



## **Kvalitetsstandarder 2014**

## Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	2
Forord fra kommunalbestyrelsen .....	3
Hvor henvender du dig .....	4
Målsætninger .....	5
Værdigrundlag .....	5
Hvad er kommunalbestyrelsens overordnede kvalitetsmål.....	5
Kvalitetsopfølgning .....	6
Hvordan vurderes dit behov for hjælp .....	6
Hvor lang tid kan du få hjælp.....	7
Fleksibel hjemmehjælp.....	7
Valgfrihed i forbindelse med godkendte leverandører .....	7
Hvad koster hjælpen .....	8
Krav til dig som borger.....	8
Krav om et godt arbejdsmiljø .....	9
Krav til leverandøren.....	9
Hvis du vil klage .....	9
A: Kvalitetsstandard for personlig pleje og omsorg .....	11
B: Kvalitetsstandard for rengøring .....	12
C: Kvalitetsstandard for indkøb .....	13
D: Kvalitetsstandard for tøjvask .....	14
E: Kvalitetsstandard for madservice .....	15
F: Kvalitetsstandard for døgnkost .....	17
G: Kvalitetsstandard for sygepleje .....	19
H: Kvalitetsstandard for generelle aktivitetstilbud .....	21
I: Kvalitetsstandard for visiteret dagcenter .....	23
J: Kvalitetsstandard for afløsning af pårørende .....	25
K: Kvalitetsstandard for aflastning .....	26
L: Kvalitetsstandard for nødkald .....	27
M: Kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance § 95 .....	28
N: Kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance § 96.....	31
Lovgrundlag.....	33

---

## Forord fra kommunalbestyrelsen

### Kvalitetsstandarder – et vigtigt redskab

Kvalitetsstandarderne skal give enkel og klar information om kommunens serviceniveau på en række områder.

Kommunalbestyrelsen ønsker med kvalitetsstandarderne at synliggøre de politiske beslutninger om mål og værdier for derigennem at gøre det klart, hvilke gensidige krav og forventninger vi har til borgere, som skal modtage ydelser og til de leverandører, der skal levere ydelser i henhold til de politiske beslutninger.

I Rebild Kommune arbejder vi med en rehabiliterende og helhedsorienteret tilgang, hvor borgeren mødes der, hvor borgeren er. Rehabiliteringsindsatsen sker med udgangspunkt i borgerens egne ressourcer og muligheder for at bibeholde samt forbedre funktionsevnen og forebygge funktionstab.

Venlig hilsen

Leon Sebbelin  
Borgmester

---

## Hvor henvender du dig

Hvis du har spørgsmål omkring kvalitetsstandarderne kan du henvende dig til Myndighed, som er en del af Center Pleje og Omsorg.

Rebild Kommune, Center Pleje og Omsorg  
Hobrovej 110  
9530 Støvring  
Tlf. 99 88 83 68

### Telefonisk henvendelse:

Mandag-torsdag	8.30-15.00
Fredag	8.30-14.00

### Vagthavende sygeplejerske: Tlf. 23 38 53 40.

På hverdage aften og nat dvs. kl. 15.00-08.30 samt i weekender og på helligdage kontaktes den vagthavende sygeplejerske. Vagthavende sygeplejerske kan iværksætte konkret hjælp eller behandling.

### Borgerservice: Telefonisk henvendelse tlf. 99 88 99 88:

Mandag-onsdag	8.00-15.00
Torsdag	8.00-17.00
Fredag	8.00-14.00

### Borgerservice: Personlig henvendelse, Hobrovej 110, 9530 Støvring:

Mandag-onsdag	9.00-14.30
Torsdag	9.00-17.00
Fredag	9.00-13.00

Sikker e-post kan sendes til adressen [sikkerpost@rebild.dk](mailto:sikkerpost@rebild.dk)

For yderligere information se venligst Rebild Kommunes hjemmeside [www.rebild.dk](http://www.rebild.dk)

## Målsætninger

Rebild Kommune vil gerne sikre, at:

- Hjælpen gives med udgangspunkt i dine individuelle behov og ressourcer
- Du får hjælp, støtte, vejledning og/eller træning, der kan bidrage til, at du bliver så selvhjulpent som muligt i dagligdagen og dermed sikres størst mulig grad af selvstændighed og livskvalitet
- Du oplever sammenhæng i hjælpen, som tager afsat i en rehabiliterende tilgang, hvilket betyder, at du sikres mulighed for at bibeholde, forbedre og forebygge tab af funktionsevne
- Du har valgfrihed blandt de godkendte leverandører
- Du har uanset boform mulighed for at modtage personlig pleje og praktisk bistand henover døgnet
- Forholdet mellem dig, centret og de leverandører, der skal udføre opgaven, er kendetegnet ved tillid, åbenhed og gensidig respekt

## Værdigrundlag

Kommunalbestyrelsen i Rebild Kommune har formuleret et værdigrundlag, som skal danne basis for samarbejdet mellem dig, forvaltningen og leverandørerne af hjælpen. Rebild Kommune lægger vægt på, at du:

- Som udgangspunkt har ansvar for din egen livssituation
- Får en målrettet helhedspleje
- Mødes med tillid og respekt
- Gør brug af de evner og færdigheder, som du har
- Respekteres som et selvstændigt menneske med forskellige behov
- Har indflydelse på eget liv

## Hvad er kommunalbestyrelsens overordnede kvalitetsmål

Kommunalbestyrelsen har sat følgende mål op for kvaliteten på området:

- Ved flytning af hjælpen ud over en time giver leverandøren dig telefonisk besked
- For alle hjem, hvor der modtages hjælp, skal der foreligge en trykt eller en elektronisk arbejdspladsvurdering.
- Du har en kontaktperson hos den valgte leverandør
- Du har en kontaktperson i Myndighed
- Afløsere for kontaktpersonen er orienteret om relevante forhold i dit hjem

Øvrige kvalitetsmål fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder.

---

## Kvalitetsopfølgning

Der følges løbende op på kvaliteten af de ydelser, som du er bevilget. Opfølgningen består blandt andet i:

- Brugertilfredshedsundersøgelse
- Ledelsestilsyn i form af stikprøvekontrol
- Tilsyn på ældrecentre
- Koordineringsmøde mellem Myndighed og leverandører

## Hvordan vurderes dit behov for hjælp

Tildeling af hjælp sker på baggrund af en konkret, individuel vurdering af din samlede situation og dit behov. Det vil blandt andet sige en samlet vurdering af din boligsituation, dit sociale netværk samt din fysiske, psykiske og sociale formåen.

Ved tildeling af hjælp lægger vi vægt på:

- Hvad kan du selv gøre
- Træning og instruktion
- Kan hjælpemidler eller en ændret indretning af din bolig betyde, at du selv kan klare flere ting
- Er der andre i hjemmet f.eks. ægtefælle, samlever eller voksne hjemmeboende børn, der kan hjælpe til

I Rebild Kommune er hverdagsrehabilitering den grundlæggende metode. Udgangspunktet for hverdagsrehabiliteringen er at bibeholde og forbedre din funktionsevne og forebygge tab af samme for på denne vis at sikre dig størst mulig livskvalitet ved at være så selvhjulpne som muligt.

På den baggrund samarbejdes der målrettet med dig og eventuelle pårørende om at genvinde og vedligeholde dine færdigheder. Mange kan gennem forskellige indsatser fastholde sit nuværende funktionsniveau, ligesom andre kan genvinde tabte færdigheder.

