

# **Kvalitetsstandard for pleje- og sundhedsom- rådet i Gentofte Kommune 2022**

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

# Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning</b> .....	<b>5</b>
Hvilke indsatser dækker kvalitetsstandarden.....	5
Hvad er en kvalitetsstandard.....	5
Politikernes opgaver og ansvar.....	6
Gentofte Kommunes kvalitetsstandard .....	6
<b>2. Serviceniveau</b> .....	<b>7</b>
Gentofte Kommunes politikker .....	7
Principper for kvalitetsstandarder .....	8
Principper for revision og vedligeholdelse .....	9
Kvalitets- og Servicemål .....	10
Sagsbehandlingstider og frister for levering af indsatser .....	11
Bevilling af indsatser Lov om Social Service §§ 83 og 83 a.....	13
Leverandører af §§ 83 og 83 a .....	15
Fleksibel hjemmehjælp .....	15
Bevilling af træning efter Lov om Social Service § 86. ....	16
Leverandør af § 86 .....	16
Politisk fastsat serviceniveau.....	16
Praktiske hjælp – Rengøring .....	16
Praktisk hjælp – Indkøbsordning .....	17
Praktisk hjælp – Hjælp til bestilling af varer .....	19
Praktisk hjælp – Hævning af kontanter i pengeinstitut .....	20
Praktisk hjælp – Tøjtjask.....	21
Praktisk hjælp – Madservice.....	22
Praktisk hjælp – Anrette og servere mad og drikke .....	24
Personlig hjælp.....	25

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Rehabilitering .....	26
Genoptræning .....	27
Vedligeholdende træning .....	29
Forebyggende hjemmebesøg .....	30
<b>3. Forvaltningsgrundlag .....</b>	<b>32</b>
Sagsbehandling.....	32
Revurderinger af indsatser efter Lov om Social Service §§ 83 og 83 a .....	34
Tilsyn, kontrol, opfølgning og egenkontrol .....	34
<b>4. Indsatskatalog .....</b>	<b>35</b>
Indledning .....	35
Kvalitetsmål for udførelse af indsatserne:.....	35
Beskrivelse af indsatser .....	35
Hvornår leveres personlig hjælp .....	35
Hvornår leveres praktisk hjælp .....	36
Praktisk Hjælp .....	36
Rengøring (Praktisk hjælp) .....	36
Indkøbsordning (Praktisk hjælp).....	38
Hjælp til bestilling af varer (Praktisk hjælp).....	40
Indkøb variabel tid – Hævning af kontanter i bank (Praktisk hjælp) .....	42
Tøjvask (Praktisk hjælp) .....	43
Anrette og servere mad og drikke (Praktisk hjælp).....	44
Madservice (Praktisk hjælp) .....	46
Personlig hjælp .....	47
Personlig hygiejne (Personlig hjælp) .....	47
Udskillelser (Personlig hjælp) .....	49
Ernæring (Personlig hjælp) .....	51
Mobilitet (Personlig hjælp).....	52
Tilsyn og omsorg (Personlig hjælp) .....	54
Hjælper nr. 2 (Personlig hjælp) .....	54

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Hjælp til hverdagens aktiviteter (Personlig hjælp).....	54
Rehabiliteringsforløb .....	55
Genoptræning .....	56
Vedligeholdende træning.....	57
Delegerede sygeplejeindsatser .....	59
<b>5. Bilag .....</b>	<b>60</b>
Bilag 1: Lovgivning. ....	61
Bilag 2: Anvendte termer og begreber .....	63
Bilag 3. Borgerens rettigheder og pligter .....	65
Bilag 4. Klagemuligheder .....	67
Bilag 5. Samarbejde mellem myndighed og leverandør ved § 83 hos borgere, som ikke bor i plejebolig.....	69
Bilag 6. Krav til leverandøren af § 83 til borgere, som ikke bor i plejebolig.....	71
Bilag 7: Gentofte Kommunes Værdighedspolitik .....	75
Bilag 8: Forflytningspolitik.....	76

# 1. Indledning

Ifølge Lov om Social Service skal kommunalbestyrelsen mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for Forebyggende hjemmebesøg, Personlig og praktisk hjælp, Rehabilitering samt Genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 79a, 83, 83a og 86. Se nærmere beskrivelse af kommunalbestyrelsens opgaver i afsnit *Principper for kvalitetsstandarder*. Den fulde tekst i *Lovbekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp m.m.* fremgår af Bilag 1.

