



Mariagerfjord
KOMMUNE

Kvalitetsstandarder
Ældreområdet
2016

Indhold

1. Hvad er kvalitetsstandarder på ældreområdet?.....	3
2. Mariagerfjord Kommune overordnede målsætninger for Sundhed og Ældre.....	4
3. Hvordan vurderes behovet for hjælp?	4
Ved tildelingen af hjælp lægger vi vægt på:.....	4
Baggrund for praksis er:	5
Opfølgning via løbende behovsvurdering.	5
Fleksibel hjemmehjælp.....	6
Borgerens hjem – personalets arbejdsplads.....	6
Hvem leverer hjælpen?	7
Hvem udfører hjælpen?.....	7
Hvornår udføres hjælpen?.....	7
Leverancesikkerhed og erstatningshjælp	7
Tilkøbsydelse	8
Tilfredshed med hjælpen.....	8
Et godt samarbejde	9
Hvis borgeren ikke er tilfreds med afgørelsen eller levering af hjælpen	9
Kvalitetsstandard: Rehabiliteringsforløb	10
Kvalitetsstandard: Personlig pleje	13
Kvalitetsstandard: Klippekort.....	16
Kvalitetsstandard: Rengøring.....	168
Kvalitetsstandard: Tøjvask.....	21
Kvalitetsstandard: Indkøb	23
Kvalitetsstandard: Rehabiliteringsophold	25
Kvalitetsstandard: Midlertidigt ophold.....	28
Kvalitetsstandard: Nødkald	31
Kvalitetsstandard: Dagcenter	33
Kvalitetsstandard: Befordring af visiterede borgere til dagcenter.....	35
Kvalitetsstandard: Madservice med udbringning	36
Kvalitetsstandard: Sygepleje.....	37
Kvalitetsstandard: Pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom i hjemmet.....	39
Kvalitetsstandard: Plejevederlag til pasning af døende	42

1. Hvad er kvalitetsstandarder på ældreområdet?

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

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

I forhold til borgeren skal kvalitetsstandarderne sikre:

- Information om nogle de tilbud kommunen tilbyder, når der opstår et behov.
- Synliggørelse af borgerens rettigheder og pligter.
- Mulighed for at afstemme borgerens forventninger til kommunens serviceniveau.
- Grundlag for borgeren til at bedømme, om ydelserne er i overensstemmelse med de politiske beslutninger, uanset om hjælpen udføres af den kommunale leverandør eller en godkendt privat leverandør.

Inden for den overordnede ramme, som det politisk godkendte serviceniveau udgør (beskrevet i kvalitetsstandarderne), skal visitationen ske individuelt på baggrund af en samlet vurdering af den enkelte borgers behov. Målet er, at der træffes ensartede afgørelser om hjælp til borgere med samme behov i hele kommunen. Dette skal ske på baggrund af en visitationspraksis, der på en gang er ensartet og som samtidig er så fleksibel, at der tages højde for borgernes individuelle behov.

På baggrund af den enkelte borgers behov tildeles de relevante ydelser. I forbindelse med vurderingen af behovet for personlig pleje og praktisk hjælp samt madservice efter Servicelovens § 83 forpligtes kommunen til at tilbyde et tidsafgrænset, korterevarende og målorienteret rehabiliteringsforløb, hvis det vurderes at borgeren kan forbedre sin funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter Servicelovens § 83. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb skal kommunen (gen)vurdere modtagers behov for hjælp efter Servicelovens § 83.

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

Det er herefter op til leverandøren at yde den nødvendige hjælp på en så fleksibel og effektiv måde som muligt inden for den visiterede tidsramme. Det er op til leverandøren at tilrettelægge den konkrete opgaveløsning med afsæt i borgerens dagsaktuelle situation og ønsker, samt at bevare borgeren som en aktiv samarbejdspartner. Hjælpen ydes ud fra borgerens ressourcer som hjælp til selvhjælp og velfærdsteknologiske hjælpemidler bringes i anvendelse, hvor det er muligt. Der tages afsæt i det gældende værdigrundlag, som omfatter tillid, respekt, værdighed og dialog.

2. Mariagerfjord Kommune overordnede målsætninger for Sundhed og Ældre.

Mission for Sundhed og Ældre i Mariagerfjord Kommune er, at

”vi tror på, at mestring af eget liv giver høj livskvalitet. Vi sigter på at fremme borgernes sundhed, forebygge sygdom samt lindre i særlige livssituationer”.

Vision for Sundhed og Ældre i Mariagerfjord Kommune er

’at alle ansatte i Sundhed og Ældre arbejder rehabiliterende, forebyggende og sundhedsfremmende’

Det gør vi ved:

At sikre en værdig, målrettet og sammenhængende indsats.
At være professionelle og ordentlige både fagligt og relationelt.
At turde handle og gå nye veje, herunder gøre brug af teknologiske løsninger.
At gøre brug af organisationens samlede ressourcer ved at prioritere samarbejde og fællesskab

3. Hvordan vurderes behovet for hjælp?

Ved behov for personlig pleje og praktisk hjælp til hjemmeboende borgere, skal henvendelse ske til:

**Mariagerfjord Kommune
Myndighed og Visitation
Sundhed og Ældre
Nordre Kajgade 1
9500 Hobro**

Tlf. 97 11 34 49 alle hverdage mellem kl. 8.00 og 12.00.

Når Myndighed og Visitation har fået en henvendelse, bliver borgeren kontaktet af en visitator, som sammen med borgeren skal vurdere behovet for et rehabiliteringsforløb eller behov for personlig pleje og støtte, samt praktisk hjælp. Der aftales typisk besøg i hjemmet snarest muligt for at understøtte den rehabiliterende tilgang. Borgeren er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til mødet.

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

Ved tildelingen af hjælp lægger vi vægt på:

- Hvad kan borgeren gøre selv?
- Hvad ønsker borgeren selv at blive i stand til at klare?

- I et rehabiliteringsforløbet, er borgeren en vigtig samarbejdspartner og sikres aktivt involveret i forløbet, hvor det tilstræbes at borgeren forbedrer sin funktionsevne og dermed øger selvstændighed og nedsætter behovet for hjælp til personlig og praktisk bistand.
- Brug af velfærdsteknologi eller hjælpemidler skal indgå i vurderingen af om borgeren kan opnå øget selvstændighed og selvhjulpethed i hverdagen.
- Er der en ægtefælle eller andre i hjemmet, der kan udføre opgaven?
- Hvad kan borgeren og personalet gøre sammen?
- Hvad skal personalet gøre for borgeren?
- Om boligens indretning har indflydelse på behovet?

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

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

Baggrund for praksis er:

- At borgeren får støtte eller hjælp til udførelse af opgaven, uanset tidsforbruget for den pågældende opgave
- At personalet nogle gange bruger mere eller mindre tid, til at løse opgaven, idet personalet er forpligtet til at afslutte opgaven. Eksempelvis vil personalet ved en borger, hvor der er opstået et akut behov være nødt til at bruge ekstra tid for at give borgeren en tilfredsstillende pleje og/eller hjælp.
- At der kan være tidsforskelle, fordi medarbejdernes fremgangsmåde, arbejdstempo og arbejdsredskaber hos borgerne kan variere.

Hvis personalet skal yde hjælp et bestemt antal minutter, kan det betyde, at personalet ikke når at få afsluttet opgaven inden for den afsatte tid. Modsat kan det også betyde, at personalet vil få overskudstid, fordi de afslutter opgaven hurtigere end den tid, der er sat af til ydelsen. Lov om social service stiller ikke krav om, at borgerne skal oplyses om tidsforbruget til løsningen af de tildelte ydelser, derimod stiller loven krav om en individuel og konkret vurdering af borgerens samlede behov og situation. Ønsker borgeren at bytte ydelser, er det således leverandørens opgave at oplyse, hvor meget tid leverandøren har sat af til at løse opgaven, og inden for denne tidsramme kan borgeren så bytte opgaver (se mere under punktet 'Fleksibel hjemmehjælp').

Opfølgning via løbende behovsvurdering.

Borgerens behov for hjælp bliver løbende revurderet og der følges op efter behov. Forud for et opfølgingsbesøg vil visitatoren kontakte borgeren med henblik på at aftale et tidspunkt for besøget.

Det udførende personale vil derudover løbende følge borgerens behov for hjælp og er forpligtet til at melde ændringer til visitatorerne i Myndighed og Visitation.

Fleksibel hjemmehjælp.

Borgeren har sammen med personalet mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen skal tilrettelægges. Borgeren har ret til at bytte til andre ydelser – dog kun inden for den tidsramme leverandøren har afsat til at udføre de visiterede ydelser. Bytteopgaverne skal dog være sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, forudsætter det, at vedkommende er bevilget både personlig pleje og praktisk hjælp.

Retten til at bytte mellem plejeopgaver og praktiske opgaver begrænses dog, hvis borgeren får hjælp til både personlig pleje og praktisk hjælp, og har valgt to forskellige leverandører til at udføre disse opgaver.

Hvis borgeren gentagne gange fravælger en visiteret ydelse, skal der ske en revurdering med henblik på at få justeret hjælpen. Leverandøren er forpligtiget til at give besked herom til visitations- og myndighedsafdelingen. Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for andre ydelser, skal personalet levere den hjælp, der er bevilget.

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

Borgerens hjem – personalets arbejdsplads.

Den kommunale hjemmepleje eller den private leverandør vil vurdere personalets arbejdsmiljø. Hjemmets indretning skal være i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand. Den kommunale hjemmepleje eller den private leverandør skal udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV), der sikrer at eksempelvis hjælpemidler, el-ledninger, el-apparater m.v., som personalet skal bruge, er i orden. Samtidig vurderes det psykiske arbejdsmiljø, da hjælpen bygger på et samarbejde, hvor der udvises gensidig respekt.

De der udfører arbejdspladsvurderingen foretager vurderingen med respekt for, at det er borgerens hjem det drejer sig om. Det kan være nødvendigt at ommøblere, fjerne tæpper og/eller installere tekniske hjælpemidler i borgerens hjem, før vedkommende kan få hjælp, for eksempel ved at udskifte sengen med en plejeseng.

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

I private hjem hvor hunde er en del af husstanden henstilles til at hunden(e) er i aflukkede rum, når hjælpen fra medarbejderne skal udføres omkring borgeren og i hjemmet.

