uddannelse som social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. Anden relevant sundhedsuddannelse og/eller erhvervs erfaring, der vil kunne sidestilles hermed, vil også kunne godkendes.</p> <p>Ved afvikling af kortere ferieperioder på maksimum 4 uger, vil der kunne accepteres personale uden social- og sundhedsmæssig uddannelse”.</p>
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	Hjælp til personlig pleje er gratis.
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At styrke brugeren i at kunne håndtere sin tilværelse, så vaner og livsindhold bevares så vidt muligt.</li> <li>• At tilbyde brugerne personlig hjælp eller støtte efter en individuel vurdering.</li> <li>• At leverancen stemmer overens med den indgåede aftale.</li> <li>• Hvis et besøg flyttes mere end ½ time i forhold til det aftalte tidspunkt, orienteres borgeren telefonisk.</li> <li>• Iværksættelse af hjælpen kan ske fra dags dato, og skal ske indenfor 3 hverdage efter visitationsbesøget.</li> <li>• At morgenplejeopgaverne som hovedregel er påbegyndt tidligst kl. 07.00 og senest kl. 10.30, med mindre borgeren har andre ønsker.</li> <li>• At max. 10 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser.</li> <li>• At hos de borgere, der modtager hjælp hver uge, udføres hjælpen af max. 3 – 6 personer.</li> <li>• At hos de borgere der modtager daglig hjælp, udføres hjælpen af max. 10 – 15 medarbejdere (dag, aften og nat).</li> </ul>
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	<p>Mål for kvalitet af ydelsen vurderes ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdering af og handling på opfølgningssituationer.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brugerens hjælp revurderes løbende og minimum hvert andet år.</li> <li>• Revurderes af behovet efter 3 måneder hos nye brugere.</li> <li>• Dialog med brugeren evt. via spørgeskema og / eller interview.</li> <li>• Tilsyn.</li> <li>• Vurdering af klagesager.</li> </ul>
<b>Hvor ofte foretages der brugerundersøgelser?</b>	Struer Kommune vil gennemføre en løbende brugertilfredshedsmåling.
<b>Er der særlige forhold at tage hensyn til?</b>	<p>Der vil blive udarbejdet en arbejdspladsvurdering i brugerens hjem, som kan bevirke, at der kan blive tale om ændringer af brugerens hjem. (Eks. flyt eller bortskaffelse af møbler) og ibrugtagning af relevante hjælpemidler, for at imødekomme medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø.</p> <p>Husdyr må ikke være til gene for medarbejderen ved udførelse af arbejdet.</p> <p>Indtil ugen før en ikke daglig ydelse skal leveres (f.eks. et ugentligt bad), har brugeren, såfremt denne meddeler, at han / hun ikke kan modtage hjælpen på det aftalte tidspunkt, krav på at blive tilbudt et alternativt tilbud.</p> <p>Takker brugeren nej til det foreslåede tidspunkt, bortfalder borgerens krav på levering af ydelsen.</p> <p>Hvis en bruger meddeler, at han / hun ikke kan modtage en ikke daglig ydelse på det aftalte tidspunkt, mindre end en uge før ugedagen herfor, bortfalder borgerens krav på levering af denne ydelse.</p> <p>Visitor skal altid informeres, når en borger afmelder en ydelse, og der ikke kan aftales et alternativt leveringstidspunkt. Ændringer i tidspunktet for levering af en ydelse, skal altid noteres via mobilomsorg. Dette er ikke gældende for beboere i plejeboliger.</p>

## 9. Kvalitetsstandard: Ernæring

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service § 83.
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	Hjælp til tilberedning, anretning og indtagelse af mad og drikke.
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	Støtte brugere, der ikke selvstændigt kan tilberede, anrette eller indtage mad og drikke, således de får en ernæringsrigtig kost og tilstrækkelig væske, hvilket bidrager til brugerens velvære og trivsel.
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spisning i Akutafsnittet samt caféen på plejehjemmene/centrene.</li> <li>• Madservice, dvs. udbringning af mad</li> <li>• Opvarmning og anretning af mad i hjemmet.</li> <li>• Borddækning.</li> <li>• Afrydning efter måltiderne.</li> <li>• Opvask</li> <li>• Tilberedning og anretning af smørrebrød.</li> <li>• Hjælp til indtagelse af mad og drikke.</li> <li>• Stille drikkevarer og mad frem til mellemmåltider.</li> <li>• Hjælp til spisning af lægeordnede diæter.</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	Som hovedregel ydes der ikke hjælp til at tilberede varm mad i hjemmet. Oprydning /opvask efter gæster i brugerens hjem.
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selvstændigt kan tilberede, anrette eller indtage mad og drikke, svarende til funktionsniveau 2, 3 og 4 i Fælles Sprog.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilberedning af morgenmad og kold mad, herunder lave kaffe og te, smøre snitter til mellemmåltider, anrette frugt samt forberedelse og oprydning/opvask dagligt.</li> <li>• Opvarme tilberedt mad i mikroovn eller gryde i dagtimer, anretning af mad, udskære mad samt servere drikkevarer.</li> <li>• Sikre at mad og drikke er tilgængeligt for brugeren.</li> <li>• Hjælp med at støtte en kop og håndtering af bestik.</li> <li>• Observation af brugerens almentilstand.</li> <li>• Tilbyde og give tilstrækkelig væske efter brugerens ønske og en</li> </ul>

	<p>faglig vurdering.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fører væskekema/kost -registrering samt hensigtsmæssige handlinger på baggrund heraf efter behov.</li> <li>• Støtte til bestilling af madservice.</li> </ul>
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Ernæring er omfattet af fritvalgsordningen i hjemmeplejeregion.</p> <p><b>Borgere i Akutafsnittet samt beboere på plejehjem / i plejebolig:</b> Der er ikke p.t. mulighed for frit valg af leverandør.</p>
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Den af Struer Kommune igennem udbud godkendte leverandør, som brugeren vælger i forbindelse med bevilling af ernæring – (privat firma eller kommunal hjemmepleje).</p> <p><b>Borgere på Akutafsnittet samt på plejehjem / i plejebolig:</b> Udførelsen af ydelsen varetages af ansatte i pågældende enhed.</p> <p>Bespisning i café eller på plejehjem kan ske i det geografisk tættest placerede center/plejehjemsmiljø.</p>
<b>Kompetencekrav til udføreren</b>	<p>Udføreren er en person, der er i stand til at yde en kompetent faglig indsats i forhold til den enkelte brugers behov og opgavens art.</p>
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	<p>Der kræves betaling for madservice efter gældende betalingstakster fastsat af Struer Kommunes Byråd.</p>
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<p>Der henvises til Struer Kommunes overordnede kostpolitik.</p>
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	<p>Hvert andet år eller ved behov.</p>
<b>Hvor ofte foretages der brugerundersøgelser?</b>	<p>Struer Kommune gennemfører brugerundersøgelser hvert andet år eller efter behov.</p>