I den rehabiliterende tilgang tilrettelægges den visiterede indsats som et samarbejde mellem dig, eventuelle pårørende og medarbejderne. Der er tale om en indsats i en tidsbegrænset periode. Der tages udgangspunkt i det, der giver mening for den enkelte. Medarbejdernes opgave er at træne, støtte og vejlede dig til at opnå de mål, som du har for din hverdag ud fra medarbejdernes faglige viden.

Hvis det vurderes, at du har mulighed for at øge dine færdigheder eller fortsat at vedligeholde nuværende færdigheder, vil du blive visiteret til en indsats, hvor træning, vejledning og støtte indgår.

Målet er, at du bliver i stand til at klare så mange ting som muligt med mindst mulig hjælp.

Det betyder, at den hjælp, som du kan bevilges, er et supplement til de opgaver, du eller andre i husstanden selv kan klare.

Visitator udarbejder i sammenhæng hermed typisk en funktionsvurdering, der er en detaljeret beskrivelse af dine funktioner og af, hvad du skal have hjælp til.

## Hvor lang tid kan du få hjælp

Personlig og praktisk hjælp kan gives midlertidigt eller varigt afhængigt af det konkrete behov for hjælp. Midlertidig hjælp kan gives så længe, det skønnes, at du på et tidspunkt vil blive i stand til at klare dig selv. Inden bevillingen bliver du oplyst om, at der i Rebild Kommune kan være egenbetaling ved midlertidig hjælp. Ved bevilling af midlertidig hjælp revurderes afgørelsen som minimum hver tredje måned.

Ved varig hjælp revurderes dit behov for hjælp mindst én gang om året, eller hvis der sker ændringer i din situation.

## Fleksibel hjemmehjælp

Du har mulighed for helt eller delvist at fravælge en ydelse til fordel for en anden ydelse. Har du eksempelvis behov for hjælp i forbindelse med en mærkedag, har du mulighed for at bytte ydelser.

Rebild Kommune har fortsat det overordnede ansvar for, at den aftalte hjælp bliver udført. Det er derfor vigtigt, at du sammen med leverandørens medarbejder vurderer, hvornår og i hvilken sammenhæng den aftalte hjælp kan tilsidesættes til fordel for anden hjælp.

Du kan kun få udført ydelser, som er sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarlige. Hvis leverandørens medarbejder er i tvivl udføres kun den hjælp, som du er bevilget.

Medarbejderen er forpligtet til at notere ændringer i hjælpen, eller hvis der sker ændringer i din situation i din journal.

Hvis du fravælger den bevilgede hjælp eller ombytter den til en anden ydelse, kan du ikke klage over, at den fravalgte hjælp ikke er udført.

Hvis du gentagne gange fravælger eller ombytter en bestemt ydelse, er leverandøren forpligtet til at orientere Myndighed. Det kan give anledning til at vurdere, om vi skal ændre i den hjælp, du har fået bevilget.

## Valgfrihed i forbindelse med godkendte leverandører

Er du bosiddende på et ældrecenter i Rebild Kommune, er Rebild Kommune leverandør.

Bor du i dit eget hjem, skal du vælge hvilken leverandør, der skal levere hjælpen, når Myndighed har truffet en afgørelse. For at sikre, at du kan træffe beslutningen på et oplyst grundlag, informerer visitator om de forskellige godkendte leverandører.

Du kan også hente informationer om, hvilke leverandører der er godkendte i pjecen "Oversigt over leverandører", der samlet præsenterer leverandører inden for Madservice, Personlig pleje og Praktisk bistand samt i pjecen "Leverandør af indkøb og vareudbringning". Pjecerne kan hentes via kontakt til Myndighed eller på kommunens hjemmeside [www.rebild.dk](http://www.rebild.dk).

Hvis du på et tidspunkt ønsker at skifte leverandør, skal du rette henvendelse til Myndighed.

I særlige tilfælde har du mulighed for selv at udpege en person, som Rebild Kommune godkender og aflønner. Visitator vil informere dig om disse muligheder, hvis det er relevant i din situation.

## Hvad koster hjælpen

Som udgangspunkt er hjælpen gratis. Der er dog undtagelser. Ved bevilling af midlertidig hjælp vil du blive opkrævet betaling beregnet ud fra husstandens samlede indkomstgrundlag.

Oplysninger om aktuelle takster eksempelvis for kørsel og mad kan du få ved at rette henvendelse til Borgerservice og på [www.rebild.dk](http://www.rebild.dk).

Ønsker du at købe tilkøbsydelse, må Rebild Kommune ikke sælge sådanne ydelser til dig. Kun private leverandører må levere tilkøbsydelser. Hvis du indgår aftale med en privat leverandør om tilkøbsydelser, skal du selv betale ydelsen. En sådan aftale er kommunen uvedkommende og uden økonomisk forpligtelse for Rebild Kommune.

## Krav til dig som borger

- Du skal være hjemme, når hjælpen udføres
- Du skal informere Myndighed, hvis der sker ændringer i din situation
- Hvis du er forhindret i at modtage hjælp eller ikke har behov for hjælp den aftalte dag, er du forpligtet til at give leverandøren besked herom senest kl. 12.00 dagen før
- Hvis du aflyser hjælpen, fordi du for eksempel er bortrejst eller har private aftaler, får du som udgangspunkt ikke tilbudt erstatningshjælp. I andre tilfælde som eksempelvis ved sygehusindlæggelse kan der tilbydes hel eller delvis erstatningshjælp
- Hvis du ikke er hjemme og ikke har meldt afbud, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed kontakte dig og dernæst dine pårørende. Hvis det ikke er muligt, vil der blive sendt bud efter en låsesmed. Udgiften til låsesmeden betales af dig
- Udførelsen af hjælp til rengøring er betinget af, at du stiller miljøvenlige rengøringsmidler og arbejdsmiljøvenlige rengøringsredskaber til rådighed i dit hjem. At du stiller vaske- og skyllemiddel samt produkter til personlig pleje til rådighed såfremt, du bevilges hjælp til tøjvask og personlig pleje. På ældrecentre er der mulighed for tilkøb af en rengøringspakke og en hygiejnepakke.
- Du skal af hensyn til personalets arbejdsmiljø acceptere de krav, arbejdspladsvurderingen stiller til indretning af dit hjem set i forhold til den bevilgede hjælp
- Hjælpe midler i hjemmet skal anvendes
- Der skal være oplyste og ubesværede adgangsforhold - herunder skal der være ryddet for sne
- Hvis der er husdyr i hjemmet, skal de være lukket inde, når hjælpen ydes



- Vi forventer, at du viser hensyn til leverandørens medarbejdere ved at undlade at ryge, mens medarbejderen er i dit hjem og lufte ud inden besøget
- Alle økonomiske forhold skal ordnes via bankernes betalingservice

## Krav om et godt arbejdsmiljø

Dit hjem er arbejdsplads for leverandørens medarbejdere. Det betyder, at arbejdsmiljøforholdene skal være i orden, og at medarbejderne er omfattet af Arbejdsmiljøloven. Kommunalbestyrelsen stiller derfor krav til de fysiske og psykiske arbejdsforhold.

Myndighed laver en foreløbig arbejdspladsvurdering af dit hjem. Leverandøren er efterfølgende ansvarlig for udarbejdelse af den endelige arbejdspladsvurdering og for arbejdsmiljøet.

Af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø kan det være nødvendigt at installere hjælpemidler i hjemmet - eksempelvis en personlift, en plejeseng eller lignende.