I private hjem, hvor der modtages ydelser i form af personlig pleje og/eller praktisk hjælp, henstilles der til, at der ikke ryges, når personalet opholder sig i hjemmet.

Ifølge kommunens rygepolitik indgår borgerens hjem som medarbejderens arbejdsplads, og det er derfor en forudsætning for levering af ydelsen, at der ikke ryges mens medarbejderen opholder sig i hjemmet.

Hvem leverer hjælpen?

Borgeren skal vælge, om vedkommende vil have praktisk hjælp og personlig pleje, samt rehabiliteringsforløb ydet fra den kommunale hjemmepleje eller en af de private leverandører, som er godkendt i Mariagerfjord Kommune.

I forbindelse med visitationsbesøg vil borgeren få udleveret informationsmateriale fra de forskellige leverandører. I informationsmaterialet gives en præsentation af hver enkelt leverandør.

Valget af leverandør foretages af borgeren, evt. støttet af en pårørende. Visitator vil være neutral i sin vejledning af borgeren i valg af leverandør.

De private leverandører er ligesom den kommunale hjemmepleje forpligtet til at efterleve de godkendte kvalitetsstandarder for personlig pleje og praktisk hjælp, samt rehabiliteringsforløb. Borgeren har mulighed for at ændre sit valg af leverandør. Hvis borgeren ønsker at gøre brug af denne mulighed, skal vedkommende blot henvende sig til Visitation og Myndighed. Leverandørskiftet kan ske senest 30 dage efter anmodningen om at skifte.

Borgeren har også mulighed for selv at vælge en person til at udføre den aftalte hjælp til personlig pleje og/eller praktisk hjælp. Den udpegede person, som er over 18 år, skal godkendes af kommunen, som ansætter pågældende i det antal timer, der er bevilget. Det er ikke muligt, at være ansat i delt tjeneste over dag, aften og nat, da dette er i strid med hviletidsbestemmelserne, jf. arbejdsmiljøloven. Der skal derfor tages stilling til, hvilke dage og tidspunkter ansættelsen dækker.

Ved behov for hjælp over flere vagtlag tilbydes hjælp fra hjemmeplejen. Jf. reglerne om frit valg kan der vælges mellem både den kommunale leverandør og de godkendte private leverandører. Visitation og Myndighed vil oplyse hvilke leverandører, der er mulighed for at vælge.

Hvem udfører hjælpen?

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

Alle medarbejdere har tavshedspligt.

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

Hvornår udføres hjælpen?

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

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

Leverancesikkerhed og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med borgerens afgørelse eller aftaleskema. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

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

Generelt:

- Ved ændringer kontaktes borgeren af leverandøren senest samme dags morgen.
- Ved akut opståede situationer skal borgeren kontaktes så hurtigt som muligt.
- Borgeren kontaktes telefonisk, hvis et besøg må flyttes mere end ½ time i forhold til det aftalte tidspunkt når det drejer sig om hjælp til personlig pleje. Ved praktisk hjælp, hvis besøget må flyttes mere end 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt.

Personlig pleje

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

For borgere, der modtager hjælp til ugentlig personlig pleje (eks. ugentligt bad), kan ydelsen flyttes i op til en dag. I forbindelse med helligdage kan ydelsen flyttet mere end en dag.

Praktisk hjælp

Ved levering af praktiske hjælp, skal leverandøren sikre erstatningshjælp i de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at levere hjælpen i overensstemmelse med den indgåede aftale. Erstatningshjælpen skal aftales individuelt og leveres indenfor 1-3 hverdage.

Tilkøbsydelser

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

Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelser. Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandør og borger er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen.

Tilfredshed med hjælpen

Mariagerfjord Kommune undersøger ved stikprøver om borgeren er tilfreds med den leverede hjælp. Det sker som hovedregel i forbindelse med opfølgning eller revisitation af hjælpen hos borgeren.

Mariagerfjord Kommune har opstillet følgende servicemål, der gælder ved leverance af personlig pleje og praktisk hjælp:

- At borgeren modtager hjælp til personlig pleje og omsorg senest 3 hverdage efter bevilling af hjælpen.
- At borgeren modtager hjælp senest 10 hverdage efter indgåelse af aftalen om hjælp til praktiske opgaver (f.eks. rengøring).

- At borgerne oplever en målrettet og sammenhængende indsats
- At borgeren oplever at personalet er professionelle og ordentlige, såvel fagligt som personligt.

Et godt samarbejde

En god service fra den kommunale eller private leverandør forudsætter:

- At borgeren taler åbent og ærligt med visitator og/eller leverandøren om eventuel utilfredshed eller uoverensstemmelse.
- At borgeren respekterer, at personalet har tavshedspligt.
- At borgeren er hjemme på det aftalte tidspunkt for hjælp, og opholder sig i hjemmet, mens hjælpen ydes, eller har sendt afbud dagen før, hvis aftalen ønskes aflyst.
- At borgeren oplyser om ændrede forhold, som kan have betydning for hjemmehjælpsaftalens grundlag.
- At borgeren accepterer personalets anvendelse af nødvendige arbejdsmiljøbetingede hjælpemidler og/eller gennemførelse af eventuelle boligindretninger, som har til formål at skabe et bedre arbejdsmiljø.
- At borgeren og personalet udviser gensidig respekt for hinanden i samarbejdet.
- At efterkomme henstilling om, at der ikke ryges når personalet er i hjemmet og at evt hunde er i aflukkede rum, mens personalet er i hjemmet.

Hvis borgeren ikke er tilfreds med afgørelsen eller levering af hjælpen

Der er mulighed for at klage over afgørelsen til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune. Efter fornyet vurdering (hvis borgeren ikke får medhold i klagen), videresendes klagen til afgørelse i Ankestyrelsen.

Hvis borgeren er utilfreds med den måde hjælpen leveres, skal der rettes henvendelse til leverandøren.

Kvalitetsstandard: Rehabiliteringsforløb

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 83a
Hvilket behov dækker ydelsen?	Tilbyder et tidsafgrænset, korterevarende og målorienteret rehabiliteringsforløb, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjemmehjælp.
Hvad er formålet med ydelsen?	At borgeren fastholder, evt øger funktionsniveau helt eller genvinder dette, så borgeren opnår størst mulig selvstændighed At vurdere om et målorienteret rehabiliteringsforløb kan gøre, at borgeren forbedrer sin funktionsevne fysisk, psykisk og socialt. Hjælpen ydes ud fra borgerens ressourcer, heri at styrke borgerens vedligeholdelsesfunktion ved, at motivere og støtte borgeren til, at deltage så aktivt som muligt i forløbet.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Alle aktiviteter ydes som 'hjælp til selvhjælp' med afsæt i den rehabiliterende tilgang og velfærdsteknologiske hjælpemidler bringes i anvendelse, hvor det er muligt.</p> <p>I Mariagerfjord Kommune arbejder vi med rehabilitering ud fra følgende principper.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Borgeren deltager aktivt i forløbet ✓ Rehabiliteringsforløbet tilrettelægges individuelt og fleksibelt ud fra borgers behov og samlede livssituation og funktionsniveau ✓ Rehabiliteringsforløbet tilrettelægges ud fra en helhedsorienteret og tværfaglig tilgang ✓ Rehabiliteringsforløbet er målrettet og tidsafgrænset ✓ Rehabiliteringsforløbet er en koordineret, sammenhængende og vidensbaseret indsats <p>Indsatserne i en rehabiliterende sammenhæng kan eksempelvis dreje sig om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Træning i at håndtere redskaber og hjælpemidler. • Træning i mobilitet med/uden hjælpemiddel. • Træning i anvendelse af hensigtsmæssige arbejdsstillinger. • Træning i at planlægge og udføre oprydning i egen bolig. • Træning i at udføre rengøringsopgaver, herunder anvendelse af rengøringsredskaber eller velfærdsteknologiske løsninger. • Træning i at sikre indkøb af dagligvarer herunder planlægge indkøb, bestille varer, sætte varer på plads • Træning i tøjvask, herunder sortering af tøj, anvendelse af vaskemaskine/tørretumbler, lægge tøj sammen samt lægge tøj på plads. • Træning i forflytning. • Træning i personlig pleje, herunder at bade/af-og påklædning/toiletbesøg. • Træning i at tilberede, anrette og indtage mad og drikke. • Træning i opvask og oprydning i relation til måltider, mad/drikke. • Træning i social kontakt eller etablering af sociale aktiviteter samt

	igangsætning af træning i eksisterende tilbud i kommunen.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • Holdtræning
Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer vurderes at kunne forbedre funktionsevnen gennem et korterevarende rehabiliteringsforløb.
Hvad er ydelsens omfang?	Ydelsens omfang vurderes individuelt i forhold til borgerens behov. Rehabiliteringsforløbet har en varighed op til 12 uger og er en styrket og fokuseret indsats med tværfagligt/tværasektorielt samarbejde.
Er der valgmuligheder m.h.t leverandør?	Der er mulighed for frit valg af godkendte leverandører.
Hvem leverer ydelsen?	Personale ansat i tværfagligt rehabiliteringsteam i Mariagerfjord Kommune eller private leverandører, som er godkendt til opgaven af Mariagerfjord Kommune.
Kompetencekrav til leverandøren.	<p>Mariagerfjord Kommune stiller krav om at leverandøren har ansat personale, der fagligt kan håndtere rehabiliteringsforløb. Derfor er det en forudsætning, at leverandører har ansat ergoterapeuter, fysioterapeuter, social- og sundhedsassistenter samt sygeplejersker til at håndtere den tværfaglige helhedsorienterede indsats.</p> <p>For alt personale gælder, at de har gennemgået en faglig kvalificering i forhold til at arbejde ud fra et rehabiliterende sigte.</p> <p>Den medarbejder, der leverer ydelsen, skal uanset ansættelsesforhold være bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete afgørelse i forhold til borgeren. Endvidere skal medarbejderen være i stand til at yde en kompetent faglig indsats i forhold til den enkelte borgers behov.</p>
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	<p>Rehabiliteringsforløbet er gratis.</p> <p>Hvis der er behov for hjælpemidler under konceptet 'Bedre Brug af Hjælpemidler' vil borgeren i nogle sammenhænge selv skulle genfremskaffe et sådant hjælpemiddel efter endt rehabiliteringsindsats.</p>
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At tilbyde borgeren et rehabiliteringsforløb efter en individuel og konkret vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov, og borgerens egne mål. • At styrke borgeren i at kunne håndtere sin tilværelse, eventuelt ved bedre brug af hjælpemidler, så vaner og livsindhold bevares så vidt muligt. • At rehabiliteringsforløbet kan skabe de ønskede forbedringer af borgerens funktionsevne. • At tilbyde rehabilitering som en tværgående og tværfaglig metode, der samler indsatser af forskellig karakter i forhold til at hjælpe den enkelte borger til at genvinde den bedst mulige mestringsevne.
Hvordan følges der op på ydelsen?	Opfølgningen foretages af Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune.

