



Kvalitetsstandarder 2022 - Samlet tekstudgave med ændringsmarkeringer

Side 1 (forside)

Generel information

- **Personlig pleje**
- **Praktisk hjælp**
- **Madservice**

Kvalitetsstandarder 202~~2~~¹

Side 2 (indholdsfortegnelse)

Side 3

Kvalitetsstandard

Generel information

Aalborg Kommune har ansvaret for den hjælp, der leveres til borgere i eget hjem og på plejehjem. Denne kvalitetsstandard forklarer, hvilken hjælp du kan få. Den beskriver også det serviceniveau, som Aalborg Byråd har fastsat for borgere i Aalborg Kommune. Du kan også læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, og hvad de forventer af dig.

Som kommune ønsker vi at fremme din mulighed for at leve et selvstændigt uafhængigt liv. Vi ser det som vores opgave at skabe fammernemulighed for, at du som borger kan tage ansvar for eget liv og dermed øger egen livskvalitet. Derfor tilbyder vi blandt andet rehabilitering og træning af dine færdigheder i tæt samarbejde mellem dig, eventuelt dit netværk og vores medarbejdere. Formålet er at gøre dig så selvhjulpnen som muligt, så du fortsat kan leve et værdigt og meningsfuldt liv.

I Aalborg Kommune er velfærd noget, vi udvikler sammen. Sammen med dig og dine nære. Vores relationer er præget af værdierne nærvær, ansvarlighed og respekt. De værdier hjælper os med at træffe de rigtige beslutninger i mødet med dig.

Vi håber, at du kan bruge kvalitetsstandarden som opslagsværk og som udgangspunkt for dialog med de medarbejdere, du kommer i kontakt med, når du modtager hjælp i Aalborg Kommune.

Venlig hilsen Ældre- og Handicapudvalget

Side 4

Hvis behovet opstår

For at søge hjælp skal du, en pårørende, eller eventuelt din læge kontakte Kontaktcentret.

**(faktaboks start)**

Hvad er kontaktcenteret? - din indgang til Aalborg Kommune. Her får du råd og vejledning og hvis der er brug for det, formidles der kontakt til en af visitationenhederne. Telefon 9982 5000 mandag – fredag kl. 8.00-15.00 samt torsdag til kl. 17.00.

(Faktaboks slut)

En medarbejder fra visitationen vil senest ~~7 dage~~ herefter besøge dig. Sammen med dig og eventuelt en pårørende eller en anden bisidder, drøftes dit behov for hjælp sådan, at du kan klare så mange hverdagsopgaver som mulig selv.

Vurdering af dine behov~~Som udgangspunkt vil du blive tilbudt et rehabiliteringsforløb.~~

Hvis medarbejderen fra visitationen vurderer, at du ~~gennem et rehabiliteringsforløb~~ kan forbedre dit funktionsniveau, så du helt eller delvis kan klare flere hverdagsopgaver, vil du som udgangspunkt blive tilbudt et rehabiliteringsforløb.

Vurderingen foretages ud fra en individuel, konkret vurdering med udgangspunkt i dine ressourcer og behov. Det vil fremgå af tilbuddet om rehabilitering, hvor mange uger rehabiliteringsforløbet varer. Hvis der i forløbet bliver behov for at ændre på målene, vil det altid ske i samarbejde med dig.

~~Udgangspunktet for at få tildelt hjælp er, at du som en aktiv part deltager i et rehabiliteringsforløb.~~

Du Derudover kan du blive bedt om tilladelse til indhentning af oplysninger fra eksempelvis din læge eller sygehuset.

Hvis det vurderes, at du ikke kan tilbydes et rehabiliteringsforløb, vil du modtage et afslag herpå, og medarbejderen fra visitationen vil vurdere, hvilken hjælp du kan bevilges.

Hvis du ikke ønsker at deltage i/ikke gennemfører det tilbudte rehabiliteringsforløb, vil medarbejderen fra visitationen vurdere dit behov for hjælp ud fra det foreliggende grundlag, og du vil modtage en afgørelse herpå.

Ved afslutningen af rehabiliteringsforløbet bliver det vurderet, om du har behov for yderligere rehabilitering eller hvilken hjælp du kan bevilges. I den endelige vurdering af dit behov for hjælp indgår blandt andet:

- Dit aktuelle funktionsniveau
- Dine personlige ressourcer
- Din boligs indretning
- Ressourcerne i din husstand og dit netværk
- Din aktuelle livssituation
- Om det er muligt at kombinere hjælpen med træning

Hvis det i dialog med dig vurderes, at det ikke er muligt for dig at blive mere selvhjulpnen, vil du blive tilbudt hjælp til de hverdagsopgaver, som du ikke selv kan klare. Hjælpen, der tilbydes, er med udgangspunkt i Aalborg Kommunes serviceniveau, som er beskrevet i kvalitetsstandarderne for henholdsvis personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp og madservice.

Side 5

(Faktaboks start)



Hvad betyder bisidder? En bisidder er en person, du kan invitere med til samtaler med kommunen. En bisidder skal være din støtte og skal som sådan ikke føre eller overtage din sag. Det er en god ide at have en bisidder med, som kan hjælpe dig med at stille relevante spørgsmål eller hjælpe dig med at huske, hvad du vil fortælle. Efter samtalen kan din bisidder hjælpe dig med at få klarhed over, hvad der blev sagt og besluttet.

(Faktaboks slut)

Rehabiliteringsforløbet

Hvis det vurderes, at der er grundlag for at starte et rehabiliteringsforløb, vil du blive informeret om de praktiske detaljer om forløbet. Som aktiv part vil du blive inddraget i fastsættelsen af individuelle mål for rehabiliteringsforløbet.

Hvis du skal deltage i et rehabiliteringsforløb, og du i forvejen modtager hjælp, er det den valgte leverandør, der deltager i forløbet, afhængig af hvilke hverdagsopgaver, du har svært ved at klare.

I rehabiliteringsforløbet kan du foruden leverandøren også møde ~~andre faggrupper~~, eks. fysio- eller ergoterapeuter eller hjemmesygeplejen og diætist, hvis det vurderes at være nødvendigt for din rehabilitering.

Rehabiliteringsforløbet foregår som udgangspunkt i dit hjem.

Ved afslutningen af rehabiliteringsforløbet bliver det sammen med dig vurderet, om du har behov for yderligere rehabilitering, eller hvilken hjælp du kan bevilges.

Side 6

Bevilling af hjælp

Når du bevilges hjælp, eventuelt efter endt rehabiliteringsforløb, vil du modtage en afgørelse.

Afgørelsen indeholder en beskrivelse af årsagen til din henvendelse, samt hvilke opgaver du kan få hjælp til. Afgørelsen indeholder også målet for hjælpen.

Hvis du får helt eller delvist afslag på din ansøgning om hjælp, vil dette også fremgå af afgørelsen.

Der sendes en klagevejledning med afgørelsen.

Hvad koster hjælpen?

Hjælpen er gratis uanset hvilken leverandør du har valgt.

Hvis dine behov ændrer sig

De medarbejdere, der hjælper dig i det daglige, er ~~uddannede til~~ og er forpligtigede til - at observere ændringer i dit funktionsniveau og give besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af dit rehabiliteringsforløb/din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din situation.

Når du er bevilget hjælp, har du også pligt til selv at oplyse Aalborg Kommune, hvis dine forhold ændres.

Du skal kontakte visitationen, som vil vurdere om der er behov for et nyt hjemmebesøg, et nyt rehabiliteringsforløb eller om hjælpen kan tilpasses alene på baggrund af din henvendelse.

Side 7



Levering af hjælpen

Frit valg af leverandør

Hvis du bliver bevilget hjælp, har du selv mulighed for at vælge, hvem der skal udføre hjælpen.

Du kan vælge imellem:

- Den kommunale leverandør
- Private leverandører, Ældre- og Handicapforvaltningen har indgået aftaler med

Visitationen udleverer informationsmateriale om de forskellige leverandører, så du har et godt grundlag at vælge leverandør ud fra.

Der stilles de samme krav til den kommunale leverandør som til de private leverandører.