## 10. Kvalitetsstandard: Psykisk pleje og omsorg

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service §§ 83, 81 og 88.
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	Personlig behov i forbindelse med det mentale og psykosociale liv, som borgeren ikke selv er i stand til at udføre på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• at yde brugeren støtte og omsorg ud fra en individuel vurdering</li> <li>• at styrke brugeren i at kunne håndtere sin tilværelse, så vaner og livsindhold bevares så vidt muligt</li> <li>• at tilbyde brugeren at vedligeholde sociale relationer og traditioner og deltage i relevant socialt samvær</li> <li>• at drage omsorg for en værdig død for borgeren og medvirke til, at borgeren får en værdig livsafslutning</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktureret samtale</li> <li>• Strukturering af hverdagen</li> <li>• Støtte til at arrangere transport til aktiviteter, besøg hos læge, tandlæge, frisør o. lign. Endvidere henvises til Sundhedsaftalen hvad angår ledsagelse til hospital.</li> <li>• Støtte til telefonering, udfyldelse af papirer, læsning af breve mm.</li> </ul>
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Brugere, der er vurderet til funktionsniveau 2, 3 eller 4 eller er visiteret til plejehjem.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Psykisk hjælp og støtte samt omsorgsrelaterede opgaver
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Den personlige hjælp er omfattet af fritvalgsordningen i hjemmeplejeregion.</p> <p><b>Borgere på Akutafsnittet samt beboere på plejehjem / i plejebolig:</b> Der er ikke p.t. mulighed for frit valg af leverandør.</p>
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Den af Struer Kommune igennem udbud godkendte leverandører, som brugeren vælger i forbindelse med bevilling af personlig og/eller praktisk hjælp – (privat firma eller kommunal hjemmepleje).</p> <p><b>Borgere på Akutafsnittet samt beboere på plejehjem / i plejebolig:</b></p>

	Udførelsen af ydelsen varetages af ansatte medarbejdere i enheden.
<b>Kompetencekrav til udføreren</b>	Udføreren er en person, der er i stand til at yde en kompetent faglig indsats i forhold til den enkelte brugers behov.
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	Hjælp til personlig pleje er gratis.
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At tilbyde brugerne psykisk pleje og omsorg efter en individuel vurdering.</li> <li>• At styrke brugeren i at kunne håndtere sin tilværelse, så vaner og livsindhold bevares så vidt muligt.</li> <li>• At leverancen stemmer overens med den indgåede aftale.</li> <li>• At max. 10 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser.</li> <li>• At hos de borgere, der modtager hjælp hver uge, udføres hjælpen af max. 3 – 6 personer.</li> <li>• At hos de borgere der modtager daglig hjælp, udføres hjælpen af max. 10 – 15 medarbejdere (dag, aften og nat).</li> </ul>
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	<p>Mål for kvalitet af ydelsen vurderes ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdering af og handling på opfølgningssituationer.</li> <li>• Brugerens hjælp revurderes løbende og minimum 1 gang årligt.</li> <li>• Revurderes af behovet efter 3 måneder hos nye brugere.</li> <li>• Dialog med brugeren evt. via spørgeskema og / eller interview.</li> <li>• Tilsyn.</li> <li>• Vurdering af klagesager.</li> </ul>
<b>Hvor ofte foretages der brugerundersøgelser?</b>	Struer Kommune vil gennemføre en løbende brugertilfredshedsmåling.

## 11. Kvalitetsstandard: Rengøring

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service §§ 83, 84 samt 88 stk. 3. Arbejdsmiljøloven
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	Behov i forbindelse med varetagelse af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i form af rengøring, som brugeren midlertidigt eller varigt ikke selv er i stand til at udføre på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	At renholde boligen i samråd med brugeren med udgangspunkt i afgørelsen om tildeling af rengøring, den udarbejdede arbejdspladsvurdering samt Struer Kommunes serviceniveau.
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Rengøringshjælpen omfatter rengøring af et areal, der som udgangspunkt maksimalt svarer til en ældrebolig på ca. 65 m<sup>2</sup>, dvs. i entré, badeværelse, køkken, opholdsstue samt soveværelse. Velfærdsteknologiske hjælpemidler bringes i anvendelse, hvor det er muligt.</p> <p><b><u>Rengøringsydelsen kan omfatte følgende opgaver:</u></b></p> <p>Entré</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Støvsugning eller gulvvask samt tørre støv af. Rystning af dørmåtte.</li></ul> <p>Badeværelse</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Håndvask med bord, spejl og fliser over håndvasken, toilet, bruseområde eller badekar, samt gulv rengøres. Skift af håndklæder.</li></ul> <p>Køkken</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Støvsugning og gulvvask samt tørre støv af. Aftørring af køkkenbord. Mikroovn/komfur/emhætte aftørres. Efterse og eventuelt aftørre spild i køleskab og under vask.</li></ul> <p>Soveværelse</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Støvsugning eller gulvvask samt tørre støv af. Skifte sengelinned.</li></ul> <p>Opholdsstue</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Støvsugning eller gulvvask samt tørre støv af.</li></ul> <p><b><u>De enkelte opgaver er nærmere defineret som følger:</u></b></p> <p><i>Rengøring af gulve:</i> Omfatter støvsugning af gulvtæpper eller gulve med anden belægning - f.eks. træ eller klinker, samt gulvvask i køkken og bad. Ryste eller støvsuge indvendige dørmåtter.</p>



	<p>Fejning af gulve</p> <p><i>Aftørring/afvaskning:</i> Der tørres over med hårdt opvredet klud fra vand eller sæbevand Afvaske - rengøring med rigeligt sæbevand.</p> <p><i>Støve af:</i> Afhængig af inventarets art med hårdt opvredet klud, tør klud, miljølud eller fjerkost på borde, stole og vandrette glatte flader. Støvsugning af møbler.</p> <p>Ordne blomster. Luft ud. Eventuel rengøring af hjælpemidler. Skifte sengelinned.</p>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hovedrengøring eller ekstra rengøring (efter håndværkere).</li> <li>• Flytning af tunge møbler ved rengøring.</li> <li>• Opvask og oprydning efter gæster.</li> <li>• Pasning af have.</li> <li>• Pasning af husdyr.</li> <li>• Udvendig og indvendig vinduespudsning.</li> <li>• Gardinvask.</li> <li>• Pudsning af kobber og sølvtøj.</li> <li>• Renholdelse af opgang og indvendig trappevask i etageejendom.</li> <li>• Aftøring af skabe udvendigt (bytteydelse)</li> </ul>
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Brugere, der vurderes til Fælles Sprogs funktionsniveau 2, 3 eller 4 og som efter en individuel vurdering ikke selv er i stand til at udføre de praktiske opgaver ved rengøring i hjemmet.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Hjælpen ydes som udgangspunkt hver 14. dag. Praktisk hjælp leveres som udgangspunkt i tidsrummet kl 8-16 mandag til fredag.
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	Den praktiske hjælp er omfattet af fritvalgsordningen.
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	Den af Struer Kommune igennem udbud godkendte leverandør, som brugeren vælger i forbindelse med bevilling af praktisk hjælp - (privat firma eller kommunal hjemmepleje).  På Akutafsnit/ plejehjem / plejeboliger: Opgaven er ikke omfattet af frit valg og udføres af stedets ansatte.