## Hvilke indsatser dækker kvalitetsstandarden

Kvalitetsstandarden indeholder de obligatoriske indsatsområder, som Pleje & Sundhed er ansvarlig for at bevilge.

Gentofte Kommune har kvalitetsstandarder for andre §§ efter både Lov om Social Service, Sundhedsloven og Lov om Almene boliger. Disse udarbejdes administrativt for at støtte god forvaltningspraksis, og indgår ikke i dette dokument.

Nærværende beskrivelse omfatter indsatser inden for:

- Lov om Social Service § 79a Forbyggende hjemmebesøg
- Lov om Social Service § 83 Personlig og praktisk hjælp
- Lov om Social Service § 83a Rehabilitering
- Lov om Social Service § 86 Genoptræning og vedligeholdende træning

De konkrete indsatser er beskrevet i indsatskataloget.

## Hvad er en kvalitetsstandard

Ifølge lovbekendtgørelsen om kvalitetsstandarder skal en kvalitetsstandard indeholde følgende informationer:

- **Serviceniveauet**, som kommunalbestyrelsen har fastsat.
- **Forvaltningsgrundlaget**, som gør myndighedsfunktioner i stand til at omsætte det politisk besluttede serviceniveau til korrekte individuelle afgørelser om, hvilken indsats borgeren kan få samt sikre sammenhæng mellem besluttet serviceniveau og afsatte ressourcer.
- **Serviceinformation** til borgerne, som gør det muligt for borgerne at få indsigt i det serviceniveau kommunalbestyrelsen har besluttet.

Yderligere er der udarbejdet et indsatskatalog:

- **Indsatskataloget** beskriver de enkelte indsatser, deres indhold og kvalitetsmål samt oplyser leverandørerne om, hvornår en indsats er udført med et fagligt og servicemæssigt indhold, der er tilstrækkeligt.

Kvalitetsstandarder tjener således flere formål og har flere målgrupper, både politikere, myndighed, leverandører og borgere. Overordnet er en kvalitetsstandard en samlet beskrivelse af informationer, værktøjer og metoder, som tilsammen udgør et styringsredskab for området.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Politikernes opgaver og ansvar**

Af bekendtgørelsen om kvalitetsstandarder efter Lov om Social Service fremgår det, at politikkerne har følgende opgaver ift. kvalitetsstandarden:

- **Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard**  
Indenfor de politiske fastsatte rammer vurderer politikkerne omfang og aktualitet af kvalitets- og servicemål, indsatser, visitationskriterier for bevilling af indsatser samt omfang og hyppighed for levering af de enkelte indsatser.
- **Kommunalbestyrelsen skal sikre sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne samt leveringen af hjælpen.**  
Hvis drøftelserne i forrige punkt har affødt ændringer til de gældende beskrivelser, skal der udarbejdes en konsekvensvurdering. Konsekvensvurderingen skal indeholde de afledte ressourcemæssige og budgetmæssige konsekvenser af ændringerne, således at det er tydeligt, hvad der skal disponeres for at sammenhængen mellem det ønskede serviceniveau og de ressourcer, der skal anvendes for at levere serviceniveauet, er tilstede.
- **Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på, at ovenstående sammenhænge er i overensstemmelse med virkeligheden.**  
Kommunalbestyrelsens sikring af sammenhængene i ovenstående punkt er af planlægnings- og budgetmæssig karakter. Politikkerne har derfor også ansvar for, at der følges op på at planer og budgetter realiseres. Opfølgingsansvaret kan i praksis håndteres ved at resultaterne af en række opfølgingsaktiviteter sammenskrives og forelægges politisk. Informationer indgår i kvartalsrapporten og budgetopfølgningen.