Egen udpegning eller ansættelse af hjælpere

Hvis du er bevilget personlig pleje eller praktisk hjælp, kan du i nogle tilfælde vælge at få hjælpen organiseret på en anden måde:

- Egen udpegning: Der kan være mulighed for selv at udpege en eller flere personer til at varetage hjælpen, som vil blive ansat ved Aalborg Kommune, forudsat at personen/personerne kan godkendes af Aalborg Kommune.
- Ansættelse af hjælpere: Alternativt er der mulighed for at få et kontant tilskud til selv at ansætte hjælpere. Der er dog en række forudsætninger, der først skal være opfyldt, bl.a. at visitationen har vurderet, at du har behov for mere end 20 timers hjælp om ugen og er i stand til at fungere som arbejdsgiver og arbejdsleder. Denne ordning kaldes Borgerstyret Personlig Assistance (BPA).

Igangsætning af hjælpen

Visitationen vil kontakte den eller de leverandører, du har valgt. Du vil efterfølgende blive kontaktet af leverandøren om, hvilken dag og tidspunkt du vil få hjælp. Du får samtidig oplyst et telefonnummer, du kan ringe til, hvis du får behov for at komme i kontakt med leverandøren.

Du kan ikke kræve en bestemt medarbejder, f.eks. en medarbejder af et bestemt køn eller en bestemt etnisk baggrund. Din leverandør tildeler dig en medarbejder, der har de faglige kompetencer, der er nødvendige for at kunne varetage opgaverne i dit hjem. Du er altid velkommen til at kontakte din leverandør med henblik på dialog.

Hvis du modtager personlig hjælp og pleje, har leverandøren 2 dage til at iværksætte hjælpen. Hvis du modtager praktisk hjælp eller madservice, har leverandøren 7 dage til at iværksætte hjælpen.

Får du akut behov for hjælp, vil hjælpen blive iværksat hurtigst muligt.

Skift til anden leverandør

Du kan ved henvendelse til visitationen skifte til en anden leverandør med 14 dages varsel.

Side 8

Fleksibel hjælp / bytteydelse



Du har ret til helt eller delvist at erstatte eller bytte din tildelte hjælp med andre ydelser. Det er den enkelte medarbejder, der fagligt vurderer, om det er forsvarligt at fravælge de tildelte ydelser til fordel for andre ydelser. Hvis der er tvivl om denne vurdering, tages der udgangspunkt i din bevilling, og hjælpen ydes i overensstemmelse med den.

Hvis du gentagne gange vælger andre ydelser end de, der fremgår af afgørelsen, tager leverandøren kontakt til visitationen.

Hvis du ønsker at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje forudsætter det, at du er bevilget begge dele. ~~og at den leverandør, du har valgt, er godkendt til at udføre begge typer ydelser.~~

Indlæggelse, midlertidigt ophold eller ferie

Ved fravær, eksempelvis hvis du har været på ferie, været på midlertidigt ophold eller indlagt på sygehuset, er det ikke muligt at samle timer sammen til senere brug.

Elever

Ældre- og Handicapforvaltningen uddanner social og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Eleverne arbejder under vejledning af en praktikvejleder. Det betyder, at det i perioder kan være en elev, der kommer og hjælper dig. Både den kommunale leverandør og private leverandører uddanner elever.

Side 9

Leverandørens forpligtelser

Krav til leverandøren

Leverandøren skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Får du hjælp flere gange i døgnet, skal du dog forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig.

Hvis du får praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver samme medarbejder, der udfører begge dele.

Krav til medarbejderne

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen ydes af uddannede medarbejdere. Leverandøren har ~~dog~~ lov til at benytte uuddannede medarbejdere i begrænset omfang og efter introduktionsforløb, når det i perioder ikke er muligt at skaffe faglært personale. ~~hvis der er tale om medarbejdere, som leverandøren vil lave en uddannelsesaftale med eller studerende. Herudover kan der i sommerferieperioden, også benyttes uuddannede afløsere.~~

Medarbejderne skal være i stand til at yde hjælpen efter princippet om hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt aktivt inddrages i opgaveløsningen.

De medarbejdere, der udfører opgaver i dit hjem, har tavshedspligt om forhold de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter ansættelsesforholdet er ophørt.

Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.



Medarbejderne har ikke krav på pauser eller forplejning, når de er hos dig. Transporttiden til og fra din bolig ligger også ud over tiden, du er bevilget. Medarbejderne skal være udstyret med et synligt legitimationskort med billede.

Hvis hjælpen udebliver

Hvis hjælpen udebliver, skal du kontakte leverandøren, som her vil tilbyde dig erstatningshjælp. Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for særlige retningslinjerne for erstatningshjælpen.

Udebliver hjælpen flere gange, skal du kontakte Visitationen.

Flytning af hjælpen

Hvis medarbejderen er forsinket, vil leverandøren ringe og give dig besked herom, hvis der er en afvigelse på mere end plus/minus en halv time. Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for nærmere retningslinjer for hvornår leverandøren kan flytte hjælpen.

Eventuel erstatning ved skader

Hvis en medarbejder under sit besøg i dit hjem kommer til at ødelægge noget er det en sag mellem dig og leverandøren, hvorfor du skal tage kontakt til denne. Det vurderes i hvert enkelt tilfælde om skaden kan dækkes. Hvis den beskadigede ting har nedsat værdi som følge af slitage eller ælde, nedsættes en evt. erstatning tilsvarende. Der kan stilles krav om dokumentation for genstandens værdi.

Side 10

Dine forpligtelser

Hvis du ønsker at aflyse eller flytte hjælpen

Er du forhindret i at modtage hjælp den aftalte dag, skal du give leverandøren besked. Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for nærmere retningslinjer.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Hvis du ikke har meldt afbud og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen for eksempel ved at kontakte pårørende eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed.

(Faktaboks start)

Udgiften til låsesmed påhviler dig.

(Faktaboks slut)

Udlevering af nøgle

Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem og opgang, hvis du selv kan lukke op. Hvis det er nødvendigt at udlevere nøgle til leverandøren, er leverandøren forpligtet til at udlevere en kvittering.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.



Ved opstart af hjælpen bliver dit hjem vurderet. Det kaldes en arbejdsplads-vurdering (APV) og er et krav fra Arbejdstilsynet. Vurderingen omfatter bl.a. en gennemgang af pladsforhold i din bolig, vurdering af sundhedsskadelige stoffer, smitterisici, samt en vurdering af behovet for hjælpemidler og arbejdsredskaber.

Leverandøren kan for eksempel kræve bedre adgangsforhold i form af:

- Lys i din indkørsel efter mørkets frembrud
- Husdyr lukkes inde under besøget
- At der er ryddet for sne og saltet uden for dit hjem om vinteren

Hvis det vurderes, at der skal foretages ændringer i dit hjem, skal du som udgangspunkt selv sørge for, at de bliver gennemført f.eks. med hjælp fra pårørende. Der bliver foretaget en ny APV hvert 3. år eller oftere, hvis der sker ændringer i forhold til den type hjælp, du har behov for. Du kan altid spørge din leverandør om baggrunden for vurderingen.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at kontrollere, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Du vil blive orienteret på forhånd, hvis de ønsker at komme med ind i dit hjem.

Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for særlige retningslinjer.

Aalborg Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads. Ingen medarbejdere kan derfor pålægges at arbejde i lokaler, mens der ryges. Vi vil gerne i fællesskab finde frem til frivillige og praktiske løsninger på de problemer, der kan opstå i forbindelse med rygning, hvis du som ryger modtager hjælp. Det kan f.eks. være en aftale om, at du lufter ud inden besøget, at du undgår at ryge eller at du ryger udenfor, mens du har besøg eller lignende.

Side 11

Tilsyn og opfølgning på din hjælp

Opfølgning på din hjælp

Hvis der opstår noget akut eller hvis dine behov ændrer sig, følges der op med det samme. Den medarbejder, der hjælper dig i det daglige, observerer også ændringer i din almentilstand og giver besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din almentilstand.