## Krav til leverandøren

- Leverandøren må ikke aflyse hjælpen
- Det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem dig og leverandøren. I de tilfælde skal leverandøren kontakte dig hurtigst muligt og tilbyde erstatning for hjælpen på et andet tidspunkt
- Hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt, skal leverandøren kontakte dig telefonisk
- Hjælpen tilrettelægges så vidt muligt, så den udføres af den/de samme medarbejdere
- Du tildeles en fast kontaktperson hos leverandøren
- Alle medarbejdere skal kunne identificere sig overfor dig
- Alle medarbejdere skal være introduceret til og bekendte med de bevilgede ydelser og kvalitetsstandarder for den pågældende ydelse i Rebild Kommune
- Medarbejdere har tavsheds- og oplysningspligt om forhold, de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter ansættelsesforholdet er hørt op
- Hvis en medarbejder beskadiger ting i dit hjem, skal din valgte leverandør straks have besked herom med henblik på eventuel udbetaling af erstatning eller anmeldelse til forsikringselskab
- Specifikke kompetencekrav til medarbejderne fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder

## Hvis du vil klage

Dine klagemuligheder afhænger af, hvilken ydelse klagen vedrører. Du modtager en klagevejledning sammen med afgørelsen fra Myndighed, hvis der er en klagemulighed.

Klager over afgørelser, som Myndighed har truffet efter Lov om Social Service, kan som hovedregel indbringes for Ankestyrelsen. Klagen sendes til Myndighed, der har truffet afgørelsen, og som genvurderer den. Hvis Myndighed fastholder afgørelsen, bliver klagen med begrundelse for afgørelsen og genvurderingen sendt videre til Ankestyrelsen.

---

### Personlig pleje og omsorg samt praktisk hjælp

I forbindelse med personlig pleje og omsorg samt praktisk hjælp kan du til Myndighed klage over afgørelsen af den hjælp, du har søgt.

Du er velkommen til at henvende dig til Myndighed, som efter en genvurdering sender din klage til Ankestyrelsen, hvis Myndighed fastholder sin afgørelse.

Klager, der vedrører leverandøren, kan sendes til din valgte leverandør – dog forslår vi, at du kontakter Myndighed herom. Klager kan omhandle:

- Leverandørens medarbejdere
- Den måde, som opgaven udføres og leveres på

### Sygepleje

Vedrørende sygepleje har du ikke mulighed for at klage over afgørelsen. Hvis du ønsker at klage over fejl i behandlingen, kan du klage til Patientombuddet, dog forslår vi, at du kontakter Myndighed.

### Relevante adresser

Patientombuddet

Finsensvej 15

2000 Frederiksberg

Tlf. 72 28 66 00

E-mail: [pob@patientombuddet.dk](mailto:pob@patientombuddet.dk)

Hjemmeside: [www.patientombuddet.dk](http://www.patientombuddet.dk)

Ankestyrelsen

Amaliegade 25

1256 København

Tlf. 33 41 12 00

E-mail: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

Hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

### Kontakt Myndighed

Du er velkommen til at kontakte Myndighed for nærmere vejledning i forbindelse med en eventuel klagesag, tlf. 99 88 83 73.

## A: Kvalitetsstandard for personlig pleje og omsorg

### Kriterier

Hjælp til personlig pleje og omsorg bevilges til dig, hvis du ikke selv er i stand til at varetage egen pleje på grund af midlertidigt eller varigt fysisk og/eller psykisk nedsat funktionsevne og/eller særlige sociale problemer.

Du vil få hjælp, støtte, vejledning og/eller træning, der kan bidrage til, at du bliver så selvhjulpne som muligt i dagligdagen og dermed sikres størst mulig grad af selvstændighed.

### Serviceniveau

Du kan få hjælp og støtte til at varetage egen personlig pleje.

Tildelt hjælp bliver iværksat senest 5 hverdage efter bevilling.

### Hvad er formålet

Formålet er at hjælpe dig til at klare hverdagen og bevare dine evner til at drage omsorg for dit eget liv. Hjælpen skal forebygge yderligere svækkelse og fastholde eller forbedre dine fysiske og psykiske færdigheder.

Din selvbestemmelse, dine normer og vaner skal respekteres i opgavevaretagelsen. Du deltager i plejen med de kræfter, som du har til rådighed.

### Kompetencekrav til leverandøren

Det tilstræbes, at alt fastansat personale har en sundhedsfaglig baggrund.

Dog kan velkvalificerede medarbejdere uden en sundhedsfaglig uddannelse varetage opgaverne efter en individuel vurdering og oplæring.

### Kvalitetsmål

- Hjælpen ydes med udgangspunkt i en professionel omsorg og tilgang
- Du oplever sammenhæng i og tilfredshed med hjælpen
- Det tilstræbes, at der kommer så få medarbejdere som muligt i dit hjem
- Du skal vide, hvornår hjælpen vanligvis leveres

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Myndighed er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

### Særlige forhold

Overvågning defineres ved respirationshjælp, fejlsynkning samt håndsreaktioner, der forebygger eller forhindrer borgeren i at komme i en hjælpeløs eller livstruende situation. Ydelsen kan tildeles borgere, som i høj grad er afhængig af andres hjælp, og som kan befinde sig i hjælpeløse situationer uden den givne hjælp.

### Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 83.

---

## B: Kvalitetsstandard for rengøring

### Kriterier

Hjælp til rengøring bevilges til dig, hvis du ikke selv er i stand til at udføre opgaven på grund af midlertidigt eller varigt fysisk og/eller psykisk nedsat funktionsevne og/eller særlige sociale problemer.

Der vil ske en samlet vurdering af husstandens ressourcer i forbindelse med en bevilling.

Du vil få hjælp, støtte, vejledning og/eller træning, der kan bidrage til, at du bliver så selvhjulpne som muligt i dagligdagen og dermed sikres størst mulig grad af selvstændighed.

### Serviceniveau

Du kan blive tilbudt trænings- og instruktionsforløb forud for bevilling.

Der kan bevilges hjælp til rengøring af daglige opholdsrum svarende til en 2-rums bolig.

Rengøring bevilges efter behov som udgangspunkt hver 14. dag. Du skal være til stede under rengøringen.

Tildelt hjælp iværksættes senest 5 hverdage efter bevilling.

### Hvad er formålet

Formålet med hjælpen er at medvirke til rengøring af boligen.

Leverandøren bidrager som udgangspunkt ikke til pasning og rengøring i forbindelse med husdyr.

Din selvbestemmelse, dine normer og vaner skal respekteres i opgavevaretagelsen.

Du deltager i opgaven med de kræfter, som du har til rådighed.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en faglig og relevant uddannelse.

Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaverne, hvis de har tilegnet sig relevante kompetencer indenfor arbejdsområdet. Medarbejderne skal have kendskab til den normale aldring og principper omkring daglig husførelse.

### Kvalitetsmål

- Hjælpen ydes med udgangspunkt i en professionel omsorg og tilgang
- Du oplever sammenhæng i hjælpen
- Du skal vide, hvornår hjælpen vanligvis bliver leveret
- Falder den aftalte tid til rengøring på en helligdag bliver du tilbudt erstatningshjælp umiddelbart før eller efter helligdagen
- Hvis den praktiske hjælp bliver aflyst, bliver du tilbudt erstatningshjælp inden for en uge

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Myndighed er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

### Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 83.

## C: Kvalitetsstandard for indkøb

### Kriterier

Hjælp til indkøb bevilges til dig, hvis du ikke selv er i stand til at udføre opgaven på grund af midlertidigt eller varigt fysisk og/eller psykisk nedsat funktionsevne og/eller særlige sociale problemer.

Der vil ske en samlet vurdering af husstandens ressourcer i forbindelse med en bevilling.

Du vil få hjælp, støtte, vejledning og/eller træning, der kan bidrage til, at du bliver så selvhjulpne som muligt i dagligdagen og dermed sikres størst mulig grad af selvstændighed.