## **Gentofte Kommunes kvalitetsstandard**

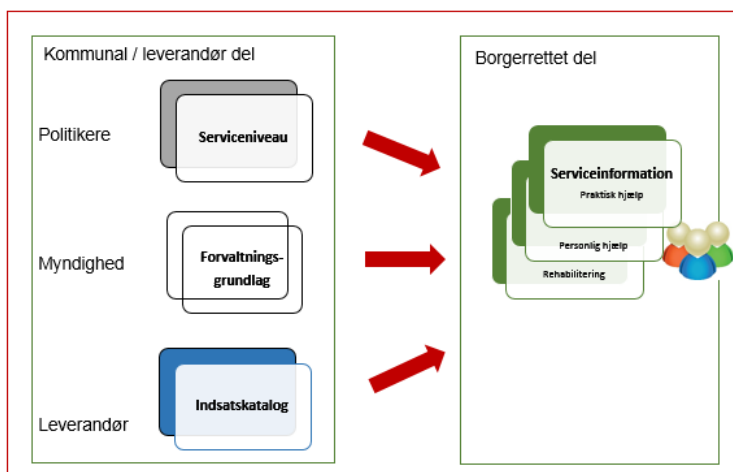
Som tidligere beskrevet i afsnittet *Hvad er en kvalitetsstandard* tjener kvalitetsstandarderne flere formål. Kvalitetsstandarderne er derfor opdelt i en kommunal/leverandør del, som retter sig mod henholdsvis politikere, myndighed og leverandører samt en borgerrettet del, der indeholder serviceinformation til borgere<sup>1</sup>.

Strukturen fremgår af nedenstående figur.

---

<sup>1</sup> [Servicebeskrivelse, Gentofte Kommune](#)

### Struktur for kvalitetsstandard



## 2. Serviceniveau

Serviceniveauet udgør rammen for indsatser og kriterier for bevilling, som Kommunalbestyrelsen har besluttet.

Serviceniveauet tager udgangspunkt i kommunens overordnede politikker, principper og rammer for, hvilke indsatser borgerne kan modtage, og hvilke kriterier, der kan gøre borgerne berettiget til indsatser i forskelligt omfang. Beskrivelsen af serviceniveauet skal understøtte politikernes opgave med at fastlægge serviceniveauet.

Formålet med beskrivelsen af serviceniveauet, er at synliggøre den politiske prioritering, der danner grundlaget for, at afgørelser om bevilling af indsatser efter en individuel vurdering, træffes på en ensartet måde og inden for de overordnede rammer.

### Gentofte Kommunes politikker

Det er den kommunale myndigheds samt de kommunale og private leverandørers ansvar at leve op til Gentofte Kommunes vedtagne politikker og strategier på området:

- Værdighedspolitik<sup>2</sup>
- Sundhedspolitik – Sundhed i Gentofte, Borgerrettet forebyggelse 2017 – 2024<sup>3</sup>.
- Sundhedspolitik – Sundhed i Gentofte, Borgerrettet behandling 2017 - 2024<sup>4</sup>
- Alkoholstrategi<sup>5</sup>
- Mad- og måltidspolitik<sup>6</sup>

<sup>2</sup> [Værdighedspolitik, Gentofte Kommune](#)

<sup>3</sup> [Sundhedspolitik, Gentofte Kommune](#)

<sup>4</sup> [Sundhedspolitik, Gentofte Kommune](#)

<sup>5</sup> [Alkoholstrategi, Gentofte Kommune](#)

<sup>6</sup> [Mad- og måltidspolitik, Gentofte Kommune](#)

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

- Handicappolitik<sup>7</sup>

### **Principper for kvalitetsstandarder<sup>8</sup>**

Gentofte Kommune har vedtaget følgende principper, som gælder for alle kvalitetsstandarder og indsatser i Social & Sundhed:

#### **Indholdsprincip 1: Rehabilitering er udgangspunktet for bevilling af alle ydelser**

Gentofte Kommune tager udgangspunkt i, at *"Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem en borger, pårørende og fagfolk. Formålet er, at borgeren, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne, opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv. Rehabilitering baseres på borgerens hele livssituation og beslutninger og består af en koordineret, sammenhængende og vidensbaseret indsats"*<sup>9</sup>.