Tilsyn med leverandøren og kvaliteten af din hjælp

Aalborg Kommune fører tilsyn med, at alle leverandører leverer hjælp i overensstemmelse med visitationens bevilling og om kvaliteten svarer til de krav, vi stiller til leverandørerne.

Tilsynet er baseret på anmeldte besøg i udvalgte borgeres hjem, hvor en medarbejder fra Ældre- og Handicapforvaltningens Myndighedsafdeling gennemfører et interview. Tilsynet foregår løbende.

Du er velkommen til at invitere pårørende med til at deltage i tilsynet

Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for patientsikkerhed fører tilsyn med kvaliteten af den hjælp, pleje og omsorg, der leveres, også kaldet Ældretilsyn. Derudover fører de tilsyn med de sundhedsfaglige opgaver, eksempelvis medicinbehandling. Tilsynene er anmeldte som stikprøver og foregår ude hos leverandørerne samt ved besøg i udvalgte hjem. I de tilfælde hvor tilsynet ønsker at besøge borgerne, spørges borgerne inden, om de vil deltage.



Klage over afgørelsen

Hvis du er uenig i afgørelsen, kan du klage over den. Klagen skal du sende til visitationen.

Klagen skal være modtaget i visitationen senest 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. I klagen kan du oplyse, hvorfor du er uenig i afgørelsen.

Når visitationen har modtaget din klage, vil din sag blive genvurderet. Der vil blive taget stilling til, om du kan gives helt eller delvis medhold i klagen. Du meddeles resultatet af genvurderingen senest **4 uger** efter, visitationens modtagelse af din klage.

Hvis ikke afgørelsen ændres, sendes din klage til Ankestyrelsen, sammen med sagens øvrige akter senest **4 uger** efter, at klagen er modtaget i visitationen. Du vil herefter høre fra Ankestyrelsen.

Klagen har ikke opsættende virkning. Det betyder, at den afgørelse du klager over, gælder imens Ankestyrelsen behandler din klage.

Klage over hjælpen

Hvis du er utilfreds med en medarbejder eller med udførelsen af hjælpen eller madleverancen, skal du kontakte leverandøren.

Den Åbne Linie

Du kan også kontakte Den Åbne Linie, Ældre- og Handicapforvaltningens servicetelefon - som er en integreret del af Kontaktcentret - på telefon 9982 5000 mandag-fredag kl. 8.00 og 15.00 samt torsdag til kl. 17.00. Så hjælper medarbejderen dig med at klage.

Side 12

Yderligere information

Du kan finde yderligere information på Aalborg Kommunes hjemmeside www.aalborgkommune.dk eller ved at kontakte Kontaktcentret. Se kontaktinformation på næste side.

På hjemmesiden kan du også finde de øvrige kvalitetsstandarder.

Du får udleveret kvalitetsstandarderne for de ydelser, du har fået bevilget af visitationen.

(Faktaboks start)

Hvad betyder visitationen?

Visitationen består af i alt tre visitationsenheder i Aalborg Kommune. To af dem bevilger hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp, madservice, træning, hjælpemidler og plejeboliger. Den sidste visitationsenhed bevilger hjælp til borgere med handicap. De tre visitationer er en del af Myndighedsafdelingen.

(Faktaboks slut)

Side 13

Kontaktoplysninger



Hvad gør du, hvis du ønsker hjælp?

Du kan henvende dig til Kontaktcentret, hvis du vil have yderligere oplysninger [om visitation](#) eller har brug for hjælp.

Akut henvendelse:

Ved akut opstået behov for hjælp uden for normal kontortid kan Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral kontaktes på 9931 7207.

Kontaktcentret – ~~Visitationen~~ og Den Åbne Linie

Tlf. 9982 5000

Lindholm Brygge 31

9400 Nørresundby

E-mail: kontaktcentret@aalborg.dk og denaabnelinie@aalborg.dk

Telefontid: mandag-fredag kl. 8.00-15.00 samt torsdag til kl. 17.00.

Side 14

Det siger loven

Kommunen har efter § 83, stk. 1 og stk. 2, i Lov om Social Service pligt til at tilbyde:

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

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

Kommunen skal efter § 83, stk. 8 i Lov om Social Service ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose, så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et **korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne**, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Det siger loven

Kvalitetsstandarden er godkendt af Ældre- og Handicapudvalget ~~xx09.xx12.2021~~10

Side 1 (forside)

Personlig hjælp og pleje

I boliger uden for plejehjem og botilbud

Kvalitetsstandarder 20221



Side 2 (indholdsfortegnelse)

Side 3

Personlig hjælp og pleje

Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje i boliger uden for plejehjem og botilbud

Aalborg Kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Aalborg Kommune.

Derudover er der lavet folderen "General Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig. Her er det også beskrevet at borgere, som kan forbedre deres funktionsniveau, skal tilbydes et rehabiliteringsforløb, som vi forventer du deltager aktivt i.

Denne kvalitetsstandard omhandler personlig hjælp og pleje i boliger uden for plejehjem og botilbud. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Aalborg Kommunes hjemmeside www.aalborgkommune.dk eller du kan henvende dig til Kontaktcentret.

Side 4

Hvem kan få personlig hjælp og pleje?

Senest 7 dage efter at du eller en pårørende har ansøgt om hjælp, vil en medarbejder fra visitationen besøge dig med henblik på, sammen med dig, at vurdere dine behov.

Hjælpen er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt efter behov. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her afklarer vi sammen, hvad du selv kan klare, hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen og hvad du skal have hjælp til.

Hvis du på grund af fysiske eller psykiske vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af dine personlige hverdagsopgaver, har du mulighed for at få hjælp til det.

Hvad er målet med personlig hjælp og pleje?

Målet med hjælpen er at sikre, at du og din hverdag fungerer stabilt.

Det er endvidere vores mål, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpent.

Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv, og derved større livskvalitet.

(Faktaboks start)

Det kan f.eks. være et mål, at du helt eller delvist kan varetage din af- og påklædning.

(Faktaboks slut)

Hvad kan du få hjælp til?



Du kan få hjælp alt efter dine konkrete behov. Hjælpen gives dag, aften eller nat alt afhængigt af dine behov. De forskellige ydelser inden for personlig hjælp og pleje kan f.eks. være:

Personlig pleje, som kan bestå i hjælp til:

- Personlig hygiejne og bad
- Psykisk pleje og omsorg

Hjælp til mad, måltid og ernæring, eksempelvis:

- Tilberede morgenmad
- Anrette udbragt mad
- Varme færdigretter
- Hjælpe med indtagelse af mad og drikke
- I et samarbejde med dig at sikre, at dine mad- og drikkevarer er friske

Hjælp til indkøb, som kan bestå i at:

- oplære dig i, hvordan online bestillingstjenester anvendes
- hjælpe med at bestille varer og eventuelt sætte dem på plads en gang om ugen
- henvise til butikker, der har et rimeligt vare- sortiment, og samtidig har gratis udbringning.
- købe ind ved nærmeste handlende i akutte situationer.

Særlige tilfælde

- Der kan bevilges betaling for udbringning af bestilte varer, hvis der i konkrete tilfælde ikke er mulighed for gratis udbringning.
- Ledsage/hjælpe med f.eks. nødvendige tøjindkøb, oprette betalingservice og hæve penge efter fuldmagt (højest 1.500 kroner), hvis pårørende ikke har mulighed herfor.

Side 5

Hvad kan du som udgangspunkt ikke få hjælp til?

- Ledsagelse til læge eller sygehus. Såfremt du har behov for ledsagelse til læge eller sygehus, henstiller vi til, at dit netværk i videst muligt omfang ledsager dig.
- Rengøring efter husdyr

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem.

Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerheds og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp. Eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Det er vigtigt, at der plads til at bruge hjælpemidlerne i fornuftige arbejdsstillinger. Det kan betyde, at du må tage et andet rum



i brug, ommøblere og eventuelt fjerne tæpper eller lignende for at rullende hjælpemidler kan glide let over gulvet. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelsen af pleje. Du er selv ansvarlig for at ommøblere og bortskaffe evt. overskydende møbler f.eks. med hjælp fra dit netværk.

Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø. Du kan finde yderligere oplysninger om generelle krav til dit hjem i "Kvalitetsstandard – Generel information".