### Serviceniveau

Du kan som udgangspunkt få hjælp til at bestille varer en gang om ugen. I særlige tilfælde kan du få yderligere hjælp til for eksempel at sætte varer på plads. Aflevering af varer foregår kun, når du er hjemme.

Når du er visiteret til ordningen betaler Rebild Kommune for pakning og udbringning af varerne. Ønsker du ikke at benytte de af Rebild Kommune godkendte leverandører, har du mulighed for at fortsætte eventuelle tidligere aftaler med en købmand, der ikke er godkendt af kommunen. I så fald sker pakning og udbringning for egen regning.

Opgaverne udføres på hverdage i dagtimerne.

Tildelt hjælp iværksættes senest 5 hverdage efter bevilling.

### Hvad er formålet

Formålet er at sørge for, at du har de nødvendige dagligvarer i hjemmet. Du deltager i opgaven med de kræfter, som du har til rådighed.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en faglig og relevant uddannelse.

Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaverne, hvis de har tilegnet sig relevante kompetencer indenfor arbejdsområdet. Medarbejderne skal have kendskab til den normale aldring og principper omkring daglig husførelse.

### Kvalitetsmål

- Du skal vide, hvornår hjælpen vanligvis leveres
- Falder den aftalte tid til indkøb på en helligdag, bliver du tilbudt erstatningshjælp umiddelbart før helligdagen
- Hvis den tildelte hjælp aflyses, bliver du tilbudt erstatningshjælp hurtigst muligt og inden for tre hverdage

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Myndighed er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

### Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter lov om Social Service § 83.

---

## D: Kvalitetsstandard for tøjvask

### Kriterier

Hjælp til tøjvask bevilges til dig, hvis du ikke selv er i stand til at udføre opgaven på grund af midlertidigt eller varigt fysisk og/eller psykisk nedsat funktionsevne og/eller særlige sociale problemer.

Der vil ske en samlet vurdering af husstandens ressourcer i forbindelse med en bevilling.

Du vil få hjælp, støtte, vejledning og/eller træning, der kan bidrage til, at du bliver så selvhjulpne som muligt i dagligdagen og dermed sikres størst mulig grad af selvstændighed.

### Serviceniveau

Hjælp til tøjvask ydes efter konkret individuel vurdering og foregår kun, når du er hjemme.

Det forudsættes, at du har tilgængelig vaskemaskine i tilknytning til din bolig.

Opgaverne udføres på hverdage i dagtimerne som oftest en gang om ugen eller efter en vurdering af dine behov.

Den tildelte hjælp iværksættes senest 5 hverdage efter bevilling.

### Hvad er formålet

Formålet er at sørge for, at du har rent tøj.

Du deltager i opgaven med de kræfter, som du har til rådighed.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en faglig og relevant uddannelse.

Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaverne, hvis de har tilegnet sig relevante kompetencer indenfor arbejdsområdet. Medarbejderne skal have kendskab til den normale aldring og principper omkring daglig husførelse.

### Kvalitetsmål

- Hjælpen ydes med udgangspunkt i en professionel omsorg og tilgang
- Du skal vide, hvornår hjælpen vanligvis leveres
- Falder den aftalte tid til tøjvask på en helligdag, bliver du tilbudt erstatningshjælp umiddelbart før eller efter helligdagen
- Hvis hjælpen bliver aflyst, bliver du tilbudt erstatningshjælp indenfor 1 uge

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Myndighed er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

### Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 83.

## E: Kvalitetsstandard for madservice

### Kriterier

Hvis du er bosiddende i dit eget hjem, kan du blive bevilget madservice. For at blive bevilget madservice skal du være helt eller delvist ude af stand til at varetage opgaverne i forbindelse med madlavning.

### Serviceniveau

Hvis du modtager madservice, vil du få leveret færdigtillberedt mad. Du har mulighed for at vælge mellem følgende:

- Leverance af hovedret og boret. Der skal være mulighed for menuvalg
- Diætkost og ønskekost herunder proteinrig kost kan leveres i særlige situationer. Bevilling af diætkost kræver lægelig dokumentation
- Øvrige tilbud, der kan indgå, er:
  - Levering af små portioner til samme pris
  - Mulighed for tilkøb (eksempelvis af ekstra kartofler, grøntsager og salat)
  - Mulighed for tilkøb af øvrige produkter (eksempelvis morgenmadsprodukter, madpakker, energi- og proteindrikke m.v.)

Leverancehyppigheden vil afhænge af den enkelte leverandørs produktionsform, dog vil maden blive bragt ud mindst 1 gang ugentligt.

Madservice skal iværksættes senest 5 hverdage efter bevilling.

### Hvad er formålet

Formålet er at bevare din sundhedstilstand og fremme livskvaliteten samt, at måltidet og maden bliver en god oplevelse.

Der henvises endvidere til Rebild Kommunes Mad- og måltidspolitik gældende for ældrecentre, korttidscentret og boformerne.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere skal:

- Have en relevant køkkenfaglig uddannelse eller være oplært indenfor kost og ernæring med kursusbevis indenfor levnedsmiddelhygiejne og egenkontrol
- Være bekendt med levnedsmiddelbekendtgørelsen, herunder egenkontrol med daglige rutiner samt øvrig relevant lovgivning
- Madservice-chaufføren skal være bekendt med gældende hygiejneregler vedrørende transport af mad

### Kvalitetsmål

- At der laves god og velsmagende mad af høj kvalitet, som opfylder ernæringsmæssige behov hos den enkelte.
- At menuplanen fornyes årligt samtidig med, at der er et fast udvalg af retter, der følger årstiderne, og der tages højde for traditioner og helligdage.

- Alle varer skal være varedeklareret og påstemplet tydelig holdbarhedsdato samt tydelig angivelse af diæt- og ønskekost

### **Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen**

Leverandørerne er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

Leverandøren skal således følge op på din oplevelse af kvaliteten af ydelsen minimum én gang årligt.

### **Særlige forhold**

- Der er egenbetaling for madservice. Såfremt du ikke er hjemme, når maden forsøges leveret, vil denne kørsel blive betragtet som en ekstra kørsel, hvor udgiften pålignes dig. Du vil derved skulle betale for to kørsler.
- Ved akut indlæggelse og dødsfald kan bestilte portioner afbestilles telefonisk hos leverandøren samme dag.
- Ved afbestilling på grund af ferie og andet skal afbestillingen ske mindst 7 dage før.
- Du skal ikke betale for rettidig afbestilt mad.
- Ved ophør skal afbestillingen ske mindst 14 dage før.
- Allerede leverede portioner kan ikke refunderes.
- Der er mulighed for lån af mikrobølgeovn.

### **Lovgrundlag**

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 83.



---

## F: Kvalitetsstandard for døgnkost

### Kriterier

Hvis du bor på et ældrecenter, er du forpligtet til at købe døgnkost med mindre, du kan klare al madlavning og indkøb på egen hånd.

### Serviceniveau

Døgnkost tilbydes alle ugens dage og iværksættes straks ved indflytning på ældrecentret.

Døgnkost omfatter produktion, levering, servering, anretning og afrydning af morgenmad, middagsmad, mellemmåltider og aftensmad.

Diætkost og ønskekost kan leveres ved særlige behov. Bevilling af diætkost kræver lægelig dokumentation.

Drikkevarer er inkluderet i døgnkosten med undtagelse af vin, spiritus, øl, sodavand og tranebærsaft, som betales særskilt.

### Hvad er formålet

Formålet er at bevare din sundhedstilstand og fremme livskvaliteten samt, at måltidet og maden bliver en god oplevelse.