	<ul style="list-style-type: none"> • Under rehabiliteringsforløb sker der løbende opfølgning på fastsatte mål af visitator i samarbejde med leverandøren af rehabiliteringsindsatsen. • Ved afslutning af rehabiliteringsforløb sker der en status af forløbet, hvor relevante samarbejdspartnere deltager. • Efter endt rehabiliteringsforløb sikres borger inddragelse om afslutning af hjælpen eller visitation af hjælp efter Servicelovens § 83.
Særlige forhold	Når der er mulighed for anvendelse af velfærdsteknologiske løsninger i.f.m. ydelser eller leverancer vil dette kunne bringes i anvendelse.
Hvordan kan man klage?	Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.

Kvalitetsstandard: Personlig pleje

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 83. Arbejds miljøloven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Hjælp til personlig pleje
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">• At bevare borgeren som en aktiv samarbejdspartner. Hjælpen ydes ud fra borgerens ressourcer.• At styrke borgerens vedligeholdelsesfunktion ved at motivere og støtte borgeren til at deltage så aktivt som muligt i opgaverne.• At tilbyde borgeren den nødvendige og tilstrækkelige hjælp til, at opretholde en personlig hygiejne og fremtræden.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Alle aktiviteter ydes som hjælp til selvhjælp og velfærdsteknologiske hjælpemidler bringes i anvendelse, hvor det er muligt.</p> <p>Personlig pleje</p> <ul style="list-style-type: none">• Sengebåd/brusebåd en gang ugentligt eller ud fra en vurdering af borgerens behov.• Daglig øvre og nedre toilette.• Smøre med ikke lægeordineret hud creme.• Hårvask én gang ugentligt. Øget hyppighed kræver faglig begrundelse.• Tandhygiejne 2 gange dagligt. Øget hyppighed kræver faglig begrundelse.• Observation og pleje af hud.• Neglerensning og klipning af fingernegle.• Frisering.• Barbering. <p>Af-og påklædning.</p> <p>Toiletbesøg:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hjælp til toiletbesøg.• Tømning af urinkolbe.• Tømning af toiletspand.• Skift af inkontinenshjælpemidler. <p>Hjælp til kropsbårne hjælpemidler:</p> <ul style="list-style-type: none">• Høreapparater.• Briller.• Proteser. <p>Grundlæggende forebyggelse af komplikationer ved sengeleje:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lettere mobilisering af kroppen.• Forebyggelse af tryksår. <p>Forflytninger:</p> <ul style="list-style-type: none">• I og af seng, stol mv.

	<p>Vending og lejring efter skønnet behov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekvirering af hjælpemidler. <p>Praktiske gøremål, som KUN foregår i forbindelse med personlig pleje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sengeredning • Tømning af skraldeposer ved besøg i hjemmet.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<p>Der ydes ikke hjælp til opgaver der sædvanligvis udføres af specialister.</p> <p>Ledsagelse til læge, sygehus, tandlæge eller lignende.</p>
Hvem kan modtage ydelsen?	<p>Borgere som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre opgaverne helt eller delvist og som vurderes ikke at kunne forbedre funktionsevnen gennem et rehabiliteringsforløb.</p> <p>Borgere der efter afsluttet rehabiliteringsforløb fortsat har behov for hel eller delvis hjælp til personlig pleje.</p>
Hvad er ydelsens omfang?	<p>Ydelsens omfang vurderes individuelt i forhold til borgerens behov.</p>
Er der valgmuligheder m.h.t leverandør?	<p>Den personlige hjælp er omfattet af frit valg.</p>
Hvem leverer ydelsen?	<p>Borgere har efter servicelovens § 91 og § 94 mulighed for selv at vælge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At hjælpen leveres af Mariagerfjord Kommunes hjemmepleje • At hjælpen leveres af privat leverandør, som er godkendt af Mariagerfjord Kommune • At hjælpen leveres af en privat person efter borgerens eget valg. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen (§94)
Kompetencekrav til leverandøren.	<p>Det er Mariagerfjord Kommunes overordnede målsætning, at hjælp til borgere ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp. Derfor finder kommunen det vigtigt, at personalet har den nødvendige uddannelse.</p> <p>Mariagerfjord Kommune stiller derfor krav om, at minimum 90 % af det udførende personale har en sundhedsfaglig uddannelse som f. eks. social- og sundhedsassistent, social- og sundhedshjælper eller sygehjælper.</p> <p>Den medarbejder, der leverer ydelsen, skal uanset ansættelsesforhold være bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete afgørelse i forhold til borgeren. Endvidere skal medarbejderen være i stand til at yde en kompetent faglig indsats i forhold til den enkelte borgers behov.</p>
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	<p>Hjælp til personlig pleje er gratis.</p>
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At styrke borgeren i at kunne håndtere sin tilværelse, så vaner og livsindhold bevares så vidt muligt. • At tilbyde borgeren personlig hjælp eller støtte efter en individuel vurdering. • At hjælpe borgeren til at klare hverdagen og bevare egne evner til at

	<p>drage omsorg for eget liv. Hjælpen skal forebygge yderligere svækkelse og fastholde eller forbedre fysiske og psykiske færdigheder.</p> <ul style="list-style-type: none"> • At borgerens selvbestemmelse, normer og vaner respekteres i opgavevaretagelsen • At ydelsen stemmer overens med den indgåede aftale. • Hvis et besøg flyttes mere end ½ time i forhold til det aftalte tidspunkt, orienteres borgeren telefonisk. • Iværksættelse af hjælpen kan ske straks ved behov, og skal ske indenfor 3 hverdage efter visitationsbesøget.
Hvordan følges der op på ydelsen?	<p>Opfølgningen foretages af Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialog med borger ved revisitationsbesøg eller telefonisk henvendelse. • Borgerens hjælp revurderes løbende efter behov. • Vurdering af klagesager.
Særlige forhold	<p>Der vil blive udarbejdet en arbejdspladsvurdering i borgerens hjem, som kan bevirke, at der kan blive tale om ændringer i hjemmet. F.eks. at flytte rundt eller bortskaffelse af møbler og ibrugtagning af relevante hjælpemidler for at imødekomme medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø.</p> <p>Husdyr må ikke være til gene for medarbejderen ved udførelse af arbejdet.</p> <p>Visitor skal informeres, når en borger gentagne gange afmelder en ydelse, og der ikke kan aftales et alternativt leveringstidspunkt.</p> <p>Afviigelser skal altid noteres i KMD Care (journalssystem).</p> <p>Når der er mulighed for anvendelse af velfærdsteknologiske løsninger i forbindelse med ydelser eller leverancer vil dette kunne bringes i anvendelse.</p>
Hvordan kan man klage?	<p>Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.</p>

Kvalitetsstandard: Klippekort

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Klippekortet er en del af Finanslovsaftalen 2015.
Hvordan søger man om klippekort?	Hvis borger ønsker, at søge om et klippekort kan henvendelse ske til den medarbejder der kommer i borgerens hjem eller til Visitation og Myndighed. For at søge om klippekortet skal borgeren vide, hvad borger kunne tænke sig, at bruge klippekortet til. Når de 12 klip på klippekortet er brugt, og hvis der ønskes nye klip, kan borger henvende sig til den medarbejder, der kommer i hjemmet. Denne kan være behjælpelig med at der sker fornyelse af klippekortet.
Hvad er formålet med ydelsen?	Formålet med klippekortet er at understøtte livskvaliteten for borgere der modtager hjemmehjælp.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p><u>Oplevelser i dit nærområde/udenfor hjemmet, eksempelvis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gåture, cykelture på dobbeltcykel eller fælles ture med andre. • Dagligvare indkøb eller shopping ture. • Foredrag, udstillinger, koncerter, cafébesøg eller andet. • Besøge et pleje- eller aktivitetscenter og deltage i de åbne tilbud. • Deltage i spisegrupper, banko, kortspil e.lign • Ledsagelse til venner, bank, specialbutikker, hospital, læge el. lign <p><u>Hjælp og hygge i hjemmet, eksempelvis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til at lave livretter, eller bage en kage. • Se i fotoalbum eller se en god film. • Avislæsning, højtlesning eller kortspil. • Hjælp til computer eller indstilling af tv kanaler • Oprydning, få hjælp til sortering • Almindelig rengøring <p><u>Emotionel, tankemæssig og social kontakt</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lytte, samtale/god snak • Musik, film og højtlesning, evt sammen med andre • Hyggelig tilstedeværelse og holde i hånd
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Borgeren kan ikke modtage hjælp til håndværksmæssige opgaver, snerydning, havearbejde eller hovedrengøring.
Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere, der oplever ensomhed som en udfordring i hverdagen og/eller borgere, der modtager hjælp til personlig pleje og praktisk bistand ugentligt, og som ikke har mulighed for at udføre aktiviteterne på egen hånd eller med eget netværk, kan få et klippekort.
Hvad er ydelsens omfang?	Borgeren kan tilbydes et klippekort med 12 klip, hver af én times varighed. Klippe kortet er fleksibelt og der kan vælges, at bruge ét klip om ugen, eller der kan spares maksimalt 6 timer op til brug ad gangen. Aktiviteterne skal leveres i hele timer, det vil sige at borger kan få én time efter en uge, to timer efter to uger, tre timer efter tre uger osv., op til seks timer efter seks uger. Der er ikke nogen begrænsning på hvornår borger iøvrigt skal have opbrugt klippene.