Side 6

Flytning eller aflysning af hjælpen

Leverandøren har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig på baggrund af din bevilling. Det aftalte tidspunkt skal overholdes plus/minus en halv time, ellers skal leverandøren give dig besked.

Leverandøren kan ikke aflyse din hjælp, men kan i en nødsituation ændre tidspunktet for din hjælp. Får du pleje eller bad dagligt, skal du have erstatningshjælpen samme dag. Er der tale om, at leverandøren aflyser hjælp til f.eks. ugentligt bad, skal du tilbydes en ny tid senest førstkommende hverdag. Passer det tildelte tidspunkt dig ikke, kan du aftale et nyt tidspunkt forud for næste planlagte bad.

Hvis hjælpen udebliver, skal du kontakte leverandøren. Du har ret til erstatningshjælp og leverandøren har pligt til at give dig erstatningshjælp.

(Faktaboks start)

Hvis du ønsker at aflyse hjælpen, skal du give leverandøren besked senest kl. 13.00 dagen før. Ønsker du hjælpen flyttet til en anden dag, skal du aftale det med leverandøren. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

(Faktaboks slut)

Du skal huske at melde afbud til leverandøren, hvis du er væk fra hjemmet i længere tid f.eks. hvis du tager på ferie.

Ved akut indlæggelse får visitationen automatisk besked fra sygehuset. Du har generelt ikke ret til erstatningshjælp, når du selv har aflyst hjælpen eller hvis du har været indlagt på sygehuset i længere tid. Det vil sige, at det ikke er muligt at samle timer sammen til senere brug.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Du skal være hjemme, når hjælpen leveres. Hvis du ikke har meldt afbud og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, f.eks. ved at kontakte pårørende eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed.

(Faktaboks start)

Udgiften til låsesmed påhviler dig.

(Faktaboks slut)



Klage

Du kan læse om, hvordan du klager i folderen "Generel information".

Side 7

Kontaktcentret ~~og Den Åbne Linie~~ ~~—~~ ~~Visitationen~~

Lindholm Brygge 31

9400 Nørresundby Tlf. 9982 5000

Kvalitetsstandarden er godkendt af Ældre- og Handicapudvalget ~~xx09.xx12.2021~~10

Side 1 (forside)

Praktisk hjælp

Praktisk hjælp i eget hjem uden for plejehjem og botilbud

Kvalitetsstandarder 2021

Side 2 (indholdsfortegnelse)

Side 3

Praktisk hjælp

Kvalitetsstandarder for praktisk hjælp i eget hjem uden for plejehjem og botilbud

Aalborg Kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Aalborg Kommune.

Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig. Her er det også beskrevet at borgere, som kan forbedre deres funktionsniveau, skal tilbydes et rehabiliteringsforløb, som vi forventer du deltager aktivt i.

Denne kvalitetsstandard omhandler praktisk hjælp i boliger uden for plejehjem og botilbud. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Aalborg Kommunes hjemmeside www.aalborgkommune.dk eller du kan henvende dig til Kontaktcentret.

Side 4

Hvem kan få hjælp til rengøring og tøjvask?



Hvis du samtidig med ansøgningen om praktisk hjælp også har ansøgt om personlig hjælp og pleje, vil en medarbejder fra visitationen senest 7 dage efter besøge dig. Har du alene ansøgt om praktisk hjælp, modtager du en afgørelse og senest 4 uger efter, at du har ansøgt om praktisk hjælp.

Hjælpen er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt efter behov. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne ressourcer og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her afklarer vi sammen, hvad du selv kan klare og hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen. Først herefter bliver det afgjort, hvad du kan få hjælp til. Hvis du på grund af fysiske eller psykiske vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af rengøringen og tøjvasken i dit hjem, har du mulighed for at få hjælp til det.

Ved afgørelser om praktisk hjælp skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation. Kommunen er berettiget til at tage hensyn til, i hvilket omfang ansøgers ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år, som ansøger bor sammen med, er i stand til at varetage opgaver i hjemmet.

Hvad er målet med hjælp til rengøring og tøjvask?

Formålet med hjælpen er at sikre, at din bolig rengøres, så den er sundhedsmæssig forsvarlig.

Målet er, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpnen. Dette giver større mulighed for selvbestemmelse i eget liv, og derved større livskvalitet.

Det kan f.eks. være et mål, at du selv kan klare at tørre støv af i det daglige. Dette mål kan f.eks. opnås ved, at den valgte leverandør hjælper med at støvsuge og vaske gulve.

Hvad kan du få hjælp til?

- Rengøring
- Tøjvask

Ældre- og Handicapforvaltningens serviceniveau er skemalagt rengøring hver anden uge. Du kan få hjælp til rengøring alt efter dine konkrete behov.

Rengøring i forbindelse med personlig hjælp og pleje, f.eks. aftørring af gulv efter bad, indgår i den bevilgede hjælp til badet.

Vi gør rent i de rum, der bruges til daglig. Det vil sige stue, soveværelse, entre, badeværelse og køkken.

Side 5

Rengøring kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- støvsuge / vaske gulv
- gøre rent i badeværelse
- tørre køkkenbord samt hårde hvidevarer af
- gøre hjælpemidler rene
- skifte sengetøj



Tøjvask kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- sortere vasketøj / starte vaskemaskine
- hænge tøj op til tørre / starte tørretumbler
- tage tøj ned fra tørresnoeren / tømme tørre- tumbleren
- lægge tøj sammen / lægge tøj på plads

Det er som udgangspunkt ikke muligt at få hjælp til vask af trappe uden for din bolig, strykning og rulning af tøj og rengøring efter husdyr.

Den tildelte tid udmåles afhængigt af, om du har egen vaskemaskine eller benytter fællesvaskeri i tilknytning til din bolig.

Det kan være nødvendigt at dele hjælpen til tøjvask op, afhængig af din samlede tid til hjælp og dine vaskefaciliteter.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan gøre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

De arbejdsredskaber, medarbejderen skal bruge, skal være i orden. Det gælder støvsuger, trappestige, gulvskrubbe eller moppe, klude og elektriske installationer med videre f.eks. skal din støvsuger eller gulvskrubbe/moppe have regulerbart skaft, så det kan indstilles i højden efter medarbejderen.

Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.

Hvis leverandøren ikke medbringer rengøringsmidler, skal du købe arbejdsmiljøvenlige rengøringsmidler.

Du kan finde yderligere oplysninger om generelle krav til dit hjem i "Kvalitetsstandard – Generel information".

Side 6

Flytning af hjælpen

Leverandøren har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig på baggrund af din bevilling. Den aftalte tid skal overholdes plus/minus en halv time, ellers skal leverandøren give dig besked.

Hvis leverandøren undtagelsesvis er nødt til at aflyse, skal du tilbydes en ny tid, så hjælpen som udgangspunkt bliver gennemført inden for fem hverdage.

Hvis din normale tid til praktisk hjælp falder på en helligdag, skal leverandøren også tilbyde en ny tid inden for fem hverdage, da praktisk hjælp kun ydes på hverdage.

Hvis hjælpen udebliver, skal du kontakte leverandøren.

(Faktaboks start)



Hvis du ønsker at aflyse hjælpen, skal du give leverandøren besked senest kl. 13.00 dagen før. Ønsker du hjælpen flyttet til en anden dag, skal du aftale det med leverandøren. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

(Faktaboks slut)

Du skal huske at melde afbud til leverandøren, hvis du er væk fra hjemmet i længere tid f.eks. hvis du tager på ferie.

Ved akut indlæggelse får visitationen automatisk besked fra sygehuset. Du har generelt ikke ret til erstatningshjælp, når du selv har aflyst hjælpen, eller hvis du har været indlagt på sygehuset i længere tid. Det vil sige, at det ikke er muligt at samle timer sammen til senere brug.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen Hvis du ikke har meldt afbud og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, f.eks. ved at kontakte pårørende eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed.

(Faktaboks start)

Udgiften til låsesmed påhviler dig.