Der henvises endvidere til Rebild Kommunes Mad- og måltidspolitik gældende for ældrecentrene, korttidscentret og boformerne.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere skal:

- Have en relevant køkkenfaglig uddannelse eller være oplært indenfor kost og ernæring med kursusbevis indenfor levnedsmiddelhygiejne og egenkontrol
- Være bekendt med levnedsmiddelbekendtgørelsen - herunder egenkontrol med daglige rutiner samt øvrig relevant lovgivning

### Kvalitetsmål

- At der laves god og velsmagende mad af høj kvalitet, som opfylder ernæringsmæssige behov hos den enkelte.
- At menuplanen fornyes året rundt samtidig med, at der er et fast udvalg af retter, der følger årstiderne, og der tages højde for traditioner og helligdage.
- Alle varer skal være varedeklareret og påstemplet tydelig holdbarhedsdato samt tydelig angivelse af diæt- og ønskekost

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Myndighed og leverandørerne er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

Kvaliteten af ydelsen vurderes således dagligt af fagpersonale.

Leverandøren følger endvidere op på din oplevelse af ydelsens kvalitet minimum én gang årligt.

### **Særlige forhold**

- Der er egen betaling ved døgnkost. Du kan kun få refunderet betaling for døgnkost, når fraværet overstiger et døgn.
- Du skal ikke betale for rettidig afbestilt mad.
- Ved akut indlæggelse og dødsfald kan bestilte portioner afbestilles hos leverandøren samme dag.
- Øvrig afbestilling skal ske til leverandøren mindst 7 dage før.

### **Lovgrundlag**

Døgnkost ydes i henhold til Lov om Social Service § 83.

## G: Kvalitetsstandard for sygepleje

### Kriterier

Sygepleje bliver tildelt efter henvendelse fra egen læge, speciallæge, vagtlæge, sygehus eller andre tværfaglige samarbejdspartnere.

Sygepleje er for alle, som har behov for almen, kompleks eller akut sygepleje – uanset alder og boform.

### Serviceniveau

Sygepleje foregår som udgangspunkt i sygeplejeklinikkerne på ældrecentrene og på sundhedscentret i Støvring. Hvis Myndighed/sygeplejersken skønner, at du ikke kan komme på sygeplejeklinikkerne eller på sundhedscentret, vil du modtage besøg af en sygeplejerske i eget hjem. Dit mobilitetsniveau afgør, hvor sygeplejen kan finde sted. Sygepleje kan således finde sted i:

- På sygeplejeklinikkerne på ældrecentrene
- På sundhedscentret i Støvring
- Borgers eget hjem

Sygepleje ydes 24 timer i døgnet på baggrund af en konkret lægefaglig og/eller sygeplejefaglig vurdering. Anmodning om og visitering til sygepleje kan ske ved henvendelse til Myndighed.

Der kan udenfor Myndigheds åbningstid foretages en akut visitering til sygepleje eller hjemmepleje via vagthavende sygeplejerske i Rebild Kommune, og hjælpen kan iværksættes efter nærmere aftale.

Du kan også henvende dig på sygeplejeklinikkerne og få en uforpligtende samtale med en sygeplejerske.

Sygeplejersken vurderer løbende, om den ydelse, som du modtager, er relevant, skal justeres eller suppleres med en anden ydelse. Vurderingen sker i tæt samarbejde med Myndighed.

### Hvad er formålet

Formålet med sygeplejen er:

- At fremme din sundhed og imødekomme behovet for hjemmesygepleje i forbindelse med pleje, behandling, forebyggelse, vejledning samt psykisk støtte og omsorg.
- At yde dig pleje og støtte igennem sygdomsfasen til helbredelse eller til at kunne leve med et eventuelt handicap eller en kronisk lidelse såvel fysisk som psykisk.
- At stimulere og støtte dig til at drage egenomsorg for din situation og herved styrke dit selvværd og din livskvalitet.
- At hjælpe og støtte dig til eventuelle ændringer i livsstil/levevis med henblik på sundhedsfremme.
- At koordinere sundhedsydelser og tilbud.
- At udføre almene sygeplejeopgaver som medicindosering og medicininjektioner, katheter og stomipleje, sårpleje, måling af blodsukker og blodtryk samt komplekse sygeplejeopgaver, lindrende og palliativ behandling og terminal pleje.

---

### **Kompetencekrav til leverandøren**

Medarbejderen har autorisation som sygeplejerske. Sygeplejersken kan efter konkret faglig vurdering og instruktion uddelegere opgaven til social- og sundhedsassistenter og til plejehjemsassistenter.

### **Kvalitetsmål**

- Sygeplejen bliver aldrig aflyst
- Sygeplejen bliver dokumenteret sammen med andre indsatser i en elektronisk journal.
- Du oplever tilfredshed og kvalitet i opgaveløsningen.

### **Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen**

Myndighed er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

### **Særlige forhold**

- Der doseres som udgangspunkt medicin til 14 dage ad gangen. Får du medicindosering, skal du derfor købe minimum to doseringsæsker svarende til to ugers dosering. Personalet er behjælpeligt med rådgivning og vejledning.
- Du skal selv sikre transport til sygeplejeklinikkerne. Der kan ikke tilbydes eller bevilges kørsel i forbindelse med sygepleje.

### **Lovgrundlag**

Sygeplejen tildeles efter Sundhedsloven § 138.

---

## H: Kvalitetsstandard for generelle aktivitetstilbud

### Kriterier

Er du pensionist eller 60 år og derover, og bor du i Rebild Kommune, kan du benytte det generelle aktivitetstilbud på ældrecentrene.

Tilbuddet henvender sig til dig, som er selvhjulpnen. Aktivitetstilbuddet er åbent, det vil sige, at du ikke skal visiteres hertil.

### Serviceniveau

Alle uanset boligform kan frit benytte aktivitetscentrene efter lyst og evne. Aktiviteterne tilstræbes at afspejle dine ønsker og behov.

Ni af kommunens ældrecentre er åbne for aktiviteter. Ældrecentrets beboere og nærtboende brugere skal tilgodeses i samværet med de øvrige brugere.

Aktivitetsmedarbejderne kan være behjælpelige med koordinering af aktiviteter på ældrecentrene i samarbejde med:

- Frivillige
- Selvhjulpne igangsættere

### Hvad er formålet

Formålet er, at:

- Du kan deltage i et fællesskab omkring relevante og meningsfyldte aktiviteter, som har et forebyggende og sundhedsfremmende sigte
- Skabe forudsætninger for aktiviteter og samvær, som vedligeholder og fremmer din evne til at mestre eget liv
- Vedligeholde og fremme din oplevelse af livskvalitet
- Du kan vedligeholde og opbygge et socialt netværk i lokalområdet

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en faglig og relevant uddannelse eller har tilegnet sig relevante kompetencer indenfor arbejdsområdet.

### Kvalitetsmål

Kommunens kvalitetsmål er, at brugerne er tilfredse med aktivitetscentrets:

- Åbningstider
- Lokaler
- Aktivitetstilbud
- Samarbejde med frivillige/lokalområdet

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Leverandøren gennemfører tilfredshedsundersøgelse minimum én gang årligt.

### **Særlige forhold**

- Du afholder selv alle udgifter i forbindelse med aktiviteter, arrangementer og forplejning.
- Der kan ikke tilbydes eller bevilges kørsel til generelle aktivitetstilbud

### **Lovgrundlag**

Tilbuddet tager afsæt i Lov om Social Service § 79.

## I: Kvalitetsstandard for visiteret dagcenter

### Kriterier

Er du bosiddende i Rebild Kommune, kan du visiteres til et dagcentertilbud.