Er der valgmuligheder m.h.t leverandør?	Leverandører der er godkendt til at levere både personlig pleje og praktisk bistand kan levere klippekortydelse.
Hvem leverer ydelsen?	Det tilstræbes, at det er den samme medarbejder som normalt kommer i borgerens hjem, der også hjælper med aktiviteter i forbindelse med klippekortet.
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	Udgifter, der er forbundet med afvikling af aktiviteter for borger og medarbejder, f.eks. transport, indgang, forplejning, skal borger selv betale.
Særlige forhold	Borgeren skal aftale brug af klippekortet sammen med den medarbejder, der kommer i hjemmet. Aktiviteterne skal aftales minimum en uge inden afvikling. Aktiviteterne skal afvikles mellem kl. 10 og kl. 17 på hverdage.

Kvalitetsstandard: Rengøring

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 83, 84. Arbejds miljøloven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov i forbindelse med varetagelse af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i form af rengøring, som borgeren midlertidigt eller varigt ikke selv er i stand til at udføre på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.
Hvad er formålet med ydelsen?	Hjælp og støtte til nødvendig vedligeholdende rengøring i boligen i samarbejde med borgeren.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Alle aktiviteter ydes som hjælp til selvhjælp og velfærdsteknologiske hjælpemidler bringes i anvendelse, hvor det er muligt.</p> <p>Rengøringshjælpen omfatter rengøring af et areal, der som udgangspunkt maksimalt svarer til en ældre bolig på ca. 65 m², dvs. i entré, badeværelse, køkken, opholdsstue samt soveværelse.</p> <p>Rengøringsydelsen <u>kan</u> omfatte følgende opgaver:</p> <p><u>Støvsugning</u> Der kan i helt specielle tilfælde ydes hjælp til almindelig støvsugning.</p> <p><u>Gulvvask</u> Der vaskes gulv i de primære opholdsrum. Løse tæpper fjernes ikke.</p> <p><u>Tørre støv af</u> Overflader i nå højde. Nipsting flyttes i begrænset omfang.</p> <p><u>Rengøring af badeværelse</u> Rengøring af håndvask, toilet, spejl, samt gulvvask. Der gøres kun rent på et badeværelse/toilet.</p> <p><u>Rengøring af hjælpemidler</u> Kan være nødvendig rengøring af f. eks. høreapparater, kørestol, rollator, plejeseng. Som hovedregel visiteres der ikke hjælp til rengøring af hjælpemidler, hvis det er den eneste hjælp borgeren har behov for.</p> <p><u>Skiftning af sengelinned</u> Der visiteres skift af sengelinned på den enkeltes seng.</p>
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">• Hovedrengøring eller ekstra rengøring (efter håndværkere).• Flytning af tunge møbler ved rengøring.• Opvask og oprydning efter gæster.• Rengøring efter husdyr.• Vinduespuddning.• Gardinvask. <p>Der kan ikke ydes hjælp til opgaver som ikke kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt efter regler i arbejdsmiljøloven.</p>

Hvem kan modtage ydelsen?	<p>Borgere der på grund af nedsat funktionsevne ikke selv kan udføre opgaverne.</p> <p>Borgere, der ikke kan blive helt eller delvis selvhjulpne efter deltagelse i korterevarende målrettet rehabiliteringsforløb.</p> <p>Borgere, hvis funktionsniveau og/eller boligindretning gør, at der ikke kan bruges velfærdsteknologiske løsninger eksempelvis robotstøvsuger.</p> <p>Ydelsen leveres ikke, hvis der er en rask ægtefælle eller anden person i husstanden, som er i stand til at udføre opgaven.</p>
Hvad er ydelsens omfang?	<p>Hjælp til rengøring ydes som hovedregel hver 14. dag.</p> <p>Hjælpen er behovsbestemt og aftales individuelt mellem borger og visitator.</p> <p>Omfang udmåles efter en vejledende tid i henhold til Mariagerfjord Kommunes serviceniveau.</p> <p>Hjælp til rengøring ydes som hovedregel på hverdage i dagtimer.</p>
Er der valgmuligheder m.h.t leverandør?	<p>Den praktiske hjælp og støtte er omfattet af frit valg.</p>
Hvem leverer ydelsen?	<p>Borgere har efter servicelovens § 91 og § 94 mulighed for selv at vælge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At hjælpen leveres af Mariagerfjord Kommunes hjemmepleje • At hjælpen leveres af privat leverandør, som er godkendt af Mariagerfjord Kommune • At hjælpen leveres af en privat person efter borgerens eget valg. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen (§94)
Kompetencekrav til leverandøren.	<p>Det er Mariagerfjord Kommunes overordnede målsætning, at hjælp til borgere ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp og den rehabiliterende tilgang. Derfor finder kommunen det vigtigt, at personalet har den nødvendige uddannelse.</p> <p>Mariagerfjord Kommune stiller derfor krav om, at minimum 90 % af det udførende personale har en sundhedsfaglig uddannelse som f. eks. social- og sundhedsassistent, social- og sundhedshjælper eller sygehjælper.</p> <p>Den medarbejder, der leverer ydelsen, skal uanset ansættelsesforhold være bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandarder og med den konkrete afgørelse i forhold til borgeren.</p>
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	<p>Hjælp til praktisk hjælp og støtte er gratis</p>
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At hjælpe borgeren til at klare hverdagen og bevare egne evner til at drage omsorg for eget liv. Hjælpen skal forebygge yderligere svækkelse og fastholde eller forbedre fysiske og psykiske færdigheder. • At borgerens selvbestemmelse, normer og vaner respekteres i opgavevaretagelsen

	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis et besøg flyttes mere end ½ time i forhold til det aftalte tidspunkt, orienteres borgeren telefonisk. • Ydelsen kan ikke aflyses fra leverandørens side, men hvis der opstår forhindringer i forhold til leveringen tilbydes erstatningsydelse indenfor 5 hverdage. Hvis borgeren aflyser hjælpen tilbydes ikke erstatningshjælp. • Medarbejdere der er i borgerens hjem har pligt til at handle på uopsættelige situationer. Eksempelvis efter fald, ved sygdom m.v. • Hjælpen iværksættes senest 10 hverdage efter afgørelsen
Hvordan følges der op på ydelsen?	<p>Opfølgningen foretages af Myndighed og visitation i Mariagerfjord Kommune.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialog med borger ved revisitationsbesøg eller telefonisk henvendelse. • Borgerens hjælp revurderes løbende efter behov. • Vurdering af klagesager.
Særlige forhold	<p>Ved opstart af hjælpen skal hjemmet som hovedregel fremstå almindeligt rydeligt og rengjort.</p> <p>Hjælpen leveres kun når borgeren er hjemme.</p> <p>Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p> <p>Medarbejderen er omfattet af tavshedspligt.</p> <p>Er der gæster i hjemmet, gives som hovedregel ikke rengøringsydelse.</p> <p>Husdyr må ikke være til gene for udførelse af arbejdet.</p> <p>Visitor skal informeres, når en borger gentagne gange afmelder en ydelse, og der ikke kan aftales et alternativt leveringstidspunkt. Afvigelser skal altid noteres i KMD Care (journalssystem).</p> <p>Når der er mulighed for anvendelse af velfærdsteknologiske løsninger i.f.m. ydelser eller leverancer vil dette kunne bringes i anvendelse</p>
Hvordan kan man klage?	<p>Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.</p>

Er der valgmuligheder m.h.t leverandør?	Den praktiske hjælp og støtte er omfattet af frit valg.
Hvem leverer ydelsen?	<p>Borgere har efter servicelovens § 91 og § 94 mulighed for selv at vælge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At hjælpen leveres af Mariagerfjord Kommunes hjemmepleje • At hjælpen leveres af privat leverandør, som er godkendt af Mariagerfjord Kommune <p>At hjælpen leveres af en privat person efter borgerens eget valg. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen (§94)</p>
Kompetencekrav til leverandøren.	<p>Det er Mariagerfjord Kommunes overordnede målsætning, at hjælp til borgere ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp. Derfor finder kommunen det vigtigt, at personalet har den nødvendige uddannelse.</p> <p>Mariagerfjord Kommune stiller derfor krav om, at minimum 90 % af det udførende personale har en sundhedsfaglig uddannelse som f. eks. social- og sundhedsassistent, social- og sundhedshjælper eller sygehjælper.</p> <p>Den person, der leverer ydelsen, skal uanset ansættelsesforhold være bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete afgørelse i forhold til borgeren.</p>
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	Hjælp til praktisk hjælp og støtte er gratis
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At den kommunale hjemmepleje eller godkendte private leverandører leverer altid leverer den tildelte ydelse indenfor den aftalte tid. • At borgeren deltager aktivt i opgaveløsningen, så man opnår hjælp til selvhjælp. • At opgaverne udføres af så få forskellige hjælpere som muligt. • At hjælpen kun leveres når borgeren er hjemme. • At hjælpen iværksættes senest 10 hverdage efter afgørelsen. <p>Hvis der sker forskydninger i den aftalte tid på +/- 60 min. kontaktes borgeren og orienteres om, hvornår hjælpen kan forventes.</p> <p>Ydelsen kan ikke aflyses fra leverandørens side, men hvis der opstår forhindringer i forhold til leveringen tilbydes erstatningsydelse indenfor 5 hverdage.</p>
Hvordan følges der op på ydelsen?	<p>Opfølgningen foretages af Myndighed og visitation i Mariagerfjord Kommune.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialog med borger ved revisitationsbesøg eller telefonisk henvendelse. • Borgerens hjælp revurderes løbende efter behov. • Vurdering af klagesager.
Særlige forhold	<p>Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p> <p>Medarbejderen er omfattet af tavshedspligt.</p> <p>Husdyr må ikke være til gene for medarbejderen ved udførelse af arbejdet.</p>
Hvordan kan man klage?	Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.