(Faktaboks slut)

Særlige forhold

Du skal være hjemme, når hjælpen leveres. Undtagelsesvis kan du få hjælp, mens du ikke er hjemme, hvis du f.eks. er i fast aktivitets- og samværstilbud. Det kræver, at du skriver under på, at medarbejderen gerne må udføre sit arbejde uden din tilstedeværelse. Leverandørens administration skal altid inddrages og visitationen skal godkende aftalen inden den træder i kraft.

Klage

Du kan læse om, hvordan du klager i folderen "Generel information".

Side 7

Hvis du har behov for yderligere informationer, kan du henvende dig til:

Kontaktcentret/~~Den Åbne Linie~~ -og Visitationen

Lindholm Brygge 31

9400 Nørresundby Tlf. 9982 5000

Kvalitetsstandarden er godkendt af Ældre- og Handicapudvalget xx09.xx12.2021



Madservice – mad og måltider

Kvalitetsstandarder 202~~1~~⁴

Side 2 (indholdsfortegnelse)

Side 3

Kvalitetsstandard for mad og måltider

Aalborg Kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og mad og måltider, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Aalborg Kommune.

Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig. Her er det også beskrevet at borgere, som kan forbedre deres funktionsniveau, skal tilbydes et rehabiliteringsforløb, som vi forventer du deltager aktivt i.

Denne kvalitetsstandard omhandler madservice. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Aalborg Kommunes hjemmeside www.aalborgkommune.dk eller du kan henvende dig til Kontaktcentret.

Side 4

Hvem kan få bevilliget mad?

Hjælpen er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt efter behov. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne ressourcer og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her afklarer vi sammen, hvad du selv kan klare, hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen og hvad du skal have hjælp til.

[Senest 7 dage efter at du eller en pårørende har ansøgt om madservice hjælp, vil du få en afgørelse på, om du kan få bevilget madservice.](#)

Hvis du på grund af fysiske eller psykiske vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af tilberedningen af din varme mad, har du mulighed for at få hjælp til det. Du kan læse mere herom i kvalitetsstandarden for Personlig Pleje. Der bevilliges som hovedregel ikke mad, hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/ samlever eller en anden pårørende over 18 år, der har mulighed for at klare opgaverne.

Hvad er målet med mad og måltider?

Målet med hjælpen er at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem sunde og varierede måltider. Det er endvidere vores mål, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpne. Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv, og derved større livskvalitet.

Det kan f.eks. være et mål, at du selv kan klare at anrette og spise morgenmad, og dette mål kan f.eks. opnås ved at kommunen hjælper med madservice til det varme måltid.

Hvad kan du få hjælp til?



I Aalborg Kommune har du mulighed for at få:

- mad med udbringning
- mad uden udbringning.

Det er visitationen, der sammen med dig afgør, hvilken hjælp, du kan tilbydes.

(Faktaboks, start)

Mad uden udbringning: Maden kan spises på spisestedet eller afhentes hos leverandøren.

(Faktaboks, slut)

Valgmuligheder

Når du er bevilget mad, kan du:

- vælge mellem varm udbragt mad eller kølemad
- vælge mellem minimum to daglige hovedretter ved normal kost ved varm udbragt mad, kølemad eller mad uden udbringning
- vælge mellem hovedret og baret eller kun hovedret
- få diæt/individuelle tilrettede måltider, hvis du har behov for det (herunder bl.a. energitæt, vegetar, glutenfri, laktosefri)
- dagligt til - og framelde ved akut opståede situationer eksempelvis pludseligt opstået sygdom

Side 5

Menuplan

Ved planlægning af menuerne tager leverandøren højde for sæson og højtider. Der skal tages højde for, at en af de to menuer ikke indeholder fisk/ indmad. Maden tilberedes af friske råvarer, herunder også økologiske varer.

Leverandøren udarbejder og udleverer en menuplan hver måned. Du skal foretage valg af menu for månedens dage og returnere den udfyldte menuplan med madchaufføren eller direkte til leverandøren. Ved mad uden udbringning afleveres menuplanen til leverandøren/spisestedet.

Et middagsmåltid består som minimum af (standardmåltid)

En hovedret består af:

100 gram kød/120 gram fars* /120 gram fisk
150 gram kartofler, ris eller pasta
100 gram grøntsager, 75 gram råkostsalat eller
25 gram surt, varierende efter menuen
1,5 deciliter sovs

En baret består af: 2 deciliter dessert eller 2,5 deciliter suppe

*Mad af fars er hakket kød, som iblandes andre råvarer.

Energiindhold i et måltid samt energifordelingen på protein, fedt og kulhydrat

Energiindholdet og energifordelingen i måltidet skal følge anbefalingerne i dansk institutionskost. Et standardmåltid skal ligge mellem 2250 og 3100 kilojoule (535-740 kalorier).



Hvis hovedretten er suppe, er den på en 0,5 liter.

Der medfølger tilbehør til maden, f.eks. mælk til frugtgrød, brød og sennep til kålsupper, kanelsukker til risengrød.

(Faktaboks, start)

Der er mulighed for flere kartofler til hovedretten uden ændring af prisen.

(Faktaboks, slut)

Side 6

(Faktaboks, start)

Ernæringsvejledning

Visitationen er ansvarlig for at inddrage relevante samarbejdspartnere i forhold til vejledning om mad, måltider og ernæring.

(Faktaboks, slut)

Ændringer i forhold til de bevilgede ydelser

Når du er bevilget madservice og ønsker ændringer vedrørende leverancen kontakt da leverandøren.

Betaling for maden

Fra 01.01.2022 er der følgende priser for et standardmåltid:

- 61,00 kroner hovedret og bired
- 56,00 kroner hovedret
- 25,00 kroner for madpakker
- 15,50 kroner for proteindrik

Betaling sker hver måned. Uanset hvilken leverandør du har valgt, foregår betalingen via PBS (Pengeinstitutternes Betalingsservice). Det betyder, at du ved første betaling vil modtage et girokort, som du skal betale via dit pengeinstitut eller på posthuset. Du skal i forbindelse med den første betaling selv sørge for at den fremtidige betaling bliver tilmeldt PBS.

Klage

Hvis du er uenig i afgørelsen, kan du klage over den. Klagen skal du sende til visitationen.

Hvis du er utilfreds med maden eller madleverancen, skal du kontakte leverandøren.

Du kan læse mere om fristerne for at klage og hvordan du klager i folderen "Generel information".

Side 7

Særligt for mad med udbringning

Tilbuddet indeholder

Du kan vælge mellem varm udbragt mad og kølemad.



Varm udbragt mad leveres hver dag på et nærmere fastlagt tidspunkt i tidsrummet 11.00-13.30.

Kølemad leveres minimum en gang om ugen på et nærmere fastlagt tidspunkt mellem kl. 8.00 - 14.30.

(Faktaboks, start)

Tidspunkt og eventuelt dag for leveringen fastlægges af leverandøren. Du kan forvente, at maden leveres +/- 30 minutter inden for det fastlagte tidsrum, ellers vil du blive kontaktet af leverandøren. Du skal være hjemme, når maden leveres.

(Faktaboks, slut)

Du modtager mad til alle dage, medmindre du aftaler andet med visitationen. Leverandøren skal ved varm udbragt mad være behjælpelig med at tage låget /filmen af emballagen. Ved udbragt kølemad skal leverandøren være behjælpelig med at sætte maden i køleskabet.

Hvis du vælger kølemad og visitationen vurderer, at du ikke selv kan opvarme maden, kan en medarbejder fra hjemmeplejen hjælpe med at varme maden på et nærmere fastlagt tidspunkt i dagtimerne.

Hvis du modtager varm udbragt mad, og på grund af særlige omstændigheder (f.eks. lægebesøg) undtagelsesvis ikke er hjemme, er leverandøren forpligtet til at levere maden i en termokasse.

Madpakker og proteindrik

Hvis du er omfattet af tilbuddet om mad med udbringning, kan du også blive visiteret til madpakker, som indeholder 4 halve stykker smørrebrød.

Har du behov for proteindrik, kan du visiteres til det. En proteindrik er 2,5 deciliter.

Du kan også købe mad til enkelte gæster.