Ydelsen bevilges til dig, som har nedsat funktionsevne, og som kan vedligeholde og udvikle færdigheder såvel fysisk, psykisk som socialt.

### Serviceniveau

Der er dagcentertilbud på ældrecentrene i: Skørping, Støvring, Suldrup og Rørbæk.

Dagcentertilbuddet på Ådalscentret henvender sig til borgere med demens.

Der er mulighed for at komme i dagcentretilbuddet hele og halve dage. Du kan bevilges et dagcentertilbud i en periode på op til 6 måneder.

Tilbuddet omfatter:

- Vedligeholdelse af fysiske, psykiske og sociale færdigheder med henblik på at fastholde og øge din mulighed for selvstændighed
- Støtte til at bryde omfattende isolation, ensomhed og stilstand, hvor dette er begrænsende for din mestring af hverdagen
- Aktiviteter som afspejler dine ønsker og behov

Ydelserne leveres fortrinsvist i dagtimerne på hverdage. Aftenarrangementer kan forekomme.

### Hvad er formålet

Formålet er at:

- Skabe meningsfyldte aktiviteter, som kan danne rammen om socialt samvær, livsglæde, livskvalitet og motionslignende tilbud
- Du tilbydes en koordinerende indsats med hjælp og støtte for at bevare evnen til at fungere i hverdagen
- Forebygge og bryde omfattende isolation, ensomhed og stilstand
- Du kan deltage i et fællesskab omkring aktiviteter, som har et forebyggende og sundhedsfremmende sigte
- Du kan vedligeholde og opbygge relationer i lokalområdet
- Yde aflastning til pårørende der bidrager til pasning af borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en faglig og relevant uddannelse.

---

## Kvalitetsmål

At du oplever:

- Meningsfyldte aktiviteter i tilbuddet
- Større mestringsevne i hverdagen
- God atmosfære og sociale relationer i tilbuddet
- En tilfredsstillende aflastning for dig og dine pårørende

## Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Leverandørerne er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

## Særlige forhold

- Der kan ud fra en individuel, konkret vurdering bevilges kørsel til visiteret dagcentertilbud.
- Kørsel er forbundet med egenbetaling, der opkræves via pensionstræk. Egenbetalingen afhænger af, hvor ofte du benytter transport til aktiviteten.
- Du afholder selv alle udgifter i forbindelse med aktiviteter, arrangementer og forplejning.
- Dagcentertilbuddet i Skørping, Støvring og Suldrup har åbent alle hverdage.
- Dagcentertilbuddet i Rørbæk har åbent mandag, onsdag og fredag. Der er dog mulighed for at komme på centret og træne alle dage.
- Dagcentertilbuddet på Ådalscentret har åbent mandag, onsdag og fredag.

## Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 79 og § 84 stk. 1. Bevilling af kørsel sker efter § 117.



---

## J: Kvalitetsstandard for afløsning af pårørende

### Kriterier

Målgruppen for denne ydelse er pårørende til dig, som er over 18 år, og som har nedsat fysisk, psykisk og/eller social funktionsevne, og som bor i eget hjem.

Der kan visiteres hjælp, så pårørende får mulighed for at varetage gøremål udenfor hjemmet i de timer, hvor afløsningshjælpen ydes.

### Serviceniveau

Hjælpen beregnes individuelt afhængig af dine behov og den samlede situation. Omlægning af hjælpen forekommer kun efter aftale med pårørende.

### Hvad er formålet

At afløse pårørende.

### Kompetencekrav til leverandøren

Medarbejderne skal som udgangspunkt have en sundhedsfaglig uddannelse eller anden relevant uddannelse i forhold til den enkelte borger.

Dog kan velkvalificerede medarbejdere uden en sundhedsfaglig uddannelse varetage opgaverne efter en individuel vurdering og oplæring.

### Kvalitetsmål

- At hjælpen ikke aflyses
- At hjælpen ydes med udgangspunkt i en professionel omsorg og tilgang, hvor der tages højde for dine individuelle behov

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Myndighed og leverandørerne er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

Du har mulighed for at vælge mellem de godkendte leverandører af personlig og praktisk hjælp.

### Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 84.

---

## K: Kvalitetsstandard for aflastning

### Kriterier

Borgere med fysisk, psykisk og/eller social funktionsnedsættelse og deres pårørende samt døende skal tilbydes hjælp efter en individuel vurdering.

### Serviceniveau

Otte af kommunens ti ældrecentre tilbyder aflastningsophold.

### Hvad er formålet

Formålet med et ophold er primært at give dig et målrettet tilbud med fokus på omsorg, pleje, lettere behandling, træning og aktivering.

### Kompetencekrav til leverandøren

Medarbejderne skal som udgangspunkt have en sundhedsfaglig uddannelse eller anden relevant uddannelse i forhold til den enkelte borger.

Dog kan velkvalificerede medarbejdere uden en sundhedsfaglig uddannelse varetage opgaverne efter en individuel vurdering og oplæring.

### Kvalitetsmål

- At hjælpen ydes med udgangspunkt i en professionel omsorg og tilgang, hvor der tages højde for dine individuelle behov og for din livssituation
- At du rehabiliteres under opholdet og dermed sikres den påkrævede hjælp under aflastningsopholdet

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Du skal sikres kvalitative og målrettede aflastningsophold, og der skal udarbejdes en tids- og målrettet handleplan for hver enkelt aflastningsopholds begyndelse. Dette sikres ved den visitator eller sygeplejerske, som visiterer dig.

Myndighed og leverandørerne er forpligtet til at gennemføre kvalitetsopfølgning for at opfylde kvalitetsmålene og arbejde ud fra Rebild Kommunes værdigrundlag og målsætninger.

### Særlige forhold

- Ved behov for akut aflastningsophold rettes henvendelse til visitator. Udenfor Myndigheds telefontid rettes henvendelse direkte til den vagthavende sygeplejerske på tlf. nr. 23 38 53 40.

### Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 84.

---

## L: Kvalitetsstandard for nødkald

### Kriterier

Er du ikke i stand til fysisk, psykisk eller mentalt at tilkalde hjælp via telefon og herigennem udtrykke dit behov for hjælp, kan du få et nødkald bevilget.

Bevilling af nødkald vil altid bero på en konkret individuel vurdering. I vurderingen vil indgå om andre og mindre omfattende foranstaltninger kan afhjælpe dine behov som eksempelvis tilsyn i en midlertidig periode.

Nødkald bevilges ikke udelukkende som en tryghedsskabende foranstaltning.

### Serviceniveau

Nødkald er gratis for dig. Du betaler dog selv for egnet fastnetforbindelse og for selve telefonregningen.

Nødkaldet betjenes i døgndrift og udlånes typisk for en individuel tidsbegrænset periode.

Anvender du ikke nødkaldet indenfor 3 måneder, vil der efter individuel konkret vurdering blive taget stilling til, om kriterierne for nødkald fortsat er opfyldte.

Alle nødkald besvares og vurderes straks med henblik på relevant hjælp og iværksættelse heraf. Ved nødkald, hvor du vurderes at have behov for besøg, forventes hjælpen at være fremme indenfor 20 minutter, når dette er geografisk muligt.

### Hvad er formålet

Formålet med nødkald er, at du får mulighed for at tilkalde hjælp ved behov, og at du dermed bevarer størst mulig grad af selvstændighed.

### Kompetencekrav til leverandøren

Medarbejderne skal som udgangspunkt have en sundhedsfaglig uddannelse.

Dog kan velkvalificerede medarbejdere uden en sundhedsfaglig uddannelse varetage opgaverne efter en individuel vurdering og oplæring.