<b>Kompetencekrav til udføreren</b>	<p>Det er Struer Kommunes målsætning at hjælpen til brugerne skal ydes af medarbejdere med relevant faglig uddannelse.</p> <p>Medarbejdere der udfører personlig pleje og praktisk hjælp, skal have kvalifikationer, således at de kan honorere ovennævnte krav. Personale som udfører personlig pleje og praktisk hjælp skal således have en social- og sundhedsmæssig uddannelse som social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent. Anden relevant sundhedsuddannelse og/eller erhvervserfaring, der vil kunne sidestilles hermed, vil også kunne godkendes.</p> <p>Ved afvikling af kortere ferieperioder på maksimum 4 uger, vil der kunne accepteres personale uden social- og sundhedsmæssig uddannelse.</p>
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved bevilget hjælp opkræves ikke betaling.</li> </ul>
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At max. 15 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser.</li> <li>• Hjælp til praktiske opgaver (f.eks. rengøring) skal kunne iværksættes senest 10 hverdage efter indgåelse af aftalen. Ved ændring i opgaverne efter en revisitation, skal opgaverne kunne ændres med dags varsel.</li> <li>• At de bevilligede ydelser ydes indenfor den aftalte tid.</li> <li>• Brugeren vil blive kontaktet telefonisk, hvis et besøg må flyttes mere end en time i forhold til praktisk hjælp.</li> <li>• At brugeren deltager aktivt i opgaveløsningen, så man opnår hjælp til selvhjælp.</li> <li>• At brugeren føler sig tryk ved hjælpen.</li> <li>• At opgaverne udføres af så få forskellige hjælpere som muligt.</li> </ul>
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	<p>Mål for kvalitet af ydelsen vurderes ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdering af / handling på opfølgingsinformationer.</li> <li>• Borgerens hjælp revurderes løbende efter behovet, dog min. hvert andet år i forbindelse med revisitation.</li> <li>• Brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år.</li> <li>• Løbende udvikling og tilpasning af ydelsens indhold efter den sociale, faglige og teknologiske udvikling.</li> </ul> <p>Opfølgningen foretages af Myndighed i Struer Kommune.</p>

<b>Hvor ofte foretages der brugerundersøgelser?</b>	<p>For praktisk hjælp gælder at Struer Kommune ønsker systematisk brugerundersøgelser i form af et spørgeskema gennemført hvert andet år.</p>
<b>Er der særlige forhold at tage hensyn til?</b>	<p>Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i brugerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Medarbejderen er omfattet af tavshedspligt.</p> <p>Er der gæster i hjemmet, gives som hovedregel ikke rengøringsydelse.</p> <p>Husdyr må ikke være til gene for medarbejderen ved udførelse af arbejdet.</p> <p>Der ydes ikke erstatningshjælp på rengøring, når borger selv afmelder hjælpen.</p> <p>Der ydes dog erstatningshjælp ved indlæggelse og kontrol på sygehuset.</p> <p>Visitorator skal altid informeres, når en borger afmelder en ydelse og der ikke kan aftales et alternativt leveringstidspunkt. Ændringer i tidspunktet for levering af en ydelse skal altid noteres via mobilomsorg.</p>

## 12. Kvalitetsstandard: Tøjvask

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service §§ 83, 84 og 88 stk. 3. Arbejds miljøloven
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	Behov i forbindelse med varetagelse af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i form af tøjvask, som brugeren midlertidigt eller varigt ikke selv er i stand til at udføre på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	At vaske tøj i samråd med brugeren med udgangspunkt i afgørelsen om tildeling af hjælp, den udarbejdede arbejdspladsvurdering samt Struer Kommunes serviceniveau.
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	Ydelsen tøjvask kan omfatte følgende opgaver:  Sortering af vasketøjet  Maskinvask i hjemmet eller på fællesvaskeri <ul style="list-style-type: none"><li>• Vask af personlig beklædning</li><li>• Vask af håndklæder, karklude og viskestykker</li><li>• Vask af sengelinned</li></ul> Ophængning af vasketøj/tørretumbling af tøj  Sammenlægning af vasketøj  Lægge vasketøj på plads
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Strygning af tøjet.</li><li>• Rulning af tøjet.</li><li>• Håndvask / strygning af enkelte tøjstykker (bytteydelse)</li></ul>
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Brugere, der vurderes til Fælles Sprogs funktionsniveau 2, 3 eller 4 og som efter en individuel vurdering ikke selv er i stand til at udføre de praktiske opgaver ved rengøring i hjemmet.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Hjælpen ydes som udgangspunkt hver 14. dag.
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	Den praktiske hjælp er omfattet af fritvalgsordningen.
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	Den af Struer Kommune igennem udbud godkendte leverandør, som brugeren vælger i forbindelse med bevilling af praktisk hjælp - (privat

	<p>firma eller kommunal hjemmepleje). For Akutafsnit, Plejehjem og plejeboliger udføres opgaven af stedets ansatte.</p>
<b>Kompetencekrav til udføreren</b>	<p>Det er Struer Kommunes målsætning at hjælpen til brugerne skal ydes af medarbejdere med relevant faglig uddannelse.</p>
	<p>Medarbejdere der udfører personlig pleje og praktisk hjælp, skal have kvalifikationer, således at de kan honorere ovennævnte krav. Personale som udfører personlig pleje og praktisk hjælp skal således have en social- og sundhedsmæssig uddannelse som social- og sundheds-hjælper eller social- og sundhedsassistent. Anden relevant sundhedsuddannelse og/eller erhvervs erfaring, der vil kunne sidestilles hermed, vil også kunne godkendes.</p> <p>Ved afvikling af kortere ferieperioder på maksimum 4 uger, vil der kunne accepteres personale uden social- og sundhedsmæssig uddannelse.</p>
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved bevilget hjælp opkræves ikke betaling.</li> </ul>
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At max. 15 % udtrykker manglende tilfredshed med de tildelte ydelser.</li> <li>• Hjælp til praktiske opgaver (f.eks. rengøring) skal kunne iværksættes senest 10 hverdage efter indgåelse af aftalen. Ved ændring i opgaverne efter en revisitation, skal opgaverne kunne ændres med dags varsel.</li> <li>• At de bevilligede ydelser ydes indenfor den aftalte tid.</li> <li>• Brugeren vil blive kontaktet telefonisk, hvis et besøg må flyttes mere end en time i forhold til praktisk hjælp og personlig pleje.</li> <li>• At brugeren deltager aktivt i opgaveløsningen, så man opnår hjælp til selvhjælp.</li> <li>• At brugeren føler sig tryk ved hjælpen.</li> <li>• At opgaverne udføres af så få forskellige hjælpere som muligt.</li> </ul>
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	<p>Mål for kvalitet af ydelsen vurderes ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vurdering af / handling på opfølgingsinformationer.</li> <li>• Borgerens hjælp revurderes løbende efter behovet, dog min. hvert andet år i forbindelse med revisitation.</li> <li>• Brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år i forbindelse med revisitation.</li> </ul> <p>Løbende udvikling og tilpasning af ydelsens indhold efter den sociale,</p>