Proteindrik, madpakker og gæstemad leveres altid sammen med hovedretten. Det kan ikke bestilles og leveres særskilt.

Flytning eller aflysning af hjælpen

Madleverancen kan ikke aflyses fra leverandørens side. Den enkelte leverandør er forpligtet til at levere mad til dig efter de aftalte vilkår. Hvis leverandøren undtagelsesvis er nødsaget til at ændre tidspunktet for levering af maden, aftaler leverandøren dette konkret med dig.

(Faktaboks, start)

Du kan aflyse madleverancen en enkelt dag eller for en periode. Afbestilling skal i givet fald finde sted til leverandøren senest dagen før leveringen inden kl. 13.00. Ønsker du at flytte tidspunktet for leveringen aftales dette med leverandøren. Det er ikke sikkert, leverandøren kan efterkomme dit ønske.

(Faktaboks, slut)

Ved indlæggelse på sygehus, skal maden afbestilles ved leverandøren. Det gøres enten af dig, dit netværk eller af hjemmeplejen.



Hvis du ikke har afmeldt maden, og chaufføren ikke opnår kontakt med dig, vil visitationen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, eventuelt ved at kontakte en pårørende. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil visitationen som sidste udvej rekvirere låsesmed. Udgiften til låsesmed påhviler dig.

Side 8

Du skal kontakte leverandøren, hvis maden ikke leveres til det fastlagte tidspunkt (+/- 30 minutter inden for det fastlagte tidsrum), eller hvis madleverancen helt udebliver. Leverandøren skal sørge for, at du får et erstatningsmåltid samme dag.

Til - og afmelding

Hvis du ønsker at afmelde madleverancen helt, kontaktes visitationen.

Afmelding fra madleverancen kan finde sted med en dags varsel, fra leverandøren modtager afmeldingen. Visitationen er ansvarlig for, at opkrævning af din betaling for ydelsen stopper samtidig med leveringsstoppet.

Hvis du på et senere tidspunkt igen ønsker at få leveret mad, kontaktes visitationen med henblik på en ny bevilling om at modtage udbragt mad, idet en tilkendt ydelse, der fravælges endeligt, ikke efterfølgende kan genoptages uden en ny afgørelse.

Lån af mikroovn

Hvis du modtager kølemad, har du mulighed for at låne en mikroovn, hvis visitationen vurderer, at du har behov for det.

Side 9

Særligt for mad uden udbringning

Maden kan spises eller afhentes på spisestedet i tidsrummet 11.30-13.00 på de aftalte dage.

Hvis du henter maden hos leverandøren, skal du selv sørge for termotaske eller lignende til at transportere maden i. Leverandøren kan være behjælpelig med indkøb heraf.

Flytning eller aflysning af hjælpen

Madleverancen kan ikke aflyses fra spisestedet. Det enkelte spisested er forpligtet til at servere/ udlevere mad til dig efter de aftalte vilkår.

Du skal spise eller afhente maden på spisestedet på de aftalte dage. Hvis du er forhindret i det, skal du melde afbud senest dagen før kl. 13.00.

Ved indlæggelse på sygehus skal maden afbestilles ved leverandøren. Det gøres enten af dig, dit netværk eller af hjemmeplejen.

Hvis du ikke kommer på spisestedet på de aftalte dage, og du ikke har meldt afbud, vil visitationen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil visitationen som sidste udvej rekvirere låsesmed. Udgiften til låsesmed påhviler dig.

Ændringer i madleverancen



Hvis du ønsker ændringer i madleverancen, skal leverandøren kontaktes. Det gøres enten af dig, dit netværk eller af hjemmeplejen.

(Faktaboks, start)

Hvis du ikke kommer på spisestedet på de aftalte dage og du ikke har meldt afbud, vil visitationen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen.

(Faktaboks, slut)

Side 10

Yderligere information

Hvis du har behov for yderligere informationer, kan du henvende dig til:

Kontaktcentret og Den åbne linie ~~Visitationen~~

Tlf. 9982 5000

Lindholm Brygge 31

9400 Nørresundby

Kvalitetsstandarden er godkendt af Ældre- og Handicapudvalget ~~09xx.xx12.2021~~0

Side 1 (forside)

Hjælp til beboere på plejehjem

Kvalitetsstandarder 202~~1~~4

Side 2 (indholdsfortegnelse)

Side 3

Kvalitetsstandard

Hjælp til beboere på plejehjem

Aalborg Kommune har ansvaret for den hjælp, der leveres til borgere i eget hjem og på plejehjem. Denne kvalitetsstandard forklarer, hvilken hjælp du kan få. Den beskriver også det serviceniveau, som Aalborg Byråd har fastsat for borgere i Aalborg Kommune. Du kan desuden læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, og hvad de forventer af dig.

Som kommune ønsker vi at fremme din mulighed for at leve et selvstændigt uafhængigt liv. Vi ser det som vores opgave at skabe ~~famnerne~~ mulighed for, at du som borger kan tage ansvar for eget liv og dermed øger egen livskvalitet. Derfor tilbyder vi blandt andet rehabilitering og træning af dine færdigheder i tæt samarbejde mellem dig, eventuelt dit netværk og vores medarbejdere. Formålet er at gøre dig så selvhjulpnen som muligt, så du fortsat kan leve et værdigt og meningsfuldt liv.



Vi ser det som vores opgave at skabe mulighed for, at du som borger kan tage ansvar for eget liv og dermed øger egen livskvalitet.

I Aalborg Kommune er velfærd noget, vi udvikler sammen. Sammen med dig og dine nære. Vores relationer er præget af værdierne nærvær, ansvarlighed og respekt. De værdier hjælper os med at træffe de rigtige beslutninger i mødet med dig.

Venlig hilsen

Ældre- og Handicapudvalget

Side 4

Generel information

Udgangspunktet for hjælpen

I samarbejde med dig vil vi bestræbe os på at give dig den hjælp, du har brug for, når du flytter i plejehjemsbolig.

Formålet med hjælpen er at understøtte dig i gøre dig i stand til selv at klare bevare så mange muligheden for selv at kunne klare så mange opgaver som muligt. Hjælpen ydes derfor i samråd med dig og med udgangspunkt i en skriftlig aftale, du indgår med plejehjemslederen. Hjælpen er endvidere beskrevet i afgørelsen.

Afgørelsen

Når du flytter ind, vil du blive budt velkommen og få alle relevante informationer af plejehjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam.

(Faktaboks, start)

Du får et fast kontaktteam, som du trygt kan henvende dig til, hvis du har spørgsmål.

(Faktaboks, slut)

Senest fire uger efter indflytningen vil plejehjemsleder og en medarbejder fra dit kontaktteam tilbyde dig en samtale, eventuelt sammen med en eller flere fra dit netværk.

Samtalen tager udgangspunkt i dine ressourcer, behov og muligheder ligesom der tages udgangspunkt i din livshistorie, vaner og ønsker.

Hvis årsagen til din funktionsnedsættelse er uklar, skal du give tilladelse til, at kommunen kan få oplysninger fra eksempelvis din læge eller sygehuset.

Umiddelbart efter samtalen vil der blive udarbejdet en afgørelse, som beskriver hvilke opgaver, du vil få hjælp til. Hvis du får helt eller delvist afslag på dele af din ansøgning, vil dette også fremgå af afgørelsen.

Hvis det under samtalen vurderes, at du kan deltage i rehabiliteringsforløb, laves der aftale om og fastsættes mål for dette. Forløbet vurderes ud fra en individuel, konkret vurdering med udgangspunkt i dine ressourcer og behov. Fastsættelsen af individuelle mål for rehabiliteringsforløbet vil ske i samarbejde med dig. Hvis der i forløbet bliver behov for at ændre på målene, vil det altid ske i samarbejde med dig.



Når du bor på plejehjem, føres der **elektronisk** journal, hvor hjælpen dokumenteres. Du har til enhver tid ret til at se de oplysninger, plejehjemmet registrerer om dig.

Hvem leverer hjælpen?

Det er medarbejderne på plejehjemmet, du bor på, der leverer hjælpen. Du har ikke mulighed for at vælge en anden leverandør.