### Kvalitetsmål

Samtlige kald besvares og vurderes straks med henblik på iværksættelse af relevant hjælp.

Du bliver grundigt vejledt og føler dig i stand til at bruge nødkald.

### Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 112

## M: Kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance § 95

### Kriterier

Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) kan bevilges til dig, hvis du er fyldt 18 år og har en betydelig og varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne, hvis ikke den nødvendige hjælp kan stilles til rådighed efter §§ 83 og 84. Du skal have behov for hjælp til personlig pleje og støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i dit hjem i mere en 20 timer ugentligt.

Det afhænger altid af en konkret, individuel vurdering, om du er omfattet af målgruppen og opfylder betingelserne for en BPA-ordning.

Det er en betingelse, at du er i stand til at fungere som arbejdsleder for dine hjælpere.

Der er dog i særlige tilfælde mulighed for at overdrage arbejdslederopgaven til en nærtstående, hvis I begge er indstillede på det, og visitator vurderer, at det er hensigtsmæssigt jf. § 95, stk. 3.

Som nærtstående anses ægtefælle, samlever, forældre, søskende, voksne børn samt andre, der har et nært forhold til dig. Det forudsættes, at nærtstående har samme bopæl som dig eller kommer dagligt i hjemmet.

Som udgangspunkt har du ikke mulighed for at få en BPA-ordning, hvis du bor i en boform, der er beregnet for flere beboere og baseret på fællesskab i hverdagen, og hvor hjælpen er tilrettelagt for flere beboere.

### Serviceniveau

Tilbuddets udmåling afhænger af dit behov og kan blandt andet indeholde:

- Hjælp til opgaver i løbet af døgnet, hvor det er en forudsætning, at hjælperne er til stede for, at du kan leve et selvstændigt liv.
- Specifik og personlig støtte, der forudsætter individuel oplæring af hjælperne f.eks. af hensyn til forflytning, placering i kørestol, betjening af særlig indrettet bil eller lift, kendskab til respirator eller mavesonde i den forbindelse.

En del af serviceniveauet for plejen tager afsæt i Rebild Kommunes kvalitetsstandard jf. servicelovens § 83. Tilbuddet kan efter dit ønske kombineres med anden hjælp f.eks. personlig pleje og omsorg samt praktisk hjælp i hjemmet udmålt efter Lov om Social Service § 83

### Hvad er formålet

Formålet er at skabe grundlag for fleksible ordninger. Ordningen tilpasses dine behov, så du trods omfattende funktionsnedsættelse har mulighed for at få eller opretholde et selvstændigt liv, hvor du kan deltage i hverdags aktiviteter i hjemmet på lige vilkår med alle andre borgere.

### Udmåling og opfølgning

Udmålingen tilrettelægges efter en individuel og konkret vurdering, der tager udgangspunkt i, hvad du selv kan klare. I vurderingen tages der stilling til, hvilke funktioner hjælperne skal dække, i hvor mange

timer og på hvilket tidspunkt af døgnet.

BPA-ordningen bevilges som udgangspunkt op til ét år, hvorefter visitator foretager en vurdering af, om målet er opfyldt, og hvorvidt tilbuddet fortsat er relevant.

Ved nystartede BPA-ordninger laves der en opfølgning efter 3 mdr. – herefter en gang årligt.

### **Arbejdsleder- og arbejdsgiverfunktionen**

Som **arbejdsleder** skal du eller den nærtstående, som du har uddelegeret ansvaret til, være i stand til at fungere som daglig leder for dine hjælpere, herunder lede og fordele det daglige arbejde og sørge for, at dit hjem er en god arbejdsplads. Du skal kunne:

- Ansætte og afskedige hjælpere.
- Sikre et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø samt overholde arbejdsmiljøreglerne
- Udarbejde vagtplaner i henhold til arbejdstidsbestemmelserne, ferieplaner etc. sammen med og for hjælpere
- Udfylde og kontrollere arbejds- og timesedler
- Udarbejde jobbeskrivelser og stillingsopslag, evt. i samarbejde med arbejdsgiveren
- Udvalge hjælpere og gennemføre ansættelsessamtaler
- Varetage oplæring og daglig instruktion af hjælpere
- Holde medarbejderudviklingssamtaler (MUS)
- Holde omsorgssamtaler og tjenstlige samtaler
- Bede dine hjælpere om at udføre en opgave og påtale det, hvis hjælperen ikke overholder det aftalte
- Afholde personalemøder.

Du eller den, der varetager **arbejdsgiveransvaret** for dig, har ansvaret for at administrere de praktiske og personale juridiske opgaver, der er forbundet med din hjælperordning:

- Ansætte og afskedige hjælpere.
- Udarbejdelse af ansættelsesbeviser til hjælpere
- Gennemgang af arbejdsstedet med henblik på arbejdspladsvurdering (APV)
- Gennemførelse af nødvendige arbejdsmiljø foranstaltninger.
- Udbetaling af løn - opgaven kan varetages af kommunen, forening eller af en privat virksomhed.
- Indberetning af skat, tegning af lovpligtige forsikringer, indbetaling til ferie, barselsfond og ATP - opgaven kan varetages af kommunen eller af en privat virksomhed.

### **Levering af ydelsen**

Du har følgende valgmuligheder i forhold til tilrettelæggelse af din BPA-ordning:

- Du står selv for hele BPA-ordningen, herunder også lønudbetaling. Der overføres hver måned et tilskud fra Rebild Kommune til brug for lønudbetaling m.v.
- Du er selv arbejdsgiver, men anden part står for lønudbetalingen. Det kan være nærtstående, forening, privat virksomhed eller Rebild Kommune.

- Du overgiver dit arbejdsgiveransvar til anden part, f. eks. nærtstående, forening eller privat virksomhed, der varetager hele arbejdsgiveropgaven.
- Du overgiver dit arbejdsgiveransvar til nærtstående, der overlader lønadministrationen til Rebild Kommune, en privat virksomhed eller en forening.
- Du overdrager arbejdsleder- og arbejdsgiveransvaret til nærtstående, der varetager hele arbejdsgiveropgaven.
- Du overdrager arbejdsleder- og arbejdsgiveransvaret til nærtstående, der overlader lønadministrationen til Rebild Kommune, en forening eller en privat virksomhed.
- Du overdrager arbejdslederansvaret til en nærtstående, der overgiver arbejdsgiveropgaven til en privat virksomhed eller en forening.
- Rebild Kommune skal altid tilbyde at være lønadministrator for borgeren. Hvis du vælger Rebild Kommune som lønadministrator, er det et krav, at Rebild Kommunes timesedler benyttes.

### **Regnskab**

Du skal årligt indsende regnskab til Fællescenter Økonomi i Rebild Kommune med mindre, Rebild Kommune varetager din lønadministration.

### **Kvalitetsmål**

At 90 % af borgerne udtrykker tilfredshed med, at ordningen fungerer og, at de oplever selvstændighed og uafhængighed.

### **Særlige forhold**

En § 95 kan ikke medtages til udlandet.

Ved uddelegering af arbejdslederopgaven kræver det en direkte deltagelse i pasningen og i den daglige ledelse af hjælperne.

### **Lovgrundlag**

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 95

## N: Kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance § 96

### Kriterier

Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) kan bevilges til dig, hvis du:

- Er fyldt 18 år.
- Har en betydelig og varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne.
- Har et behov for pleje, overvågning og ledsagelse.
- Har massive og sammensatte hjælpebehov
- Har brug for hjælp i og udenfor hjemmet

Det afhænger altid af en konkret, individuel vurdering, om du er omfattet af målgruppen og opfylder betingelserne for en BPA-ordning.