##### Rehabilitering går forud for kompenserende tilbud

Det vurderes altid forud for et kompenserende tilbud, om et kortere og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb kan forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte eller udskyde borgerens behov for kompenserende hjælp eller borgeren helt kan undvære et tilbud. Hvis kommunen vurderer, at funktionsevnen kan forbedres ved et rehabiliterende tilbud, gives der altid et rehabiliterende tilbud forud for eller sammen med et kompenserende tilbud.

##### Der skal formuleres klare mål for indsatsen

En faglig helhedsvurdering omsættes til mål for indsatsen, der formuleres i samarbejde med borgeren samt med udgangspunkt i borgerens ressourcer. Hensigten med et mål er at skabe et fælles grundlag og sammenhæng i forløbet uanset, hvem der løser opgaven, og hvor det gøres.

##### Borgere understøttes i at opnå et selvstændigt og meningsfyldt liv

Kvalitetsstandarderne beskriver målgruppen for den enkelte indsats samt kriterier for tildeling af indsatsen. Der anvendes en systematiske udredning inden, der bevilges en indsats, og kvalitetsstandarderne er således et centralt redskab for kommunens myndighedsudøvelse.

##### Funktionsevne er kriterium for bevilling af en indsats

Borgeren tildeles indsatser efter en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgeren funktionsniveau og ressourcer.

##### Borgeren medvirker – inddragelse af borgerens ressourcer

Borgerens livskvalitet skal bevares trods svækkelse, sygdom eller handicap. I et ligeværdigt samarbejde med borgeren fastsættes borgerens mål, og det afklares, hvordan borgerens egne og netværkets ressourcer inddrages i løsningen af opgaver.

---

<sup>7</sup> [Handicappolitik, Gentofte Kommune](#)

<sup>8</sup> Vedtaget på Socialudvalgsmøde den 18. maj 2016 og godkendt i Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget den 8. maj 2019.

<sup>9</sup> Citat fra: *"Hvidbog om rehabiliteringsbegrebet Rehabilitering i Danmark"*.

Link: [Hvidbog om rehabiliteringsbegrebet Rehabilitering i Danmark](#)

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



## **Indholdsprincip 2: Afgørelser træffes på baggrund af faglige vurderinger og kommunens serviceniveau**

Hjælpen efter Lov om Social Service bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af individuel faglig vurdering og kommunens serviceniveau.

### Mindste indgriben i borgerens liv

Indsatser tilrettelægges efter en konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i mindst mulig indgriben i borgerens liv. Hvis målet for indsatsen kan tilgodeses af et ambulans-, rehabiliterings- eller velfærdsteknologisk tilbud tilbydes dette forud for et mere indgribende tilbud.

### Tilbud om gruppeforløb går forud for individuelle forløb

Det betyder, at alle indsatser tilbydes på gruppeniveau/holdniveau, hvis det er muligt, frem for individuelle indsatser.

### Indsatser er i udgangspunktet midlertidige

Alle ydelser er som udgangspunkt tidsbegrænsede. Indsatsen vurderes løbende, og der tages stilling til, om indsatserne skal ophøre eller ændres. Borgeren har pligt til at informere kommunen om ændringer i funktionsevner eller andre forhold, som har betydning for indsatsen.

## **Indholdsprincip 3: Velfærdsteknologiske og digitale løsninger går forud for kompenserende indsatser, hvor det er muligt**

Det skal løbende vurderes, om velfærdsteknologiske og digitale løsninger kan afhjælpe borgerens behov for hjælp og dermed gøre borgeren helt eller delvist uafhængig af hjælp. Velfærdsteknologiske og digitale løsninger bevilges efter en individuel vurdering forud for kompenserende indsatser, hvis det er muligt.