	<p>faglige og teknologiske udvikling.</p> <p>Opfølgningen foretages af Myndighed i Struer Kommune.</p>
<b>Hvor ofte foretages der brugerundersøgelser?</b>	<p>For praktisk hjælp gælder at Struer Kommune ønsker systematisk brugerundersøgelser i form af et spørgeskema gennemført hvert andet år.</p>
<b>Er der særlige forhold at tage hensyn til?</b>	<p>Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i brugerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p> <p>Medarbejderen er omfattet af tavshedspligt.</p> <p>Husdyr må ikke være til gene for medarbejderen ved udførelse af arbejdet.</p> <p>Indtil ugen før en ikke daglig ydelse skal leveres (f.eks. hjælp til rengøring hver 14. dag), har borgeren såfremt denne meddeler at han / hun ikke kan modtage på det aftalte tidspunkt, krav på at blive tilbudt et alternativt tidspunkt.</p> <p>Takker borgeren nej til det foreslåede tidspunkt, bortfalder borgerens krav på levering af ydelsen.</p> <p>Hvis en borger meddeler at han / hun ikke kan modtage en ikke daglig ydelse på det aftalte tidspunkt, mindre end en uge før ugedagen herfor, bortfalder borgerens krav på levering af denne ydelse.</p> <p>Visitor skal altid informeres, når en borger afmelder en ydelse og der ikke kan aftales et alternativt leveringstidspunkt. Ændringer i tidspunktet for levering af en ydelse skal altid noteres via mobilomsorg</p>

### 13. Kvalitetsstandard: Indkøb

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	<p>Lov om social service §§ 83 stk. 1 nr. 2, 88 stk. 3. Arbejds miljøloven.</p>
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	<p>Hjælp til indkøb af dagligvarer.</p>
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	<p>Medvirke til, at brugeren får de nødvendige dagligvarer. Sikre at dagligvarer bliver bestilt og bragt. Bestille varm mad, kølemad eller frostmad.</p>
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Indkøbsydelsen indeholder følgende delydelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skrive indkøbsliste.</li> <li>• Ringe eller faxe bestilling af varer.</li> <li>• Efter udbringning – sætte varer på plads.</li> <li>• Støtte og vejledning til at betale regninger (evt. Betalingsservice eller hente penge i pengeinstitut) efter gældende regler.</li> <li>• Afhentning af medicin på posthus eller ved lokal købmand, hvis borgeren har behov for at få medicinen låst ned i hjemmet.</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At medarbejderen henter dagligvarer.</li> <li>• At få afhentet varm mad med mindre der er tale om en akut situation.</li> <li>• Udføreren kan ikke lægge penge ud for brugeren.</li> </ul>
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	<p>Brugere, der er visiteret til Fælles Sprogs niveau 2, 3 eller 4 og som efter individuel vurdering ikke selv er i stand til at udføre de praktiske opgaver i forbindelse med indkøb.</p> <p>Brugere der ikke har pårørende, eller andre, der kan påtage sig besøg i bank og på posthus.</p>
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	<p>Ydelsens omfang vurderes individuelt i forhold til brugerens behov.</p>
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Den praktiske hjælp er omfattet af fritvalgsordningen i hjemmeplejeregion, hvilket giver leverandører adgang til at søge om godkendelse som leverandør af ydelserne.</p> <p><b>Beboere på plejehjem / i plejebolig:</b> Der er ikke p.t. mulighed for frit valg af leverandør på plejehjem og i plejebolig i Struer Kommune.</p>



<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	<p><b>Hjemmeboende brugere:</b> Den af Struer Kommune udbudsgodkendte leverandør, som brugeren vælger i forbindelse med bevilling af praktisk hjælp – (privat firma eller kommunal hjemmepleje).</p> <p><b>På plejehjem / i plejebolig:</b> Udførelsen af ydelsen varetages af ansatte medarbejdere ved plejehjem / i plejebolig.</p>
<b>Kompetencekrav til udføreren</b>	Opgaven udføres af en person, der er kompetent i forhold til ydelsens kompleksitet.
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	Brugerne afholder udgifterne der vedrører indkøb, dog ikke eventuel betaling for udbringning. Struer Kommune forudsætter at der bestilles varer ved de handlende, der har tilkendegivet omkostningsfri levering.
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At brugeren i videst mulig omfang har mulighed for at opretholde hidtidige levestandard og værdighed.</li> <li>• At brugeren har adgang til de dagligvarer, som daglig husførelse kræver.</li> <li>• At der er sikkerhed for, at varens kvalitet er optimal.</li> </ul>
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialog med brugeren evt. via spørgeskema og /eller interview.</li> <li>• Anmeldt og uanmeldt kommunalt tilsyn.</li> <li>• Vurdering af klagesager.</li> </ul>
<b>Hvor ofte foretages der brugerundersøgelser?</b>	Struer Kommune vil gennemføre en løbende brugertilfredshedsmåling.

## 14. Kvalitetsstandard: Klippekort

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service §§ 83 og 88. Arbejdsmiljøloven.
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	<p>Indholdet i indsatsen aftales mellem borger og leverandøren. Aktiviteten kan foregå både i og udenfor hjemmet og kan for eksempel være lidt hyggesnak, madlavning, højtlesning, en gåtur, tøjindkøb, bad, personlig pleje, besøg hos pårørende, en tur på biblioteket eller rengøring.</p> <p>Klippekort må aldrig på foranledning af en medarbejder bruges til f.eks. et ekstra bad som ikke er ønsket af borgeren.</p> <p><b>Klippekort, støtte ved 2. hjælper:</b> Støtte til aktiviteter hvor der er behov for 2 hjælpere i forbindelse med klippekortopgaver, for eksempel forflytning i eller udenfor hjemmet.</p>
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	Formålet er, at de ugentlige 'klip' kan hjælpe de svageste og mest isolerede ældre til en hverdag med mindre ensomhed og mere livskvalitet
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Borger tildeles en given tid.</p> <p>Indholdet i indsatsen aftales mellem borger og leverandøren. Aktiviteten kan foregå både i og udenfor hjemmet og kan for eksempel være lidt hyggesnak, madlavning, højtlesning, en gåtur, tøjindkøb, besøg hos pårørende, en tur på biblioteket eller rengøring.</p> <p>Gældende regler for APV skal overholdes.</p>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	Opgaver som f.eks. havearbejde, arbejde af håndværksmæssig karakter samt værtshusbesøg.
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	<p>Målgruppe er de svageste - fysisk og psykisk - hjemmehjælpsmodtagere i egen bolig, der er afhængige af hjælp til at klare hverdagen.</p> <p>Borgere skal være bevilget hjælp efter Servicelovens § 83 enten til personlig pleje eller praktisk hjælp og være ressource svage fysisk /psykisk eller have et svagt netværk.</p> <p>Der kan f.eks. være borgere, der ikke selv kan planlægge og strukturere sin hverdag, eller som har behov for følge til eks. læge, sygehus, bibliotek eller frisør. Det kan være borgere, der har behov for ekstra rengøring eller hovedrengøring.</p>
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	<p>Som udgangspunkt gives der 30 minutter ugentligt. Borger og leverandør aftaler sammen om indsatsen leveres ugentligt eller om tiden sammenlægges til længerevarende besøg. Dog kan der maksimalt opspares til 3 timer hver 6. uge.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en gang ugentligt: ½ time.</li> <li>• en gang hver anden uge: 1 time</li> <li>• en gang hver tredje uge: 1 1/2 time</li> <li>• en gang hver fjerde uge: 2 timer</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>max. en gang hver 6. uge: 3 timer.</li> </ul>
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	<p>Indsatsen gives typisk fra sen formiddag og skal være afsluttet inden kl.15.30 på hverdage.</p> <p>Erstatningshjælp: Som udgangspunkt ydes der erstatningshjælp.</p> <p><b>Klippekort, støtte ved 2. hjælper:</b> Tid og hyppighed fastsættes individuelt i samarbejde mellem leverandør og visitation.</p> <p>Tiden til 2. hjælper skal afspejle den tid, borger bruger til aktiviteten.</p>
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	Leverandøren af udførelsen af hjælpen efter klippekortet er borgers valgte fritvalgsleverandør.
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	Leverandøren af udførelsen af hjælpen efter klippekortet er borgers valgte fritvalgsleverandør.
<b>Kompetencekrav til udføreren.</b>	Udføreren er en person, der er i stand til at yde en kompetent faglig indsats i forhold til den enkelte brugers behov.
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	Borger skal ikke betale for hjælpen. Ønsker borger at modtage hjælp til aktiviteter uden for hjemmet, skal borger selv betale for transport og forplejning, fx. En kop kaffe eller entre. Struer Kommune betaler for udgifter til almindelig offentlig transport for medarbejderen.
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	At de svageste og mest isolerede ældre opnår en hverdag med mindre ensomhed og mere livskvalitet.
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	Der følges som udgangspunkt op efter hvert 6. klip.
<b>Er der særlige forhold at tage hensyn til?</b>	Visitor skal altid informeres, når en leverandør afmelder en ydelse, og der ikke kan aftales et alternativt leveringstidspunkt. Ændringer i tidspunktet for levering af ydelse, skal altid noteres via mobilomsorg. Hvis behov for støtte ved <b>2. hjælper</b> til forflytning kan dette bevilges.