Kvalitetsstandard: Indkøb

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service §§ 83, 84. Arbejdsmiljøloven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Hjælp til indkøb af dagligvarer
Hvad er formålet med ydelsen?	Medvirke til at borgeren får de nødvendige dagligvarer. Sikre at dagligvarer bliver bestilt og leveret.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	Alle aktiviteter ydes som hjælp til selvhjælp. Indkøbsydelsen kan indeholde følgende del ydelser: <ul style="list-style-type: none">• Skrive indkøbsliste.• Bestilling af varer.• Efter udbringning – sætte varer på plads.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Medarbejderen kan ikke hente dagligvarer til borgeren. Leverandør eller medarbejder må ikke lægge penge ud for borgeren.
Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere der på grund af nedsat funktionsevne ikke selv kan udføre opgaverne. Borgere, der ikke kan blive helt eller delvis selvhjulpne efter deltagelse korterevarende målrettet rehabiliteringsforløb. Ydelsen leveres ikke, hvis der er en rask ægtefælle eller anden pårørende i husstanden.
Hvad er ydelsens omfang?	Hjælp ydes som hovedregel en gang om ugen.
Er der valgmuligheder m.h.t leverandør?	Ydelsen er omfattet af frit valg
Hvem leverer ydelsen?	Dagligvarer bestilles og leveres af godkendte leverandører til indkøb i Mariagerfjord Kommune, som borgeren selv vælger i forbindelse med bevilling af praktisk hjælp til indkøb.
Kompetencekrav til leverandør.	Godkendte leverandører til indkøb skal til en hver tid opfylde krav i henhold til godkendelsesmateriale.
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	Borgeren afholder udgifter der vedrører dagligvarerne.
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">• At borgeren i videst mulig omfang har mulighed for at opretholde hidtidige levestandard.• At borgeren har adgang til de dagligvarer, som daglig husførelse kræver.• At der er sikkerhed for, at varens kvalitet er optimal.

Hvordan følges der op på ydelsen?	<p>Opfølgningen foretages af Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dialog med borger ved revisitationsbesøg eller telefonisk henvendelse. • Borgerens hjælp revurderes løbende efter behov. • Vurdering af klagesager.
Hvordan kan man klage?	<p>Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.</p>

Kvalitetsstandard: Rehabiliteringsophold

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	<p>Lov om social service § 84, stk.2.</p> <p>Tilbuddet kan indeholde ydelser efter § 83, § 83a, § 86 i Lov om social service eller § 140 i Sundhedsloven</p> <p>Kommunen kan tilbyde rehabiliteringsophold uden for hjemmet – her tilbydes midlertidigt ophold med døgnbemanding.</p>
Hvad er formålet med ydelsen?	<p>At yde målrettet genoptræning og rehabilitering samt pleje og observation med henblik på:</p> <ul style="list-style-type: none">• At borgere, der er svækkede af sygdomme, genvinder funktionsniveau• At borgere, der har fået et funktionstab kan øge deres funktionsniveau• At forbygge unødvendige indlæggelser• At afdække borgerens samlede livssituation og ud fra det iværksætte en målrettet rehabiliterende indsats.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Alle sundhedsfaglige tiltag under opholdet ydes målrettet og med rehabiliterende sigte.</p> <p>Alle tiltag tager udgangspunkt i det individuelle formål og den handleplan, der er lagt for den enkelte borger.</p> <p>Aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Træning/vedligehold af færdigheder i forbindelse med de daglige færdigheder og gøremål.• Individuel træning v. terapeut ud fra handleplan• Målrettet observation og pleje• Inddrage samarbejdspartnere (fx egen læge) der er relevante for rehabiliteringen• Fuld forplejning dvs. måltider, vask af tøj samt rengøring
Hvem kan modtage ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">• Visitator har bevillingskompetencen og bevilger opholdet ud fra en individuel og konkret vurdering. Sammen med visitator udfærdiges skriftlig ansøgning/aftale om rehabiliteringsophold der beskriver formål.• Borgere, som i en afgrænset periode har behov for og kan profitere af rehabilitering, og hvor dette ikke er muligt i eget hjem.

Hvad er ydelsens omfang?	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabiliteringsopholdet varighed fastsættes af visitator ud fra en individuel vurdering. • Rehabiliteringsafdelingens personale er sammensat af et tværfagligt team. Sammen med den enkelte borger udarbejder teamet en individuel handleplan med beskrivelse af fokusområder, indsats og mål for opholdet.
Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?	Der er 10 rehabiliteringspladser i Mariagerfjord Kommune. Pladserne ligger samlet og er indrettet på en afdeling på Hobro Alderdomshjem.
Hvem leverer ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • Sundhedspersonale ansat på rehabiliteringsafsnittet.
Kompetencekrav til personalet.	<ul style="list-style-type: none"> • Personale med sundhedsfaglig uddannelse (SSA) • Fysioterapeut • Ergoterapeut • Sygeplejerske • For alt personale gælder, at de har gennemgået en faglig kvalificering i forhold til at arbejde ud fra rehabiliteringstanken. • Personalet skal være bekendt med og arbejde ud fra kvalitetsstandard for rehabiliteringsophold. • Personalet skal være bekendt med den konkrete afgørelse, formål og mål for den enkelte borger samt arbejde målrettet ud fra disse.
Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?	<ul style="list-style-type: none"> • Der betales for forplejning, som dækker alle måltider og tøjvask. <i>(Ved sondeernæring opkræves sædvanlig takst og plejecenter betaler borgers andel af sondeernæring)</i> • Betalingen fratrækkes pensionen. • Kørsel til og fra rehabiliteringsopholdet betaler borgeren selv.
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At vi yder hjælpen snarest muligt ved akut behov for rehabiliteringsophold. Er der venteliste til rehabiliteringsafsnittet ydes indsatsen i hjemmet ud fra vurderet behov. • At borgeren oplever at være velinformeret samt oplever sammenhæng og kontinuitet i indsatsen på rehabiliteringsopholdet. • At der laves status over opnåede mål, og anbefalinger til opfølgning, inden opholdet afsluttes. • At visitator laver revisitation lige inden eller umiddelbart efter opholdet er afsluttet. • At sikre en god overgang når opholdet afsluttes. Dette m.h.p. at skabe sammenhæng og kontinuitet i den rehabiliterende indsats, i det videre forløb efter endt ophold.
Hvordan følges op på ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • Ved indflytning på rehabiliteringsophold afholdes en forventnings samtale inden for de første 2 hverdage med deltagelse af det tværfaglige team. Der vil i samarbejde med borgeren blive fastsat mål for

	<p>opholdet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der laves en midtvejsevaluering hvor relevante samarbejdspartnere deltager. • I den sidste uge af opholdet udarbejder det tværfaglige team en fælles slutevaluering med henblik på det videre forløb.
Særlige forhold	<p>Der er udarbejdet pjece vedr. rehabiliteringsophold som borger får udleveret før eller ved opholdets start. Pjecen indeholder alle praktiske oplysninger.</p> <p>Ved rehabiliteringsophold skal borgeren selv medbringe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eget tøj • toiletartikler • medicin • personlige hjælpemidler <p>Rygning er ikke tilladt på rehabiliteringsstuerne jævnfør kommunens rygepolitik.</p>
Hvordan kan man klage?	<p>Klage over ophold, indsatsen under opholdet eller personalet rettes til daglig leder på centret.</p> <p>Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.</p>

Kvalitetsstandard: Midlertidigt ophold

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 84. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold, herunder aflastning af pårørende, uden for hjemmet – her tilbydes midlertidigt døgnophold i en bolig i et plejecenter i Mariagerfjord Kommune.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Borgeren kan bevilges ophold med et eller flere af nedenstående formål: <ul style="list-style-type: none">• At sikrer borgeren hjælp i perioder med særligt behov for omsorg og pleje.• At yde aflastning til pårørende.• At yde pleje og omsorg i den sidste tid.
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none">• Borgere, som i en afgrænset periode har behov for pleje, omsorg og mobilisering, hvor dette ikke er muligt i eget hjem.• Borgere, der midlertidigt har behov for tæt faglig observation med henblik på at afdække/afklare fremtid.• Borgere med svært nedsat funktionsevne, som passes i hjemmet af ægtefælle eller nære pårørende, og hvor pårørende har behov for aflastning.• Borgere i slutstadiet af deres sygdom, hvor behandlingsmulighederne er udtømte eller udsigtsløse. Det er en forudsætning at borgeren har behov for omfattende pleje og omsorg, og at borgeren selv ønsker et midlertidigt ophold.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	Ydelsen indeholder: <ul style="list-style-type: none">• Total pleje målrettet de aktuelle behov.• Fuld forplejning dvs. måltider, vask af tøj samt rengøring• Træning/vedligehold af færdigheder i forbindelse med de daglige færdigheder og gøremål.
Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere der efter en individuel konkret vurdering tilhører målgruppen for midlertidigt ophold. Visitor i Myndighed og Visitation træffer afgørelse. Ved ansøgning udfærdiges skriftlig ansøgning/aftale om midlertidigt ophold.

Hvad er ydelsens omfang?	<p>Midlertidigt ophold, herunder aflastning af pårørende kan bevilges i op til 3 uger, med mulighed for forlængelse.</p> <p>Inden for denne ramme bevilges opholdets varighed ud fra en individuel og konkret vurdering i forbindelse med visiteringen.</p> <p>Der udarbejdes individuel handleplan med beskrivelse af fokusområder, indsats og mål for opholdet.</p> <p>Der kan ikke påregnes direkte flytning fra midlertidigt ophold til evt. plejebolig/anden bolig</p>
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	<p>I Mariagerfjord Kommune er der 4 midlertidige pladser på plejecenter Myhlenbergparken i Arden.</p>
Hvem leverer ydelsen?	<p>Ydelsen leveres af medarbejdere ansat på eller tilknyttet plejecenteret, hvor der oprettet midlertidige pladser.</p>
Kompetencekrav til udføreren	<p>Plejeindsatsen ydes af fast tilknyttet personale med sundhedsfaglig uddannelse</p> <p>Personalet skal være bekendt med den konkrete afgørelse, formål og mål for den enkelte borger samt arbejde målrettet ud fra disse</p> <p>Personalet skal være bekendt med og arbejde ud fra kvalitetsstandarden for aflastningsophold</p>
Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?	<p>Der betales for forplejning, som dækker alle måltider og tøjvask. <i>(Ved sondeernæring opkræves sædvanlig takst og plejecenter betaler borgers andel af sondeernæring)</i></p> <p>Betalingen fratrækkes pensionen.</p> <p>Kørsel til og fra midlertidigt ophold betaler borgeren selv.</p>
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	<p>At vi yder hjælpen snarest muligt ved akut behov for midlertidigt ophold. Er der venteliste til midlertidigt ophold ydes hjælpen i hjemmet ud fra individuel vurderet behov.</p> <p>At borgeren oplever at være velinformeret samt oplever sammenhæng og kontinuitet i indsatsen under midlertidigt hold.</p> <p>At der laves status over opnåede mål, og anbefalinger til opfølgning, inden hjemsendelse til eget hjem.</p> <p>Visitorator laver revisitation lige inden borger kommer hjem eller umiddelbart efter hjemkomsten.</p>
Hvordan følges der op på ydelsen?	<p>Ved indflytning afholdes en forventningssamtale inden for de første 2 dage med deltagelse af kontaktpersonen, samt relevant terapeut eller sygeplejerske. Der vil i samarbejde med borgeren blive fastsat mål for opholdet.</p> <p>Der laves en midtvejsevaluering hvor relevante samarbejdspartnere deltager.</p> <p>I den sidste uge af opholdet udarbejder plejepersonalet en slutevaluering med henblik det videre forløb. Anbefalinger til opfølgning på de opnåede</p>