Det er en betingelse, at du er i stand til at fungere som arbejdsleder for dine hjælpere.

Som udgangspunkt har du ikke mulighed for at få en BPA-ordning, hvis du bor i en boform, der er beregnet for flere beboere og baseret på fællesskab i hverdagen, og hvor hjælpen er tilrettelagt for flere beboere.

### Serviceniveau

Tilbuddets udmåling afhænger af dit behov og kan blandt andet indeholde:

- Hjælp til mange eller mere spredte opgaver i løbet af døgnet, hvor det er en forudsætning, at hjælperne er til stede, for at du kan leve et selvstændigt liv.
- Specifik og personlig støtte, der forudsætter individuel oplæring af hjælperne f.eks. af hensyn til forflytning, placering i kørestol, betjening af særlig indrettet bil eller lift, kendskab til respirator eller mavesonde eller hygiejne i den forbindelse.
- Støtte i forhold til at få din dagligdag til at fungere i forhold til børn, arbejdsliv og fritid eksempelvis mindre håndsrækninger såsom hjælp til indkøb og ledsagelse til aktiviteter.

En del af serviceniveauet for plejen tager afsæt i Rebild Kommunes kvalitetsstandard for dette.

Tilbuddet kan efter dit ønske kombineres med anden hjælp f.eks. personlig pleje og omsorg samt praktisk hjælp i hjemmet udmålt efter Lov om Social Service § 83 (hjemmehjælp).

### Hvad er formålet

Formålet er at skabe grundlag for fleksible ordninger. Ordningen tilpasses dine behov så du, trods omfattende funktionsnedsættelse, har mulighed for at få eller opretholde et selvstændigt liv med mulighed for deltagelse i aktiviteter på lige vilkår med alle andre borgere.

## Udmåling og opfølgning

Udmålingen tilrettelægges efter en individuel og konkret vurdering, der tager udgangspunkt i, hvad du selv kan klare. I vurderingen tages der stilling til, hvilke funktioner hjælperne skal dække, i hvor mange timer og på hvilket tidspunkt af døgnet.

BPA-ordningen bevilges som udgangspunkt op til ét år, hvorefter visitator sammen med dig foretager en vurdering af din situation i forhold til, om målet er opfyldt, og hvorvidt tilbuddet fortsat er relevant.

Ved nystartede BPA-ordninger laves der en opfølgning efter 3 mdr. – herefter en gang årligt.

## Levering af ydelsen

Du har følgende valgmuligheder i forhold til tilrettelæggelse af din BPA-ordning:

- Du står selv for hele BPA-ordningen, herunder også lønudbetaling. Der overføres hver måned et tilskud fra Rebild Kommune til brug for lønudbetaling m.v.
- Du overgiver dit arbejdsgiveransvar til anden part, fx nærtstående, forening eller privat virksomhed.
- Du er selv arbejdsgiver, men anden part står for lønudbetalingen. Det kan være nærtstående, forening eller privat virksomhed eller Rebild Kommune.
- Er lønudbetalingen overgivet til nærtstående, forening eller privat virksomhed udbetaler Rebild Kommune 1.643 kr. pr. hjælper pr. år (2012 niveau) til administrationsomkostninger.

Rebild Kommune skal altid tilbyde at være lønadministrator for borgeren. Hvis du vælger Rebild Kommune som lønadministrator, er det et krav, at Rebild Kommunes ansættelseskontrakter, timesedler og andre blanketter anvendes. Der henvises til Brugerhåndbogen.

## Regnskab

Såfremt du selv er arbejdsgiver og lønadministrator, skal du årligt indsende regnskab til Fællescenter Økonomi i Rebild Kommune.

## Kvalitetsmål

At 90 % af borgerne udtrykker tilfredshed med at ordningen fungerer således, at de oplever selvstændighed og uafhængighed.

## Særlige forhold

For at modtage en BPA-ordning skal du have et omfattende eller særligt behov, som ikke eller kun vanskeligt kan imødekommes på anden vis end som en samlet ordning.

Du skal derudover kunne fungere som arbejdsleder for at være berettiget til en BPA-ordning, hvorfor Rebild Kommune ved fastlæggelse af sit serviceniveau har fravalgt at anvende "kan"-bestemmelsen i § 96, stk. 3.

Der kan ikke ydes hjælp til at varetage arbejdsfunktioner, men i henhold til beskæftigelseslovgivningen kan der ydes personlig assistance med de praktiske arbejdsfunktioner som følger af beskæftigelsen, og som du på grund af sin nedsatte funktionsevne ikke selv kan udføre.

## Lovgrundlag

Hjælpen bevilges efter Lov om Social Service § 96.



---

## Lovgrundlag

### Lov om Social Service

#### § 79

##### Stk. 1

Kommunalbestyrelsen kan iværksætte eller give tilskud til generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte retningslinjer for, hvilke persongrupper der kan benytte tilbuddene.

##### Stk. 2

Afgørelser efter stk. 1 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

##### Stk. 3

Social- og integrationsministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler om betaling for tilbud efter stk. 1, herunder om beregningsgrundlaget for betalingen.

#### § 83

##### Stk. 1

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet
- 3) madservice

##### Stk. 2

Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

#### § 84

##### Stk. 1

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

##### Stk. 2

Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

## § 95

### Stk. 1

Hvis kommunalbestyrelsen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed for en person, der har behov for hjælp efter §§ 83 og 84, kan kommunalbestyrelsen i stedet udbetale et tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

### Stk. 2

En person med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer ugentligt, kan vælge af få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

### Stk. 3

Kommunalbestyrelsen kan dog i særlige tilfælde beslutte, at hjælpen efter stk. 2 fortsat skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, som helt eller delvis passer den pågældende.

### Stk. 4

Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1-3, at tilskudsmodtageren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at tilskudsmodtageren kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærstående, en forening eller en privat virksomhed om, at tilskuddet overføres til den nærstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne. Arbejdsgiverbeføjelserne i forhold til hjælperne vedrørende spørgsmål om ansættelse og afskedigelse af hjælpere varetages i så fald af den nærstående, foreningen eller den private virksomhed i samråd med den pågældende.

### Stk. 5

I de situationer, hvor tilskudsmodtageren er arbejdsgiver, skal kommunalbestyrelsen tilbyde at varetage lønudbetalinger m.v.

## §96

### Stk. 1

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance. Borgerstyret personlig assistance ydes som tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte.

### Stk. 2

Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1, at borgere er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at borgere kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærstående, en forening eller en privat virksomhed om, at tilskuddet overføres til den nærstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne. Arbejdsgiverbeføjelserne i forhold til hjælperne vedrørende

---

spørgsmål om ansættelse og afskedigelse af hjælpere varetages i så fald af den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed i samråd med den pågældende.

#### **Stk. 4**

I de situationer, hvor borgeren eller en nærtstående er arbejdsgiver, skal kommunalbestyrelsen tilbyde at varetage lønudbetaling m.v.

### **§ 112**

#### **Stk. 1**

Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet:

- 1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
- 2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

### **§ 117**

#### **Stk. 1**

Kommunalbestyrelsen kan yde tilskud til personer, som på grund af varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for befordring med individuelle transportmidler.

#### **Stk. 2**

Kommunalbestyrelsens afgørelser om hjælp efter denne bestemmelse kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

### **§ 166**

#### **Stk. 1**

Kommunalbestyrelsens afgørelser efter denne lov kan, medmindre andet er fastsat i denne lov eller i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, indbringes for Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

## **Sundhedsloven**

### **§ 138**

#### **Stk. 1**

Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvi-  
sing til personer med ophold i kommunen.