Du kan ikke kræve en bestemt medarbejder eksempelvis en medarbejder af et bestemt køn eller med en bestemt etnisk baggrund. Plejhjemslederen sikrer at medarbejderne har de faglige kompetencer, der er nødvendige for at kunne varetage opgaverne i dit hjem. Du er også i denne forbindelse altid velkommen til at henvende dig til plejhjemslederen med henblik på dialog.

Side 5

Ældre- og Handicapforvaltningen medvirker til at uddanne social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter.

Eleverne arbejder under vejledning af en praktikvejleder. Det betyder, at det i perioder kan være en elev, der kommer og hjælper dig.

Fleksibel hjælp / bytteydelse

Du har ret til helt eller delvist at erstatte eller bytte den tildelte hjælp med andre ydelser end dem, der er truffet aftale om.

Den enkelte medarbejder vurderer løbende, om det er forsvarligt for dig at fravælge de tildelte ydelser til fordel for andre ydelser. Er der tvivl, skal medarbejderen give dig de ydelser, du er bevilget.

Hvis du vedvarende vælger andre ydelser end dem, du er bevilget hjælp til, vil plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam vurdere, om der er sammenhæng mellem dit behov og afgørelsen, eller om der er grundlag for at ændre afgørelsen.

Kommunens forpligtelser

Ældre- og Handicapforvaltningen har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig.

Ældre- og Handicapforvaltningen er forpligtet til at sørge for, at hjælpen ydes af uddannede medarbejdere. Plejhjemslederen har ~~dog~~ lov til at benytte uuddannede medarbejdere i begrænset omfang og efter introduktionsforløb, når det i perioder ikke er muligt at skaffe faglært personale. Hvis der er tale om medarbejdere, som Ældre- og Handicapforvaltningen vil lave en uddannelsesaftale med eller studerende. Herudover kan der i sommerferieperioden, også benyttes uuddannede afløsere.

Medarbejderne skal være i stand til at yde hjælpen efter princippet om hjælp til selvhjælp, således du så vidt muligt aktivt inddrages i opgaveløsningen.

De medarbejdere, der udfører arbejde i dit hjem, har tavshedspligt om forhold de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter ansættelsesforholdet er ophørt.

Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og evt. afskedigelse.



Plejhjemslederen skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem, men hvis du får hjælp flere gange i døgnet, skal du forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig.

Medarbejderne ~~er~~ skal være udstyret med et synligt legitimationskort med billede.

Side 6

Dine forpligtelser

Husk at give besked til dit kontakteam eller plejhjemslederen, hvis du ikke er hjemme.

Hvis en medarbejder beskadiger ting i dit hjem, skal plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontakteam hurtigst muligt have besked med henblik på eventuel erstatning.

Hvis dine forhold ændres, så det får indflydelse på din hjælp, skal du fortælle det til dit kontakteam eller plejhjemslederen.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Plejhjemslederen er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.

Der skal udarbejdes en arbejdspladsvurdering, der sikrer, at eksempelvis personlige hjælpemidler og arbejdsredskaber, som medarbejderen skal bruge, er i orden.

Det kan være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp, eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at kontrollere, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Du vil blive orienteret på forhånd, hvis de ønsker at komme med ind i dit hjem.

(Faktaboks, start)

Aalborg Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit mens hjælpen ydes.

(Faktaboks, slut)

Forventninger til dit netværk

I det omfang du ønsker det, forventes det, at dit netværk indgår i en dialog og et samarbejde med medarbejderne om, hvad der er godt for dig.

Såfremt du har behov for ledsagelse til eventuelt læge eller sygehus, henstiller vi til, at dit netværk så vidt muligt ledsager dig.

Det forventes, at dine gæster selv vasker op og rydder op, når de har besøgt dig.

Hvornår følges op på ydelsen?

Plejhjemslederen følger op på hjælpen tre måneder efter, du er flyttet ind. Herefter er der opfølgning efter behov. Medarbejderne er ~~uddannede til~~ og er forpligtigede til at observere ændringer i dit funktionsniveau og give besked



til plejehjemslederen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af dit funktionsniveau.

Sikring af kvaliteten og tilsyn

Én gang årligt, finder der et uanmeldt kommunalt tilsyn sted, hvor der følges op på om plejehjemmet yder den hjælp og den kvalitet, det er forpligtiget til. Ældre- og Handicapforvaltningen har valgt at indgå aftale med et privat firma, som udfører tilsynene.

Side 7

Styrelsen for Patientsikkerhed fører på udvalgte plejehjem (udtaget ved stikprøve) tilsyn med kvaliteten af den hjælp der leveres, herunder også sundhedsfaglige opgaver, som eks. medicinbehandling. Tilsynene er anmeldte, og foregår ude på plejehjemmet og ved besøg hos nogle af borgerne. Borgerne spørges inden besøget, om de vil deltage.

Hvis du vil klage

Hvis du er uenig i afgørelsen om hjælp, kan du klage over den. Klagen skal du rette til plejehjemslederen eller plejeboligchefen. Klagen skal være modtaget senest 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. I klagen kan du oplyse, hvorfor du er uenig i afgørelsen.

Når plejehjemslederen eller plejeboligchef en har modtaget din klage, vil din sag blive genvurderet. Der vil blive taget stilling til, om der kan gives dig helt eller delvis medhold i din klage. Hvis afgørelsen ændres, vil du få besked herom senest **4 uger** efter, at vi har modtaget din klage. Hvis ikke der ændres i afgørelsen, sendes din klage til Ankestyrelsen, sammen med sagens øvrige akter senest **4 uger** efter, at din klage er modtaget. Du vil herefter høre fra Ankestyrelsen.

Klagen har ikke opsættende virkning. Det betyder, at den afgørelse du klager over gælder, imens Ankestyrelsen behandler din klage.

Side 8

Personlig hjælp og pleje

Hvad er målet med personlig hjælp og pleje?

Målet med hjælpen er at sikre, at din hverdag fungerer ~~stabilt~~. Medarbejderne vil i samarbejde med dig ~~sikre dig~~ hjælpe med det til det, du ikke selv kan udføre.

Hvad kan du få hjælp til?

Afhængigt af dine behov, gives hjælpen dag, aften eller nat. De forskellige ydelser inden for personlig hjælp og pleje kan f.eks. være:

Personlig pleje, som kan bestå i hjælp til:

- Personlig hygiejne og bad
- Psykisk pleje og omsorg
- Genvinde, opøve eller vedligeholde funktioner

Hjælp til mad, som kan bestå i at:



- Anrette mad
- Hjælpe med indtagelse af mad og drikke

Hjælp til indkøb, som kan bestå i at:

- Instruere og oplære dig i, hvordan online bestillingstjenester anvendes
- eventuelt hjælpe med at bestille varer og eventuelt sætte dem på plads en gang om ugen
- Henvise til butikker, der har et rimeligt varesortiment, og samtidig har gratis udbringning.
- Købe ind ved nærmeste handlende i akutte situationer.

Hjælp til ledsagelse kan bestå i:

- I helt særlige tilfælde at ledsage/hjælpe med f.eks. nødvendige tøjindkøb, oprette betalingservice mv.

Hjælp til økonomiske forhold:

- I særlige tilfælde være behjælpelig med at oprette betalingservice og hæve penge efter fuldmagt (højest 1.500 kroner), hvis dit netværk ikke har mulighed herfor.
- I tilfælde, hvor der ikke er noget netværk kan plejehjemslederen efter behov være behjælpelig med at undersøge muligheden for økonomisk værge.

Flytning eller aflysning af hjælpen

Din hjælp kan ikke aflyses, men tidspunktet for din hjælp kan i en nødsituation ændres. Får du pleje eller bad dagligt, skal du have erstatningshjælpen samme dag. Er der tale om aflysning af hjælp til bad f.eks. ugentligt, skal du tilbydes et nyt tidspunkt senest førstkommande hverdag.

Hvis du ønsker hjælpen flyttet til en anden dag, og det er praktisk muligt, er det en aftale, der alene træffes mellem medarbejderen/ plejehjemslederen og dig. Hvis det ikke er muligt at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

Side 9

Praktisk hjælp

Hvad er målet med praktisk hjælp?