	<p>mål, sendes til visitator.</p> <p>Der samarbejdes løbende med hjemmepleje, terapeuter og læge.</p>
Særlige forhold	<p>Der er udarbejdet pjece vedr. midlertidigt ophold som borger får udleveret før eller ved opholdets start.</p> <p>Ved midlertidigt ophold skal borgeren selv medbringe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eget tøj • toiletartikler • medicin • personlige hjælpemidler <p>Rygning er ikke tilladt på midlertidige stuer jævnfør kommunens rygepolitik.</p> <p>Midlertidige ophold på aflastningspladser e.lign. i andre kommuner ydes som udgangspunkt ikke hjælp til.</p>
Hvordan kan man klage?	<p>Klage over ophold, indsatsen under opholdet eller personalet rettes til daglig leder på plejecentret.</p> <p>Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.</p>

Kvalitetsstandard: Nødkald

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 112.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Borgere i Mariagerfjord Kommune, som har en sygdom eller et handicap, der bevirker, at vedkommende varigt ikke kan bruge en telefon eller en mobiltelefon og som har brug for at kalde efter hjælp fra hjemmeplejen eller hjemmesygeplejen.
Hvad er formålet med ydelsen?	Borgeren skal kunne tilkalde akut hjælp i nødsituationer. Borgerens skal være i stand til at anvende et nødkald i rette situationer - kun i nødsituationer.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	Opsætning af nødkald i hjemmet, således at borgeren ved akut behov for hjælp, kan komme i forbindelse med Mariagerfjord Kommunes hjemmepleje eller den private leverandør døgnet rundt. Bevillingen sker under forudsætning af, at borgeren kan forstå betjeningen af anlægget. Det er nødvendigt, at der etableres adgang for plejepersonalet i tilfælde af nødkald, derfor vil der blive opsat nøgleboks/udskiftet cylinder.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	Nødkaldet kan ikke bruges til at rekvirere planlagte ydelser. Der udføres ikke opgaver, som ikke kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt i henhold til lov om arbejdsmiljø.
Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere i Mariagerfjord Kommune, der har en sygdom eller et handicap, som bevirker at vedkommende varigt ikke er i stand til at bruge en telefon og som har brug for akut hjælp. Visitorator bevilliger nødkald efter individuel konkret vurdering. En ansøgning om nødkald behandles snarest muligt og efter en vurdering af sagens karakter. <ul style="list-style-type: none">• Nødkald bevilget ud fra en individuel vurdering.• Det kan være borgere med stor faldrisiko der ved fald ikke kan komme op ved egen hjælp.• Borgere der lider af åndedrætsbesvær eller borgere med hjertelidelse, der har behov for akut hjælp.• Borgeren skal kunne betjene et nødkald.• Borgerens skal være i stand til at anvende et nødkald i rette situationer - kun ved nødsituationer.• Ensomhed og utryghed alene er som hovedregel ikke begrundelse for tildeling af nødkald
Hvad er ydelsens omfang?	Nødkald skal som hovedreglen tilkobles borgerens linje til fastnet telefon. Det vil ikke være muligt at bruge telefonen eller internet samtidig med nødkald. Alternativ kan der bevilges mobilt nødkald, hvis der er net dækning i området.

	Der må etableres nøgleservice så personalet kan få adgang til ens bolig når man får bevilliget nødkald.
Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?	Hjælpemiddeldepotet i Mariagerfjord Kommune leverer og installerer nødkald.
Hvem leverer ydelsen?	Nødkald installeres i borgers hjem af tekniker fra Mariagerfjord Kommunes Hjælpemiddeldepot. Nødkald installeres senest 5 dage efter bevilling. Hvis der opstår tekniske fejl på nødkaldet reparerer det af Hjælpemiddeldepotet eller der leveres et nyt. Borger og pårørende kan bestille service/reparation af nødkald og nøgleboks ved henvendelse til Hjælpemiddeldepotet på tlf. 97 11 34 04 inden for Hjælpemiddeldepotets telefoniske træffetid kl 9.00-11.30. Batterier udskiftes af Hjælpemiddeldepotet efter behov. Nødkaldet afprøves hvert kvartal af det plejepersonale, der kommer hos borgeren.
Kompetencekrav til leverandør.	Nødkald besvares af kommunens hjemmeplejepersonale eller den godkendte private leverandørs plejepersonale.
Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?	Bevilling af nødkald, herunder udskiftning af batterier i anlægget er gratis for borgeren, dog er der udgifter ved opkald, svarende til udgiften for en almindelig telefonsamtale. Ved etablering af mobilt nødkald dækkes udgift til simkort af kommunen. I tilfælde af, at borgeren ikke har en telefonlinje, der kan anvendes ved bevilling af nødkald betaler kommunen for oprettelsen. Hvis borgeren efter bevilling af nødkald ændrer telefonlinje, der bevirker, at nødkald ikke længere virker, er det som hovedreglen borgerens ansvar at genetablere en brugbar telefonlinje til nødkald. Hvis nødkaldet ikke fungerer på grund af misligholdelse kan der blive en omkostning for borgeren.
Hvad er kommunens målsætning for ydelsen?	At borgeren fortsat kan fungere i eget hjem trods nedsat funktionsevne.
Hvordan følges der op på ydelsen?	Borgeren eller pårørende har pligt til at henvende sig til visitator, hvis funktionsniveauet ændrer sig. Plejepersonalet har ligeledes pligt til at henvende sig til visitator, hvis der konstateres ændringer i borgerens almene tilstand og situation.
Særlige forhold	Der kan være en udfordring i forbindelse med brug af digitale nødkald, da der på nuværende tidspunkt kan være manglende mobildækning i dele af Mariagerfjord Kommune.
Hvordan kan man klage	Klage over manglende besvarelse af kald rettes til hjemmeplejen/ den private leverandør. Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.

Kvalitetsstandard: Dagcenter

Hvad er ydelsens lovgrundlag	<p>Lov om social service § 84, § 86 stk. 2</p>
Hvilke behov dækker ydelsen?	<p>At sikre at der er tilbud om træning og aktiviteter af fysisk, psykisk og social art, samt aflastningsmulighed for pårørende.</p>
Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At styrke borgerens livskvalitet og netværk • At forebygge vedvarende eller yderligere svækkelse hos borgeren • At forebygge ensomhed • At borgeren kan forblive i egen bolig længst muligt • At aflaste ægtefælle/samlever
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Vedligeholdende træning og udvikling af fysiske, psykiske og sociale færdigheder hos personer, der på grund af nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.</p> <p>Den fysiske træning består af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuel træning • Holdtræning • Selvtræningsprogram <p>Derudover trænes i mentale, sociale, funktionsbevarende (ADL) og kreative færdigheder</p>
Hvem kan modtage ydelsen?	<p>Ældre og yngre borgere i Mariagerfjord Kommune:</p> <ul style="list-style-type: none"> • der har brug for træning i sociale tiltag, men ikke kan deltage i klub- og foreningsarbejde. • der har brug for vedligeholdende træning – fysisk, psykisk og social. • der efter et genoptræningsforløb kan forventes at opnå et bedre funktionsniveau ved træningsindsats efter slagtilfælde, brud, amputationer m.v. • hvor dennes ægtefælle/samlever har brug for aflastning. • borgere med demenssymptomer – såvel udredte som ikke udredte. <p>Visitor vurderer behov for dagcentertilbud efter individuel konkret vurdering. Eventuelt hjemmebesøg fra dagcentret kan aftales.</p>
Hvad er ydelsens omfang?	<p>Hjælpen kan variere fra let støtte til massiv hjælp.</p> <p>Hjælpen er behovsbestemt og aftales mellem borger og visitor på baggrund af funktionsvurdering.</p> <p>Der kan visiteres til dagcentertilbud 1-5 dage om ugen.</p> <p>Der kan iværksættes akut hjælp.</p>
Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?	<p>Borgere der har behov for ophold i dagcenter visiteres til nærmeste relevante dagcentertilbud i lokalområdet.</p> <p>Der er dagcentertilbud følgende steder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plejecenter Bernadottegården, Hadsund • Plejecenter Teglgården, Als • Plejecenter Solgaven, Hobro

	<ul style="list-style-type: none"> • Plejecenter Fjordvang, Mariager • Plejecenter Skovgården, Hadsund • Solgaardscentret, Arden
Hvem leverer ydelsen?	Personale tilknyttet de enkelte dagcentre.
Kompetencekrav til leverandøren?	Personale med socialfaglige og aktivitetsfaglige kompetencer.
Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?	Der er egenbetaling for kørsel efter Mariagerfjord Kommunes regler og takster. Betaling foregår via træk i den månedlige pension. Taksten fastsættes en gang årlig i forbindelse med budgettet. Betaling for forplejning og underholdning er baseret på egenbetaling og kan variere på de enkelte dagcentre.
Mariagerfjord kommunes målsætning for ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At styrke borgerens livskvalitet og netværk • At styrke borgerens egenomsorg og mestring af eget liv • At yde sundhedsfremmende tilbud • At forebygge vedvarende eller yderligere svækkelse hos borgeren • At forebygge indlæggelse på sygehus • At forebygge social ensomhed • At aflaste ægtefælle/samlever • At bevare mulighed for boligvalg
Hvordan følges der op på ydelsen?	Ydelsen tilpasses borgerens behov løbende via visitator. Borgeren er forpligtet til at henvende sig til visitator, hvis der sker ændringer i funktionsniveauet. Medarbejder og/eller daglig leder er forpligtet til at give tilbagemelding til visitator ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation. Der tages kontakt til visitator, hvis der vurderes at være behov for revisitation af ydelser.
Særlige forhold	Dagtilbud kan være lukket i forbindelse med kurser og ferier og der er lukket i weekender og på helligdage. Der er som hovedreglen ikke kørsel til dagcenter i juli måned.
Hvordan kan man klage?	Klage over indhold og levering af ydelser i det enkelte dagcenter rettes til lederen. Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.