## **Principper for revision og vedligeholdelse**

Endvidere har kommunen besluttet følgende principper for revision og vedligeholdelse af kvalitetsstandarderne:

### **Procesprincip 1: Politisk drøftelse af indholds- og procesprincipper.**

Indholds- og procesprincipper for kvalitetsstandarder mv. skal drøftes og besluttes politisk minimum en gang i hver valgperiode.

### **Procesprincip 2: Høring i Handicapråd og Seniorråd.**

I henhold til Seniorrådets vedtægt, skal Seniorrådet have mulighed for "at udtale sig nærmere om ændringer på ældreområdet", og Seniorrådet skal derfor have forelagt de kvalitetsstandarder til udtalelse på pleje- og sundhedsområdet, hvor der er krav om politisk godkendelse samt kvalitetsstandarder som lægges op til politisk behandling grundet væsentlige ændringer i serviceniveau jf. procesprincip 5.

Ligeledes skal Handicaprådet have mulighed for at udtale sig nærmere om ændringer på social- og handicapområdet, og de skal derfor have forelagt de kvalitetsstandarder på området, hvor der er krav om politisk godkendelse jf. procesprincip 2. samt kvalitetsstandarder som lægges op til politisk behandling grundet væsentlige ændringer i serviceniveau jf. procesprincip 5.

### **Procesprincip 3: Godkendelse af kvalitetsstandarder.**

Gentofte Kommune udarbejder kvalitetsstandarder, som grundlag for tildeling af indsatser på pleje- og sundhedsområdet samt social- og handicapområdet. Ligeledes har Gentofte Kommune ydelsesbeskrivelser i sammenhæng til hver af de takstfinansierede indsatser på Social & Handicap Drifts område, som grundlag for indplacering af borgerne i rette tilbud. Kun kvalitetsstandarder og ydelsesbeskrivelser, hvor der er lovkrav om godkendelse på et møde i Kommunalbestyrelsen skal godkendes politisk. Øvrige kvalitetsstandarder mv. udarbejdes administrativt til understøttelse af god forvaltningspraksis.

### **Procesprincip 4: Kommunikation af kvalitetsstandarder og ydelsesbeskrivelser mv**

Kvalitetsstandarder og indsatsbeskrivelser skal kommunikeres til borgere og samarbejdspartnere via kommunens hjemmeside i et borgervenligt sprog.

### **Procesprincip 5: Væsentlige ændringer i serviceniveau skal drøftes og besluttet politisk i Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget.**

Når forvaltningen reviderer kvalitetsstandarder mv. skal denne altid vurdere, om der er ændringer i serviceniveauet, der er så væsentlige, at der er behov for en politisk drøftelse.

### **Kvalitets- og Servicemål**

Dette afsnit indeholder målsætninger, som vedrører sagsbehandlingen og udførelsen af indsatserne.

### **Faglige kompetencer**

Medarbejderne skal have sundhedsfaglige og personlige kompetencer, der sikrer, at indsatsen ydes på en måde, så borgerens fysiske, sociale og kognitive evner understøttes og den aldersbetingede svækkelse udskydes.

Leverandørens medarbejders kvalifikationer og kompetencer skal vedligeholdes og udvikles i takt med udviklingen på området.

### **Praktisk og personlig hjælp Lov om Social Service § 83**

Det skal tilstræbes, at medarbejderne har en sundhedsfaglig uddannelse. Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der ikke har en sundhedsfaglig uddannelse, er undervist i eller på anden vis har nødvendige, dokumenterede kompetencer i forhold til de opgaver, der varetages.

Mindst 85% af de udførende medarbejdere skal have en sundhedsfaglig uddannelse.