## 15. Kvalitetsstandard: Genoptræning/ vedligeholdelsestræning

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	<p>Lov om social service § 86, § 88 stk. 3 Arbejds miljøloven</p>
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	<p>Ydelsen skal dække et behov for hjælp til at genoptræne og vedligeholde fysisk og psykisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse. Behovet vurderes ud fra en konkret individuel helhedsvurdering.</p>
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	<p>Formålet er, at borgeren opnår samme grad af funktionsevne som tidligere eller bedst mulige funktionsevne såvel bevægelses- og aktivitetsmæssigt, kognitivt, emotionelt som socialt herunder træning i de færdigheder, som borgeren har brug for i sine daglige gøremål.</p>
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Afgørelse om genoptræning/vedligeholdelsestræning meddeles skriftligt og ledsages af formål, omfang og indhold. Med udgangspunkt i aktuelt funktionsniveau udarbejdes en træningskontrakt, hvor kortsigtet og langsigtet mål aftales i samarbejde med borgeren, samt hvor og hvordan træningen skal foregå og en forventet varighed af forløbet.</p> <p>Forløbet afsluttes med en samtale, hvor opnåede resultater drøftes samt hvorledes opnåede resultater holdes ved lige.</p> <p>Genoptræning og vedligeholdelsestræningen kan omfatte følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• træning af personlige færdigheder, f.eks. personlig hygiejne, påklædning.</li> <li>• træning i mobilitet i og udenfor hjemmet.</li> <li>• træning i helt eller delvis at kunne klare daglige gøremål, f.eks. madlavning, indkøb, tøjvask, rengøring, havearbejde.</li> <li>• træning i kognitive, psykiske og sociale funktioner, f.eks. at overskue, tilrettelægge og organisere daglige gøremål, tale/læse færdigheder i forbindelse med ovenstående.</li> <li>• træning af specifikke færdigheder – f.eks. balance, bevægelighed, udholdenhed, lungekapacitet og styrke – der kan være en forudsætning for at kunne udføre ovenstående gøremål.</li> <li>• træning i brug af relevante hjælpemidler</li> <li>• vejledning/instruktion i udleverede træningsprogram</li> <li>• opfølgning efter sygehusindlæggelse</li> <li>• mobilitetsvurdering af ny indflyttede borgere på plejecentret med efterfølgende handlingsplan for træningsindsatsen eller vedligeholdende aktiviteter</li> </ul>

	<p>Træningen kan foregå enkeltvis i borgerens eget hjem, ved selvtræning efter instruktion, eller på hold - typisk i lokalområdet.</p> <p>Træningen kan også foregå på Akutafsnittet indtil borger kan klare sig i eget hjem igen.</p> <p>Perioden for træningsforløbet vurderes individuelt og løbende af terapeuten i samråd med borgeren i træningskontrakten i forhold til godkendte faglige standarder.</p> <p>Tidspunktet for træningen aftales med borgeren indenfor normal arbejdstid på hverdage.</p> <p>Henvendelse om træning kan komme direkte fra borgeren eller pårørende til Funktionslederen for genoptræning tlf. 96 84 84 70. Øvrige samarbejdsparter, hjemmesygeplejerske, visitator, praktiserende læge, sygehus m.fl. kan også henvende sig om behov for træning. En afgørelse om vedligeholdelsestræning skal ses i sammenhæng med den hjælp, der eventuelt gives efter servicelovens § 83(personlig og praktisk hjælp) og koordineres hermed.</p> <p>Terapeuten visiterer ud fra en individuel faglig vurdering af behov, omfang og tidsramme. Dette sker i samarbejde med borgeren, pårørende og evt. andre faggrupper. Træningen påbegynder hurtigst muligt og senest 3 uger efter henvendelsen.</p> <p>Hvis træningen afslås, skal dette gøres skriftligt.</p> <p>Terapeuten vurderer om træningen mest hensigtsmæssigt kan foregå i borgerens eget hjem eller på center/plejehjem</p> <p>Der kan visiteres til kørsel med egen betaling.</p>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	Behandling - f.eks. ultralyd, varme, massage. Disse former for individuel behandling varetages fortsat af de praktiserende fysioterapeuter.
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Målgruppen for kommunal genoptræning/vedligeholdstræning vil typisk være ældre borgere og som efter sygdom, som ikke er behandlet i sygehusregi er midlertidigt svækket – eller grundet nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for træning.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Hjælpen bevilliges med baggrund i en konkret individuel vurdering i op til 3 måneder. Er der behov for udvidet træningsperiode skal dette visiteres.
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	Terapeut med rette kompetencer varetager opgaven. Ligeledes kan terapeuten i særlige tilfælde inddrage en kollega, med særlige faglige kompetencer.