Kvalitetsstandard: Befordring af visiterede borgere til dagcenter

Hvad er ydelsens lovgrundlag	Lov om social service § 117.
Hvilke behov dækker ydelsen?	Befordring af visiterede borger til og fra nærmeste relevante dagcentertilbud i lokalområdet.
Hvad er formålet med ydelsen?	Sikre at borgeren kan modtage det visiterede tilbud om aktivitet og træning i dagcenter.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	Befordring til nærmeste relevante dagcenter i lokaleområdet.
Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere i Mariagerfjord Kommune der på grund af varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne ikke selv er i stand til at befordre sig til og fra relevant dagcenter i lokalområdet.
Hvad er ydelsens omfang?	Der kan som hovedregel visiteres til befordring til dagcentertilbud 1-5 dag om ugen efter en individuel vurdering. Der er mulighed for at få visiteret befordring når borger er visiteret til dagcentertilbud følgende steder: <ul style="list-style-type: none"> • Plejecenter Bernadottegården, Hadsund • Plejecenter Teglgården, Als • Plejecenter Solgaven, Hobro • Plejecenter Fjordvang, Mariager • Plejecenter Skovgården, Hadsund • Solgaardscetret, Arden
Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?	Befordring til og fra dagcenter varetages af godkendt leverandør i Mariagerfjord Kommune.
Kompetencekrav til leverandøren?	Godkendte leverandører til befordring skal til en hver tid opfylde krav i henhold til godkendelsesmateriale.
Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?	Der er egenbetaling for befordring efter Mariagerfjord Kommunes regler og takster. Betaling foregår via træk i den månedlige pension. Taksten fastsættes en gang årlig i forbindelse med budgettet. Takst for månedlig egenbetaling for kørsel til og fra dagcenter afhænger af om man er visiteret til kørsel 1-3 gange om ugen eller 4-5 gange om ugen.
Hvordan følges der op på ydelsen?	Ydelsen tilpasses borgerens behov løbende via visitator. Borgeren er forpligtet til at henvende sig til visitator, hvis der sker ændringer i funktionsniveauet. Medarbejder og/eller daglig leder er forpligtet til at give tilbagemelding til visitator ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation. Der tages kontakt til visitator, hvis der vurderes at være behov for revisitation af ydelser.
Særlige forhold	Der er som hovedreglen ikke kørsel til dagcenter i juli måned.
Hvordan kan man klage?	Klage over indhold og levering af ydelser i det enkelte dagcenter rettes til lederen. Der er ikke mulighed for at klage over afgørelse om befordring efter service-lovens § 117.

Kvalitetsstandard: Madservice med udbringning

Hvad er ydelsens lovgrundlag	Lov om Social Service §§ 83.
Hvilke behov dækker ydelsen?	Tilbud om madservice gives til borgere i egen bolig, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan varetage disse opgaver.
Hvad er formål med ydelsen?	At borgeren tilbydes velsmagende, indbydende, varieret kost med høj ernæringsmæssig værdi. Madservice skal fremme sunde kostvaner med henblik på at helbrede og forebygge sygdom samt forbedre sundheden.
Hvad indeholder ydelsen?	Der kan vælges mellem følgende: <ul style="list-style-type: none">• Hovedret• Diætkost
Hvad er ydelsens omfang?	Der kan vælges madservice 5, 6 eller 7 dage pr. uge. Der er mulighed for bestilling af mad til gæster
Hvem kan modtage ydelsen?	Tilbud om madservice gives til borgere, som har vanskeligt ved, eller som er ude af stand til at lave mad på grund af nedsat funktionsevne, som skyldes fysisk eller psykisk handicap, sindslidelse eller andre sociale årsager. Afgørelse om madservice træffes af Myndighed og Visitation.
Er der valgmuligheder m.h.t. leverandør?	Borgeren vælger selv leverandør, blandt kommunens godkendte leverandører af madservice. Når du er visiteret til madservice udleverer visitator informationsmateriale om, hvilken leverandør der kan vælges.
Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?	Det er Byrådet i Mariagerfjord Kommune, som fastsætter takst for madservice ved budgetlægning. Taksten fremgår af Mariagerfjord Kommunes takstblad.
Hvordan kan man klage?	Klage over indhold og levering af ydelsen rettes til leverandøren. Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.

Kvalitetsstandard: Sygepleje

Hvad er ydelsens lovgrundlag	Sygeplejen tildeles efter Sundhedsloven § 138 og § 139 (BEK om hjemme-sygepleje nr. 1601 af 21/12/2007)
Hvilke behov dækker ydelsen?	Sygepleje gives ved akut eller kronisk sygdom eller hvis der er tale om alme-ne eller komplekse sygdomsforløb. Sygepleje bliver tildelt efter henvendelse fra egen læge, speciallæge, vagt-læge, sygehus eller andre tværfaglige samarbejdspartnere. Er borgeren allerede kendt af hjemmeplejen, kan sygeplejebesøget i enkelte tilfælde iværksættes i samarbejde med visitationen og hjemmesygeplejen.
Hvad er formål med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At fremme borgerens sundhed og imødekomme behovet for hjemme-sygepleje i forbindelse med pleje, behandling, forebyggelse, vejled-ning samt psykisk støtte og omsorg. • At yde borgeren pleje og støtte igennem sygdomsfasen til helbredel-se eller til at kunne leve med et eventuelt handicap eller en kronisk li-delse såvel fysisk som psykisk. • At stimulere og støtte borgeren til at drage egenomsorg for egen situ-ation og herved styrke selvværd og livskvalitet. • At hjælpe og støtte borgeren til eventuelle ændringer i livsstil/levevis med henblik på sundhedsfremme. • At koordinere sundhedsydelse og tilbud.
Hvad indeholder ydelsen?	Lægeordineret behandling. Råd og vejledning. Almene sygeplejeopgaver som eksempelvis medicindosering og medicin-injektioner, kateter -og stomipleje, sårpleje, måling af blodsukker og blodtryk samt mere komplekse sygeplejeopgaver, lindrende og palliativ behandling og terminal pleje.
Hvad er ydelsens omfang?	Sygepleje kan ydes 24 timer i døgnet på baggrund af lægefaglig og/eller sy-geplejefaglig vurdering. Anmodning om og visitering til sygepleje kan ske ved henvendelse til Myn-dighed og Visitation. Sygepleje foregår som udgangspunkt i sundhedsklinikkerne, når borgeren har et funktionsniveau der gør det muligt at transportere sig dertil. Borgeren skal selv sikre transport til sygeplejeklinikkerne. Der kan ikke tilby-des eller bevilliges kørsel i forbindelse med sygepleje i klinik. Hvis Myndighed og Visitation eller sygeplejersken skønner, at borgeren ikke kan komme på sundhedsklinikkerne, vil borger modtage besøg af en syge-plejerske i eget hjem. <u>Sundhedsklinikkerne er beliggende:</u> Sundhedscenter Hadsund Vestergade 4, 9560 Hadsund Sundhedscenter Hobro Brogade 3, 9500 Hobro Sundhedscenter Mariager Fjordvang, Oxendalen 15,

	<p>9550 Mariager</p> <p>Sundhedscenter Arden Solgaardscentret, Anna Damborgsvej 41, 9510 Arden</p>
Hvem kan modtage ydelsen?	Sygepleje er for alle, som har behov for almen, kompleks eller akut sygepleje – uanset alder og boform.
Kompetencekrav til leverandøren	Medarbejderen har autorisation som sygeplejerske. Sygeplejersken kan efter konkret faglig vurdering og instruktion videredelegere opgaven til andre faggrupper, som er godkendt til opgaven.
Medfører ydelsen omkostninger for modtageren?	Sygeplejen er gratis. Borgeren skal dog selv købe sin medicin og doseringsæsker til 14 dage.
Særlige forhold	<p>Mariagerfjord Kommune deltager i 'I sikre hænder', som sikrer mere systematiske arbejdsgange, løbende monitorering af om ændringer i arbejdsgange giver bedre behandling, ledelse tættere på den kliniske hverdag samt større samarbejde med borgeren.</p> <p>Mariagerfjord Kommunes leverandør af sygeplejeydelser, der kommer i borgerens eget hjem, samarbejder både med kommunal og privat leverandør af hjemmepleje, og hjælpen til borgeren ydes med respekt for den enkelte borgers integritet og identitet.</p> <p>Når der er mulighed for anvendelse af velfærdsteknologiske løsninger i.f.m. sygeplejeopgaver vil dette kunne bringes i anvendelse.</p>
Hvordan kan man klage?	<p>Hvis du er utilfreds med den sundhedsfaglige behandling, du har modtaget, kan du sende en klage til Styrelsen for Patientsikkerhed.</p> <p>Kontaktoplysninger: Styrelsen for Patientsikkerhed Tlf. 72 28 66 00 www.patientombuddet.dk</p> <p>Klager over kommunens serviceniveau, f.eks. ventetid på pleje/ behandling, personalets opførsel, lokale forhold e.a. skal rettes til ledende sygeplejerske, Mariagerfjord Kommune.</p>

Kvalitetsstandard: pasning af nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom i hjemmet

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 118
Hvilket behov dækker ydelsen?	<p>En person med tilknytning til arbejdsmarkedet, der ønsker at passe en nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom, kan ansættes, når:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den nærtstående har betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, en indgribende kronisk, langvarig eller uheldelig lidelse • Alternativet til pasning i hjemmet er døgnophold uden for hjemmet, eller plejebehovet svarer til et fuldtidsarbejde • Der er enighed mellem parterne om etablering af pasningsforholdet • Myndighed vurderer, at der ikke er afgørende hensyn, som taler imod, at det er den pågældende person, der passer nærtstående. <p>Ved konkret individuel vurdering sikres at pasningsbehovet svarer til minimum 37 timer pr. uge.</p>
Hvad er formålet med ydelsen?	Formålet er at give personer mulighed for at varetage pasnings- og omsorgsopgaver overfor nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom i en begrænset periode samtidig med, at de bevarer tilknytning til arbejdsmarkedet.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Personen skal være i stand til varetagelse af pleje- og omsorgsopgaver for nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom som f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drage omsorg og varetage lindring • Personlig hygiejne • Hjælp til praktiske opgaver som af- og påklædning, hjælp til spisning og indtagelse af medicin • Forflytninger • Læsning af aviser, post etc. • Ledsagelse • Deltagelse i behandlinger, kontroller, indlæggelse på sygehuse mv.
Hvem kan modtage ydelsen?	<p>Ydelsen tildeles erhvervsaktive, nærtstående personer til borgere, der har en betydelig og varig nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne, eller en kronisk eller langvarig eller uheldelig lidelse.</p> <p>Kendetegnende for borgere der modtager løn til pasning af nærtstående er at:</p> <ul style="list-style-type: none"> · De er ægtefælle, samlever, børn eller forældre. · Det er nærliggende at pasningen og omsorgen varetages af den pågældende. · Der er enighed mellem parterne om etablering af pasningsforholdet. <p>Ovenstående er muligt når kommunen vurderer, at der ikke er afgørende hensyn, der taler imod, at den pågældende person passer den nærtstående.</p> <p>Personen ansættes af den kommune, hvor nærtstående med handicap eller alvorlig sygdom bor.</p>
Hvad er ydelsens omfang?	Der er tale om en midlertidig pasningsmulighed, hvor ansættelse kan ske i op til 6 måneder. Aftale om en ansættelsesperiode på mindre end 6 måneder kan ikke efterfølgende ændres.