**Rehabilitering Lov om Social Service § 83 a**

Medarbejderne, som leverer indsatser efter Lov om Social Service § 83 a skal være fysioterapeuter eller ergoterapeuter - eller have en anden sundhedsfaglig uddannelse suppleret med særlige kompetencer inden for rehabilitering.

**Genoptræning og vedligeholdende træning Lov om Social Service § 86**

Medarbejderne, som leverer indsatser efter Lov om Social Service § 86 skal være fysioterapeuter og ergoterapeuter - eller have en anden sundhedsfaglig uddannelse suppleret med særlige kompetencer inden for rehabilitering.

**Sagsbehandlingstider og frister for levering af indsatser**

For alle ansøgninger og indsatser er der fastsat tidsfrister – se nedenstående skema.

- Fra anmodning om hjælp til der foreligger en afgørelse.

Jf. Retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 skal der inden for det sociale område fastsættes frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelse af ansøgning, til der er truffet afgørelse. Hvis denne frist ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

- Fra afgørelsen foreligger til indsatsen begynder.

Ansøgninger om hjælp behandles så hurtigt som muligt og inden for nedenstående fastsatte grænser.

## **Sagsbehandlingstider**

### **Ansøgninger om praktisk hjælp efter § 83 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 10 arbejdsdage.
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er 5 arbejdsdage efter afgørelsen.

### **Ansøgninger om madservice efter § 83 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 3 arbejdsdage.
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er 3 arbejdsdage efter afgørelsen.

### **Ansøgninger om akut behov for madservice efter § 83 i Lov om Social Service.**

- For ansøgninger modtaget inden kl. 12 sker leveringen dagen efter.

### **Ansøgninger om indkøbsordning efter § 83 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 10 arbejdsdage.
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er 5 arbejdsdage efter afgørelsen.

### **Ansøgninger om personlig hjælp i hjemmet efter § 83 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 3 arbejdsdage.
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er 3 arbejdsdage efter afgørelsen.

### **Ansøgninger om Akut behov for personlig hjælp – herunder hjælp efter udskrivelse fra hospital efter § 83 i Lov om Social Service.**

- Der er ingen skriftlig afgørelse. Den skriftlig afgørelse udarbejdes senere (evt. efter visitationsbesøg).
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er inden for samme døgn som ansøgning er modtaget.

### **Ansøgninger om erstatningshjælp efter § 83 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er at borgeren får en ny tid indenfor 5 arbejdsdage.

### **Ansøgninger om skift af leverandør efter § 83 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er, at opsigelsen er løbende måned plus 1 måned inden ny leverandør tiltræder.

### **Ansøgninger om rehabilitering efter § 83 a i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 3 arbejdsdage (for personlig hjælp) og 10 arbejdsdage (for praktisk hjælp).
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er 10 arbejdsdage efter afgørelsen.

### **Ansøgninger om genoptræning efter § 86, stk. 1 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 3 arbejdsdage.
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er 15 arbejdsdage efter afgørelsen.

### **Ansøgninger om vedligeholdende træning efter § 86, stk. 2 i Lov om Social Service.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 3 arbejdsdage.
- Frist fra ansøgning/afgørelse til indsatsen modtages fra leverandør er 15 arbejdsdage efter afgørelsen.

### **Ansøgninger om Aktindsigt jf. Forvaltningsloven.**

- Frist fra ansøgning til afgørelse af sagsbehandler er 7 arbejdsdage.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Tidsfrister for borgeren**

Klage over afgørelser

Kommunen skal modtage klagen inden for normal arbejdstid senest 4 uger fra ansøger har modtaget afgørelsen.

Klage over leverancer eller medarbejdere

Der er ingen klagefrist for klager over kommunens leverede indsatser eller over medarbejdere.

Klager om aktindsigt

Der er ingen klagefrist for klager om aktindsigt.

### **Bevilling af indsatser Lov om Social Service §§ 83 og 83 a**

Bevillingskompetence og målgruppe for bevilling af hjælp efter Lov om Social Service §§ 83 og 83 a fremgår af nedenstående skema.