Kompetencekrav til udføreren	Personalet består af autoriserede ergoterapeuter eller fysioterapeuter. Opgaven kan videregives til andet relevant fagpersonale efter aftale med terapeuten.
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	For borgeren er ydelsen gratis. Hvis træningen foregår på center kan der blive tale om udgifter til kørsel/evt. mad - og drikkevarer på lokalcentret. Der kan visiteres til kørselsordning efter gældende kompetenceplan. Der er brugerbetaling på kørselsordningen.
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	At minimum 85 % af de borgere, der modtager hjælp, er tilfredse med kvaliteten af ydelserne.
<b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b>	Mål for træningsforløbet skal løbende evalueres og justeres sammen med borger. Når borgeren er blevet så selvhjulpen i de daglige gøremål som muligt, i forhold til de mål der er blevet aftalt, evalueres og afsluttes det samlede træningsforløb.
<b>Hvor ofte foretages der brugerundersøgelser?</b>	Struer Kommune vil gennemføre en løbende brugertilfredshedsmåling.
<b>Er der særlige forhold at tage hensyn til?</b>	Borgeren skal kunne deltage aktivt i genoptræningen og vedligeholdelsestræningen.  For at undgå arbejdsskader, skal borgeren informeres om og acceptere krav til arbejdsmiljø og arbejdsforhold for terapeuterne, hvis dette er relevant.  <b>Klageadgang:</b> Klage over personale bør rettes til den pågældende. Klagen kan også rettes til funktionslederen for genoptræning.  Klager over afgørelser behandles efter gældende klageregler som medsendes ved skriftlige afgørelser

## 16. Kvalitetsstandard: Forebyggende hjemmebesøg

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Lov om social service § 79a, ændret og gældende fra 1. januar 2016
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	Forebyggende hjemmebesøg skal medvirke til at igangsætte og motivere ældre borgere til at vedligeholde deres helbred, udnytte egne ressourcer og bevare funktionsniveauet længst muligt. Formålet er desuden at forebygge eller løse problemer i opløbet, forbedre muligheden for at klare sig selv samt skabe tryghed og trivsel.
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtalen tager udgangspunkt i, hvad borgeren ønsker at drøfte. Samtalen kan omhandle hverdagslivet, trivsel, det sociale netværk, bolig, kost, motion, aktiviteter, sundhedstilstand eller økonomi.</li> <li>• På baggrund af besøget kan der henvises til forskellige sundhedsfremmende og forebyggende tilbud enten i kommunalt, privat eller frivilligt regi.</li> <li>• Ved konstatering af behov for støtteforanstaltninger opfordres borgeren til at tage kontakt til de respektive instanser. Sundhedskonsulenten kan være behjælpelig med at formidle kontakten efter aftale med borgeren.</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	Der sker ingen bevilling af ydelser, som f.eks. hjemmehjælp, hjælpemidler o.a.
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Ydelsen tilbydes borgere, der er fyldt 75 år. Undtaget er borgere, som får personlig og praktisk hjælp bevilliget efter Lov om social service § 83. Undtaget er borgere som modtager indsats fra demenskoordinator eller er visiteret i dagcenter og borgere, der bor på plejehjem/center eller i ældrebolig med tilknytning til plejehjem/center. Borgere mellem 65-79 år, og som er i en vanskelig livssituation såsom ægtefælle/samlevers dødsfald, får et særligt tilbud om besøg.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Borgere, der er fyldt 75 år, får skriftligt tilbud om et forebyggende hjemmebesøg. Besøget varer gennemsnitlig 45 minutter og foregår i borgers eget hjem. Borger modtager skriftligt tilbud igen ved 80 år, hvorefter borger får tilbuddet hvert år. Der tilbydes gruppe forebyggende hjemmebesøg tilbud for målrettede/udvalgte grupper.
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	Kun kommunal leverandør. SundhedscenterStruer.

<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	Sundhedskonsulenter fra SundhedscenterStruer.
<b>Kompetencekrav til udføreren</b>	Sundhedskonsulenten har en mellemlang, videregående uddannelse indenfor sundhedsområdet og har en bred praksiserfaring, specielt med fokus på målgruppen.
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	Ydelsen er gratis for borgeren.
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At sætte fokus på sundhedsfremme og forebyggelse.</li> <li>• At medvirke til at forebygge sygdom, ulykker og isolation.</li> <li>• At borgeren støttes i at opleve sundhed, tryghed og trivsel.</li> <li>• At borgeren bliver i stand til at håndtere trivsels- og sundhedsproblemer.</li> <li>• At udskyde behovet for kommunal hjælp og medvirke til forebyggelse af unødige lægebesøg og indlæggelser.</li> </ul>



## 17. Kvalitetsstandard: Madtilbud til borgere på plejecentre

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	Ydelsen er udformet på baggrund af lov om social service § 79 og § 83.
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	Døgnkost, der dækker de ernæringsmæssige behov
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At forebygge og udbedre konsekvenser af fejlnæring</li> <li>• At være kilde til god livskvalitet igennem en velsmagende og varieret kost, der følger årstiderne.</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Produktion og levering af døgnkost</p> <p><b>Næringsindhold</b>            Udgangspunktet for energiindholdet er et gennemsnit af behovet for mænd og kvinder over 75 år og i følgende gældende ”Anbefalinger for den Danske Institutionskost” og de ”Nordiske Næringsstofanbefalinger” på 9 MJ (2150 kcal) for en døgnkost.</p> <p>Standardportionerne tager udgangspunkt i anbefalingerne til ”sygehuskost” med et lidt højere fedtindhold end anbefalet til raske med almindelig appetit. Det betyder en energiprocentfordeling (E %) der ser således ud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protein ca. 18 E %</li> <li>• Fedt ca. 40 E %</li> <li>• Kulhydrat ca. 42 E %</li> </ul> <p>Den anbefalede daglige måltidsprocentfordeling er:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Morgenmad 20-25 %</li> <li>• Middagsmad 25-30 %</li> <li>• Aftensmad 20-25 %</li> <li>• Mellemmåltider (formiddag, eftermiddag og sen aften) tilsammen 20-35 %</li> </ul> <p>Derudover tilbydes diæter og specielkost som f. eks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energitæt kost</li> <li>• Diabetes/hjertevenlig kost</li> <li>• Energireduceret kost</li> <li>• Kost med ændret konsistens, (blødkost, gratinkost, cremet kost)</li> </ul>

- Øvrige lægeordnede diæter (f.eks. kalium/fosfatreduceret ved nyresygdom, glutenfri kost ved glutenallergi mv.)

Mulighed for fravalg af fisk og indmad

Portionsstørrelserne er beregnet efter energiindholdet og energiprocentfordelingen således at gennemsnittet passer over en uge.

Et eksempel på en standard døgnkost (9 MJ) kan bestå af:

Morgen:

- 150 g surmælksprodukt eller 150 g øllebrød eller 150 g havregrød eller ½ skive brød med ost
- 2/2 skiver brød med ost eller marmelade eller pålæg

Formiddag:

- 1 stk. frugt eller ½ skive brød med ost eller marmelade

Middag:

- 80 g helt kød eller 100 g fars eller 120 g fisk
- 100 g ris eller kartofler eller 75 g pasta,
- 1,2 dl sovs
- 75 g kogte grøntsager eller 50 g rå salat
- Sur-varer som tilbehør 30 g
- 2 dl dessert, frugtgrød, mælkegrød eller 2,5 dl suppe

Eftermiddag:

- Dagens kage eller brød

Aften:

- 1 portion ”lun” ret (f.eks. suppe, kød til brød/kartoffelsalat, frugt/mælke – grød) eller
- ½ skive rugbrød med pålæg og pynt
- ½ skive rugbrød med pålæg og pynt
- ½ skive franskbrød med ost og pynt

Sen aften:

- Småkager

Drikkevarer:

- 6 glas mælk eller juice eller saft

- 6 kopper kaffe eller te
- Vand

#### **Valg mellem servicepakker.**

Borgeren kan vælge mellem følgende:

- Døgnkost: 3 hovedmåltider (morgen-, middags- og aftensmad) samt 3 mellemmåltider (formiddag, eftermiddag, sen aften)
- Eller sammensætte følgende servicepakker efter behov.
- Morgenmad
- Middagsmad
- Aftensmad
- Mellemmåltider

#### **Vedrørende morgenmad:**

Bestilles som rekvisitions varer bl.a.