Formålet med hjælpen er at sikre, at din bolig rengøres, så den er sundhedsmæssig forsvarlig.

Målet er, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpnen. Det kan f.eks. være et mål, at du selv kan klare at rydde op og tørre støv af i det daglige.

Hvad kan du få hjælp til?

- Rengøring
- Tøjtvaske

Du kan få hjælp alt efter dine konkrete behov. Serviceniveauet er som udgangspunkt, at der udføres rengøring og tøjtvaske hver anden uge.

Rengøring i forbindelse med personlig hjælp og pleje, f.eks. aftørring af gulv efter bad, udføres løbende.



Rengøring kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- støvsuge / vaske gulv
- gøre rent i badeværelse
- gøre hjælpemidler rene
- skifte sengetøj

Tøjvask kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- sortere vasketøj
- få tøjet vasket og tørret i fælles vaskeløsning
- lægge tøj sammen / lægge tøj på plads

Hvis plejehjemmet ikke leverer rengøringsmidler, skal du købe arbejdsmiljøvenlige rengøringsmidler.

Flytning eller aflysning af hjælpen

Hvis din hjælp undtagelsesvis aflyses, skal du tilbydes en ny tid inden for fem hverdage.

Hvis du ønsker hjælpen flyttet til en anden dag, og det er praktisk muligt, er det en aftale, der træffes mellem medarbejderen/plejhjemslederen og dig. Hvis det ikke er muligt at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

Side 10

Døgnetts måltider

Hvad er målet med døgnets måltider?

Målet med hjælpen er at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem sunde og varierede måltider.

Hvad kan du få hjælp til?

Døgnetts måltider tilbydes til beboerne i boenheder på plejehjem.

For døgnets måltider gælder, at der er:

- to menuvalg på hovedretten. Beboerne beslutter i fællesskab for hele boenheden, hvilken menu, der vælges (undtagen ved fisk og indmad)
- fleksible spisetidspunkter
- diæt/individuel tilrettede måltider hvis du har behov for det (herunder bl.a. energitæt, vegetar, glutenfri, laktosefri)

Beboerne i boenheden kan samlet vælge mellem to modeller for døgnets måltider:

Model 1:

Færdigtilberedte måltider, med mulighed for selv at tilberede dele af måltiderne. Det hele leveres fra Madservice Aalborg.

Model 2:



Færdigtilberedt middagsmåltid, med mulighed for selv at tilberede dele af måltidet. Middagsmåltid leveres fra Madservice Aalborg.

Beboere og medarbejdere i boenheden står selv for tilrettelæggelse, indkøb og tilberedning af den øvrige døgncost.

(Faktaboks, start)

Ønsker beboerne i boenheden samlet at skifte fra model 1 til model 2, aftales det med Madservice Aalborg 3 måneder i forvejen.

(Faktaboks, slut)

Side 11

Til- og afmelding af maden

Kontaktteamet bestiller døgnets måltider til dig når du flytter ind på plejehjemmet. Flytter du ind før kl. 14.00, betaler du fra indflytningsdagen. Flytter du ind efter kl. 14.00 betaler du fra dagen efter.

Der er mulighed for at afbestille dele af måltiderne:

- hvis du ikke er hjemme til et bestemt måltid, f.eks. i forbindelse med et familiebesøg eller hvis du skal på udflugt. Afbestillingen skal ske til plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam senest kl. 13.00, 2 dage før.
- hvis du fast ikke er hjemme til et bestemt måltid, f.eks. hvis du går i dagcenter og køber måltidet der. Afbestillingen aftales med plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam.

Døgnets måltider kan afbestilles:

- hvis du selv eller en person fra dit netværk står for alle måltider. Dette aftales med plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam.
- hvis du ved længerevarende sygdom har brug for anden ernæring. Plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam sørger for afbestilling.
- hvis du indlægges på sygehuset. Plejhjemslederen eller din kontaktperson sørger for afbestilling.

Indlægges du efter kl. 14.00 betaler du for hele døgncosten. Indlægges du før kl. 14.00 betaler du ikke for døgncosten den dag.

Menu

Ved planlægning af menuerne tages højde for sæson og højtider. Maden tilberedes af friske råvarer, herunder også økologiske varer. Køkkenet udarbejder og udsender en menuplan for hver måned. Den samlede, udfyldte menuplan returneres til køkkenet.

I forbindelse med menuvalg vælger du samtidig, om du ønsker hovedret og bilet eller kun hovedret. Her vælges der også for en måned af gangen.

Døgnets måltider består af

3 hovedmåltider og 3-4 mellemmåltider. På plejehjemmet udleveres en informationsfolder til beboere og beboerens netværk, hvori det er specificeret, hvilke tilbud der er af mad i løbet af dagen. **Se mere på:** [Link til Madservice Aalborgs hjemmeside](#).



Side 12

Et middagsmåltid består som minimum af

- 100 gram kød/120 gram fars* /120 gram fisk
- 150 gram kartofler, ris eller pasta
- 75 gram grøntsager og/eller 25 gram surt, varierende efter menuen
- 1,5 deciliter sovs
- 2 deciliter dessert eller 2,5 deciliter suppe

Hvis du ønsker at få råkostsalat, er der også mulighed for det.

* Mad af fars er hakket kød, som iblandes andre råvarer.

Hvis hovedretten er suppe, er den på 0,5 liter.

Hvis du har behov for det, kan du få proteindrik.

For at undgå madspild, kan mængden af tilbehør variere. Variationen vurderes fra måltid til måltid. Der vil dog altid indgå minimum den angivne mængde kød.

Ernæringsvejledning

Kontaktteamet eller plejehjemslederen har ansvaret for at tage kontakt til ernæringsteamet fra Madservice Aalborg eller diætist fra sygehuset, hvis der er behov for nærmere vejledning om mad, måltider og ernæring.

Særlige arrangementer

Til særlige arrangementer kan der bestilles festmad - f.eks. til fødselsdage. Prisen aftales med Madservice Aalborg og fastsættes ud fra fuld omkostningsdækning.

Du har mulighed for at købe mad til enkelte gæster.

Priser

Fra 01.01.2021 har Byrådet fastsat følgende priser:

- Døgnkost: enhedstakst: 102,00 kroner per døgn.
- Ved fravalg af biretten er enhedstaksten: 97,50 kroner pr. døgn.

Betalingen for maden sker hver måned via Pengeinstitutternes Betalings Service (PBS). Det betyder, at du ved første betaling vil modtage et girokort, som du skal betale via dit pengeinstitut eller på posthuset. Du skal i forbindelse med den første betaling selv sørge for at den fremtidige betaling bliver tilmeldt PBS.

Side 13

Yderligere information

Du kan henvende dig til nedenstående telefonnumre, hvis du vil have yderligere oplysninger.

Funktionsområder

Plejehjem 9931 3470



Plejeboligchef
Rikke Petersen Ravn
Storemosevej 19
9310 Vodskov

Aktivitet og træning 9931 7645

~~Trænings- og Aktivitetschef~~
~~Gitte Hørslev Knudsen~~
~~Storemosevej 19~~
~~9310 Vodskov~~

Sygepleje 9931 3820

Sygeplejechef
Helen Kæstel
Storemosevej 19
9310 Vodskov

Køkken 9931 6691

Leder af Madservice
Hanne Melgaard Juul
Fortunavej 2
9210 Aalborg SØ

Side 15

Det siger loven

Kommunen har efter § 83, stk. 1 og stk. 2, i Lov om Social Service pligt til at tilbyde:

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

Kommunen skal efter § 83, stk. 8 i Lov om Social Service ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose, så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et **korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne**, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Side 15

Yderligere information

Hvis du har behov for yderligere informationer, kan du henvende dig til:

Kontaktcentret ~~og Den åbne linie~~–~~Visitationen~~



Tlf. 9982 5000
Lindholm Brygge 31
9400 Nørresundby

| Kvalitetsstandarden er godkendt af Ældre- og Handicapudvalget ~~xx09.xx12.20210~~