	<p>Det er muligt efter aftale at opdele ansættelsesperioden i 2 perioder af indtil 3 måneder. En deling af ansættelsesperioden eller aftale om ansættelsesperioder på mindre end 3 måneder kan ikke efterfølgende ændres. Aftale om ansættelsesperiode skal ske ved ansættelsesforholdets begyndelse.</p> <p>Pasningsordningen kan deles af flere personer, hvis de alle opfylder betingelserne for ansættelse. Hvis to eller flere personer deler pasningsordningen, kan den samlede aflønning ikke overstige den aflønning, der nævnes i § 118, stk. 2. Lønnen udbetales forholdsmæssigt i forhold til delingen af pasningsordningen.</p> <p>Personen skal opholde sig i den nærtstående hjem de fleste timer i døgnet. Er der behov for to personer ved pleje og forflytning, kan hjemmeplejen træde ind som 2. person. Sideløbende hermed kan der ydes sygeplejefaglig assistance i hjemmet.</p> <p>Parterne har pligt til at underrette kommunen om eventuelle ændringer i den nærtståendes tilstand</p>
Hvem leverer ydelsen?	<p>Ægtefælle, samlever, børn eller andre med en så tæt tilknytning, at det er nærtliggende, at pasningen og omsorgen varetages af denne. Kommunen har arbejdsgiveransvaret, og der indgås en ansættelsesaftale.</p> <p>Borger og/eller ansøger kan til enhver tid frasige sig ordningen.</p>
Kompetencekrav til leverandøren.	<p>Personen/den ansatte skal være i stand til at varetage følgende opgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pleje og omsorg • praktisk hjælp og støtte • særlige omsorgsopgaver f.eks. deltage i behandlinger på sygehus • sociale støttefunktioner, vejledning og rådgivning. <p>Personen/den ansatte har pligt til at underrette kommunen hvis der sker ændringer i den nærtståendes tilstand, og som kan påvirke ansættelsesforholdet.</p>
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	<p>Ydelsen er uden udgift for personen med handicap eller alvorlig sygdom.</p>
Hvordan følges der op på ydelsen?	<p>Der følges ikke op på ordningen, idet der er tale om et afgrænset ansættelsesforhold. Før afslutning af ordningen vil der ske en vurdering af, hvilke foranstaltninger der efterfølgende vil være behov for.</p> <p>Hvis ansættelsen på grund af undskyldelige omstændigheder f.eks. den nærtstående død eller den ansattes egen sygdom, afbrydes, udbetaler kommunen løn til den ansatte i én måned efter udgangen af den måned, hvor ophøret finder sted.</p> <p>Såfremt den ansatte får andet forsørgelsesgrundlag indenfor denne periode bortfalder denne forpligtelse.</p>
Særlige forhold	<p>Visitor vurderer efter konkret individuel vurdering, at pasningsbehovet svarer til minimum 37 timer pr. uge.</p> <p>For personen/den ansatte kan der være et indtægtstab, idet aflønning maksimalt kan udbetales efter et fast månedligt beløb, som reguleres en gang årligt.</p> <p>Myndighed og Visitation skal modtage en skriftlig ansøgning og dokumentation for, at personen har fået orlov fra sin arbejdsgiver.</p> <p>I konkrete tilfælde vil Myndighed og Visitation skulle indhente lægeerklæring. Dette sker med samtykke fra borger.</p> <p>Mariagerfjord Kommune kan i visse situationer vurdere, at pasningsforholdet ikke skal etableres. Det kan eksempelvis være i tilfælde, hvor den alvorlige sygdom eller handicappet medfører behov for særlig faglighed hos den per-</p>

	<p>son, som skal passe borgeren eller hvor Mariagerfjord Kommune skønner, at pasnings- og omsorgsopgaverne er så fysisk og psykisk belastende for personen, at det vurderes ikke at være til gavn for hverken personen/den ansatte eller for den nærtstående.</p> <p>En pasningsordning efter Servicelovens § 118 kan medtages i forbindelse med behandling på sygehuse, i udlandet, kortvarige genoptrænings- eller rekreationsophold mv.</p>
<p>Hvordan kan man klage?</p>	<p>Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.</p>

Kvalitetsstandard: Plejevederlag til pasning af døende

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 119
Hvilket behov dækker ydelsen?	Dækker ønske/behov for at passe et familiemedlem eller nærtstående, som ønsker at dø i eget hjem. Således sikres godtgørelse for tabt arbejdsfortjænte, denne godtgørelse kaldes plejevederlag.
Hvad er formålet med ydelsen?	Formålet er at give omsorg og skabe nærvær for den døende og at give en personen økonomisk kompensation, så denne har mulighed for at hjælpe og støtte den døende i den sidste tid.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	Personen, der får bevilliget plejevederlag, skal være i stand til at drage omsorg og varetage lindring samt at hjælpe med praktiske opgaver og yde støtte hertil. Personen har endvidere pligt til at underrette kommunen om eventuelle ændringer i den døendes tilstand. Den bevilgede orlov kan kombineres med andre kommunale ydelser som f.eks. personlig pleje og praktisk hjælp, hjemmesygeplejerske og bevilling af hjælpemidler
Hvem kan modtage ydelsen?	Personer, som passer en nærtstående/familie, der ønsker at dø i eget hjem. Det er en betingelse for at få bevilget plejevederlag, at følgende er gældende for den nærtstående: <ul style="list-style-type: none"> • At hospitalsbehandling efter en lægelig vurdering må anses for udsigtsløs. • At prognosen er kort levetid – som oftest to til seks måneder. • At den døendes tilstand ikke nødvendiggør indlæggelse, forbliven på sygehus, ophold i plejebolig el. lign. • At den døende er indforstået med etablering af plejeforholdet. • At den døende er plejkrævende.
Hvad er ydelsens omfang?	Plejeorloven kan aftales bevilget på fuld- eller deltid og kan deles mellem flere personer. Personen ansættes af den kommune, hvor den døende bor. Retten til plejevederlag ophører ved plejeforholdets afslutning. Ved den plejkrævendendes død bevares retten til plejevederlag i indtil 14 dage efter dødsfaldet. Ved indlæggelser på mere end 7 dage vurderes det, hvorvidt bevillingen af orloven kan fortsætte. Mariagerfjord Kommune kan afbryde plejeorlovsydelsen, hvis pleje i hjemmet ikke mere kan anses for hensigtsmæssigt. Plejevederlag kan ikke udbetales, hvis den døende flytter i plejebolig, på hospice e.l. Personen, der modtager plejevederlag, og den døende kan til enhver tid afbryde plejeforholdet, såfremt opgaven bliver for stor eller ønskes afsluttet.
Hvem leverer ydelsen?	Ægtefælle, samlever, børn eller andre med så tæt en tilknytning, at det er nærliggende, at pasning og omsorg varetages af denne.
Medfører ydelsen omkostninger for modtagerne?	Ydelsen er uden udgift for den døende.
Særlige forhold	Det er en forudsætning for etablering af plejeforholdet, at kommunen vurderer, at personen der søger plejevederlag, kan løfte opgaven. For personen kan der være et indtægtstab, idet der maksimalt kan udbetales et beløb, der svarer til 1,5 gange det dagpengebeløb, som pågældende

	<p>vil have fået i sygedagpenge i tilfælde af egen sygdom.</p> <p>En arbejdsgiver, som yder løn til en ansat under dennes fravær i forbindelse med pasning af en døende, er berettiget til at få udbetalt det beløb, som den ansatte ellers ville være berettiget til i plejevederlag.</p> <p>Selvstændigt erhvervsdrivende, der ikke er tilmeldt den frivillige forsikring, eller som i henhold til den frivillige forsikring har ret til dagpenge, kan få udbetalt plejevederlag fra første fraværsdag. Plejevederlaget kan ikke overstige den hidtidige indtægt.</p> <p>Er pågældende ikke berettiget til dagpenge eksempelvis studerende, kan der udbetales plejevederlag med et mindre fastsat beløb.</p> <p>Hvis flere personer deles om plejeopgaven, kan det samlede plejevederlag ikke overstige 1,5 gange det maksimale sygedagpengebeløb.</p> <p>Personens ansættelsesforhold, i forbindelse med plejevederlaget, er ikke omfattet af personkredsen i arbejdsskadelovgivningen. Der er tale om en frivillig ordning, hvor hverken kommune eller plejevederlagsmodtagere er arbejdsgiver.</p> <p>Ved bevilling af plejevederlag uden løn fra arbejdsgiver optjenes der ikke feriepenge eller pension.</p> <p>Der kan ikke afholdes ferie under plejeorloven. Ved behov for afholdelse af ferie sættes orloven på pause.</p>
<p>Hvordan kan man klage?</p>	<p>Klage over afgørelsen rettes til Myndighed og Visitation i Mariagerfjord Kommune senest 4 uger efter afgørelsen. Kommunen genvurderer sagen, der videresendes til videre behandling i Ankestyrelsen, hvis kommunens afgørelse fastholdes.</p>