- Ost, hel eller skivesåret – også danablu
- Pålæg
- Marmelade
- Rug- og franskbrød, hel eller skiveskåret.

Weekend/helligdage:

Rundstykke/birkes

- Øllebrød
- Havregryn til havregrød
- Surmælksprodukter
- Juice, diverse mælkeprodukter

#### **Vedrørende middagsmad**

Borgeren modtager for en periode på max. 1 måned ad gangen en menuplan for middagsmaden.

Menuplanen sammensættes således, der tages hensyn til årstider, søndage og højtider (inkl. Mortens aften)

Menuplanen udarbejdes af produktionskøkkenet, hvor der tages hensyn til borgerens ønsker (brugerinddragelse), energiindhold, variation, højtider (søn- og helligdage) og økonomi.

#### **Vedrørende aftensmad**

Det enkelte plejefsnit kan vælge imellem:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fade med smurt smørebrød- 3 forskellige slags pålæg. Der tages hensyn til visiterede diæter/specialkost, men ikke individuelle ønsker.</li> <li>• pålægsfade – 2 slags skiveskåret pålæg og 1 slags blødt pålæg med pynt/tilbehør. Derudover 1 ”lun” ret. 1 pålægfad rækker til max. 8 personer *</li> <li>• Pålæg i skiver. Pynt levers ved siden af. Derudover 1 ”lun ret”. *</li> </ul> <p>* Brød og smør kan bestilles i køkkenet som rekvisionsvarer</p> <p><b><u>Vedrørende mellemmåltider:</u></b>  Eftermiddagskaffe og sene aftensmåltider leveres fra Centralkøkkenet. Øvrige måltider bestilles som rekvisionsvarer bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drikkevarer</li> <li>• Frugt</li> <li>• Småkager</li> </ul>
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	Beboere på kommunens plejehjem/centre. Ekstra ydelser til diæter kan bestilles i køkkenet som rekvisionsvarer.
<b>Hvad er ydelsens omfang?</b>	Borgeren skal kunne få mad 365/366 dage om året.  Mad og drikkevarer ifølge de valgte servicepakker. Lægeordinerede diæter ydes uden merpris. Der kan udarbejdes individuelle dagskostforslag. Drikkevarer er dog uden øl, sodavand, vin, spiritus, tranebærsaft, sveskejuice. Der serveres øl, vin, sodavand til middagsmaden ved højtider. Der serveres øl og sodavand til aftensmaden ved højtider. Ekstra hovedretter, bieretter, kød, kartofler, sovs og salat kan leveres mod ekstra betaling.
<b>Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?</b>	Nej
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	Maden leveres af kostområdet i Struer Kommunes
<b>Kompetencekrav til udføreren.</b>	Madproduktionen skal tilrettelægges og udføres af fagligt uddannet personale (f.eks. økonoma, køkkenleder, ernæringsassistent eller tilsvarende kvalifikationer). Alle medarbejdere skal som minimum have hygiejnecertifikat ifølge gældende lov.  Alle medarbejdere skal være bekendt med Struer Kommunes

	målsætning for madservice og have et indgående kendskab til de enhver tid gældende ”Anbefalinger for den danske institutions kost” samt øvrige officielle anbefalinger for mad til ældre.
<b>Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?</b>	Aktuelt taksblad kan fås ved henvendelse på Struer kommunes hjemmeside
<b>Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?</b>	<p>Produktion</p> <p>Maden produceres med udgangspunkt i den til enhver tid gældende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fødevarerlov</li> <li>• Egenkontrolbekendtgørelse.</li> <li>• Anbefalinger for den danske institutionskost</li> <li>• Øvrige officielle anbefalinger for mad til ældre</li> </ul> <p>Derudover skal leverandøren leve op til de til enhver tid gældende love og bekendtgørelser om kvalitet og dokumentation.</p> <p>Madens indhold skal dokumenteres og der kan altid oplyses om energiprocentfordeling i retterne/menuerne.</p>
<b>Er der særlige forhold at tage hensyn til?</b>	<p>Plejepersonalet på de enkelte centre er behjælpelig med at udfylde ydelseskema i henhold til hvor stor en del af servicepakken den enkelte beboer ønsker.</p> <p>Servicepakkerne bestilles for en kalendermåned ad gangen. Ved udrejse skal maden afbestilles 5 dage før. Dette gælder for hele dage og ikke enkelte måltider. Ved sygehusindlæggelse skal der ikke betales for mad fra den første hele fraværsdag.</p>

## 18. Kvalitetsstandard: Madservice

<b>Hvad er ydelsens lovgrundlag?</b>	§ 83 i Lov om Social Service
<b>Struer Kommunes overordnede kostpolitik, godkendt af byrådet maj 2003.</b>	<i>“Struer Kommune har en fleksibel madservice til hjemmeboende pensionister og beboere på plejecentrene. Med borgeren i centrum skal det forebygges, at borgeres tilstand svækkes, den raske borger understøttes og den svage borger sikres optimal ydelse og livskvalitet. Madservice skal af borgene opleves som en vigtig og naturlig del af den samlede service kommunen tilbyder borgerne i lokalområderne. Borgerne skal sikres valgmulighed og indflydelse.”</i>
<b>Hvilket behov dækker ydelsen?</b>	Middagsmåltide, bestående af en hovedret og en for/efterret, der dækker 33 % af det daglige næringsbehov. Så frem for/efterretter fravælges dækkes 25 % af det daglige næringsbehov.
<b>Hvad er formålet med ydelsen?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medvirke til, at borgeren får velsmagende, sund og ernæringsrigtig mad tilpasset den enkeltes behov.</li> <li>• Sikre borgerens velvære og trivsel.</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?</b>	<p>Inden for madservice tilbydes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalkost samt specialkost og lægeordineret diætkost.</li> <li>• Hoved- og for/efterretter samt tilvalgsydelse i form af forskellige energi- og proteinrige mellemmåltider, et udvalg af grøntsags- og frugtsupper/grød og øllebrød.</li> </ul> <p>En standard middagsportion består af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 200 g kogte kartofler eller</li> <li>• 225 g kartoffelmos eller</li> <li>• 100 g kogte ris og 100 g kartofler eller</li> <li>• 100 g rå pasta og 100 g kartofler.</li> <li>• 125 g færdig tilberedt kød eller</li> <li>• 140 g fisk eller tilsvarende ægge-/vegetar ret.</li> <li>• 75 g grøntsager eller råkost.</li> <li>• 1,5 dl sovs, hvor det er relevant.</li> </ul> <p>eller</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,0 dl sammenkogt ret</li> </ul> <p>eller</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 350 g hele middagsretter f.eks. irsk stuvning</li> </ul> <p>eller</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 dl dessert eller 2,5 dl suppe</li> </ul> <p>Der leveres tilbehør passende til retterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Survarer</li> <li>• Mælk</li> <li>• Madbrød, tvebakker og kammerjunkere</li> <li>• Syltetøj</li> </ul>
<b>Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?</b>	<p>Det forventes at borgeren selv har:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smør</li> <li>• Sukker</li> <li>• Kanel</li> <li>• Saft</li> </ul>
<b>Hvem kan modtage ydelsen?</b>	<p>Tilbud om madservice i Struer Kommune gives til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgere som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, eller sociale problemer, ikke selv kan lave mad.</li> </ul>
<b>Ydelsens hyppighed</b>	<p>Borgeren skal kunne få mad 365/366 dage om året.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved akut opståede behov, skal der være mulighed for levering samme dag, uanset at der normalt ikke leveres dagligt.</li> </ul>
<b>Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?</b>	<p>Borgeren har efter Serviceloven mulighed for frit valg mellem godkendte leverandører.</p>
<b>Hvem leverer ydelsen?</b>	<p>Maden leveres af leverandører godkendt af Struer kommune.</p>
<b>Kompetencekrav til udføreren</b>	<p>Madproduktionen skal tilrettelægges og udføres af fagligt uddannet personale. Det er et krav, at minimum 75 % af personalet, som forestår madproduktionen er uddannet med en kostfaglig uddannelse eller uddannelsesmæssigt kan dokumentere tilsvarende kompetencer, dvs. økonoma, ernæringsassistent/-hjælper, kok eller tilsvarende uddannelsesmæssig baggrund, fraregnet chauffører, administrativt personale og elever.</p> <p>Medarbejderne skal være bekendt med kommunens målsætning for madservice og har et indgående kendskab til ”Anbefalinger for den danske institutionskost” fra 2015 og ”Den nationale kosthåndbog”.</p>

<p><b>Hvad koster ydelsen for borgeren?</b></p>	<p>Betaling af madservice sker i overensstemmelse med reglerne i bekendtgørelse om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp m.v. og således at modtageren betaler for en eventuel difference mellem byrådets tilskud til madservice og prisen på det valgte tilbud.</p> <p>Madserviceleverandøren har krav på afregning, hvis brugeren aflyser maden efter kl. 12.00 dagen før udbringning.</p> <p>Udgiften ved senere aflysning efter de anførte tidsfrister påhviler i alle tilfælde brugeren.</p>
<p><b>Hvad er kommunens kvalitetsmål?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maden produceres med udgangspunkt i Fødevareloven (lov nr. 526 af 24. juni 2005) og Bekendtgørelse om autorisation og registrering af fødevarevirksomheder mv. nr. 149 af 25. februar 2015)</li> <li>• Maden er lavet med udgangspunkt i ”Anbefalinger for den danske institutionskost” fra 2009 og den nationale kosthåndbog.</li> <li>• Maden skal leveres mærket med varedeklaration som følger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrakthavers navn</li> <li>• Nettovægt</li> <li>• Navn på ret</li> <li>• Kostform og eller diæt</li> <li>• Indhold (oplistet i prioriteret rækkefølge startende med den ingrediens, der er mest af)</li> <li>• Energi procentfordeling og/eller ernæringsfordeling.</li> <li>• Produktionsdato</li> <li>• Mindst holdbart til.</li> </ul> </li> </ul> <p>Leverancen skal leveres med en vejledning til borgeren om korrekt opbevaring og opvarmning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er mulighed for næringsberegning af individuelle menuer</li> <li>• Borgeren har valgmulighed: mellem 10 antal retter per måltid (hovedret og for/efterretter)</li> <li>• Mellem forskellige menuer</li> <li>• Maden skal være fremstillet af gode, sunde og friske råvarer</li> </ul> <p>Ved levering af kølede middagsretter og tilbehør:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skal maden have været varmebehandlet til mindst 75° C. og være højst +2 til +5° C. på leveringstidspunktet</li> <li>• Leveres ugentligt i eget hjem mellem kl. 08.30 og kl. 16.00</li> </ul> <p>Ved levering af frosne middagsretter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skal maden have været varmebehandlet til mindst 75° C og</li> </ul>



	<p>være højst – 15 ° C. på leveringstidspunktet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leveres ugentligt i eget hjem mellem kl. 08.30 og kl. 16.00</li> </ul> <p>Ved levering af varme middagsretter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skal maden have været varmebehandlet til mindst 75° C. og være minimum 65 ° C. ved leveringen.</li> <li>• Leveres dagligt i eget hjem mellem 11:00 og 13:00</li> </ul> <p>Udføreren har underretningspligt til hjemmeplejen, hvis det i forbindelse med levering konstateres forhold der går ud over det normale.</p> <p>Efterfølgende kvalitetsmål er opsat for madservice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At menuplanlægningen tager udgangspunkt i borgernes ønsker og behov. Mindst 90 % skal være tilfreds med den variation af retter, som tilbydes.</li> <li>• At maden har en god smag, konsistens/mørhed, og udseende. Maden serveres indbydende og appetitvækkende. Mindst 90 % skal være tilfredse med sammensætning af retterne.</li> <li>• At 90 % oplever de modtager maden til den aftalte tid.</li> <li>• At maden, opfylder de til en hver tid lovgivningsmæssige krav.</li> </ul> <p>Hvert andet år, vil der pågå en brugerundersøgelse, hvor visitator spørger et repræsentativt antal borgere om deres vurdering i forhold til de af Struer Kommune opsatte kvalitetsmål.</p>
<p><b>Hvordan følges der op på ydelsen?</b></p>	<p>Visitator skal sørge for at den enkelte borger modtager det rette tilbud om madservice.</p> <p>Alle personer, der arbejder med borgere skal sørge for at motivere borgeren til at spise den rette mad og drikke tilstrækkeligt.</p> <p>Alle personer, der arbejder med disse borgere skal være opmærksomme på specielle forhold såsom portionsstørrelse, konsistens, indhold eller andet. Borgeren kan sammen med den primære sygeplejerske og i samarbejde med leverandøren af madservice lægge en speciel kostplan. Den endelige vurdering af behovet foretages af visitator.</p> <p>Visitator er ansvarlig for opfølgning af bevillingen, hvis der</p>

	gentagne gange fravælges mad skal der ske en revurdering af den bevilgede madservice.
<b>Er der særlige forhold at tage hensyn til?</b>	<p>Udføreren er omfattet af Arbejdsmiljøloven. Arbejdet skal ifølge § 42 udføres sikkerheds og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udføreren har tavshedspligt.</li> <li>• Madchaufføren skal bære navneskilt og kunne legitimere sig overfor borgeren samt som minimum have basisuddannelse i fødevarerhygiejne.</li> <li>• Hvis den daglige levering af varm mad flyttes mere end +/- 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt bliver borgeren orienteret telefonisk.</li> <li>• Hvis den ugentlige levering af køle og -frostmad flyttes mere end +/- 60 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt bliver borgeren orienteret telefonisk</li> </ul>