For at Gentofte Kommune kan yde borgerne den bedst mulige hjælp til at bibeholde et så selvstændigt liv som muligt, skal borgeren tage medansvar og samarbejde. Dette sker med udgangspunkt i borgers individuelle funktionsevne. Mulighederne for at forbedre borgerens funktions- og helbredstilstand efter § 83 a vurderes og afprøves. Borgeren skal deltage aktivt i at fastsætte mål for rehabiliteringsforløbet og deltage aktivt i det tilbudte rehabiliterende forløb. Hvis borgeren ikke ønsker at deltage i rehabiliteringsforløbet, kan der alene af den grund ikke gives afslag på anmodningen om hjælp.

Hvis en borger efter at have modtaget instruktion, vejledning, anvisning om mindre belastende arbejdsstillinger, anvisning til anskaffelse af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler og evt. hjælpemiddel samt rehabilitering og træning er i stand til selv at udføre en opgave helt eller delvist skal denne efterfølgende gøre det, og borger anses for ikke at være berettiget til hjælp til opgaven.

Målgruppen for indsatser efter § 83 er borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendige praktiske opgaver i hjemmet eller personlige opgaver, kan få tilbud om praktisk hjælp, personlig hjælp og madservice.

Det er Pleje og Sundhed – Myndighed der bevilliger indsatser efter §83.

Målgruppen for indsatser efter § 83 a er borgere, som er omfattet af målgruppen for Lov om Social Service § 83, hvor det samtidig vurderes, at et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb vil kunne forbedre borgerens funktionsevne, og dermed vil kunne nedsætte behovet for kompenserende hjælp. Rehabiliteringsforløbet relaterer sig til den hjælp, som kan bevilges efter § 83.

Det er Pleje og Sundhed – Myndighed der bevilliger indsatser efter §83 a.

### **Bevilling af hjælp efter §§ 83 og 83 a**

#### **Hjemmeboende borgere og borgere i plejebolig samt borgere i midlertidigt ophold**

Hjemmeboende borgere og borgere i plejebolig bevilges indsatser efter Lov om Social Service §§ 83 og 83 a.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Ved henvendelse om hjælp i eget hjem foretager Pleje & Sundhed - Myndighed en konkret individuel vurdering af borgerens funktionsevne og behov, og resultatet af vurderingen bliver dokumenteret i en afgørelse til borgeren.

I henhold til Lov om Social Service § 83 a skal borgeren, som er i målgruppen for § 83 tilbydes et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb, hvis det vurderes, at dette kan forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83. Forløbet skal være helhedsorienteret og tværfagligt, og der skal være formuleret individuelle mål i samarbejde med borgeren.

Borgerens behov for hjælp udvikler sig over tid, og borgeren er forpligtet til at informere kommunen, hvis behovet for hjælp ændres. Det er Pleje & Sundhed - Myndigheds ansvar i samarbejde med leverandørerne af indsatserne, at hjælpen altid modsvarer borgerens aktuelle behov og befinder sig inden for rammerne af det besluttede serviceniveau.

Borgeren skal indvillige i, at der i hjemmet findes nødvendige relevante arbejdsredskaber til medarbejderne (APV-hjælpemidler). Derudover skal borgeren indvillige i, at det kan være nødvendigt at ændre møbleringen i hjemmet for at sikre, at medarbejderen kan arbejde og undgå skader.

Borgere, som bevilges en plejebolig med hjemmehjælp eller en plejebolig med fast personale bevilges i forbindelse med indflytningen også praktisk og personlig hjælp. Kommunalbestyrelsen har besluttet, at borgere i plejeboliger og borgere på midlertidige pladser ikke har frit valg af leverandør af hjemmehjælp og madservice. Leverandøren i plejeboliger er Gentofte Kommune.

### **Hvordan bevilliges indsatser efter §§ 83 og 83 a**

På baggrund af borgerens funktionsevne, behov for rehabilitering samt kommunens serviceniveau og kriterier for bevilling træffes afgørelse om hjælp.

Ved behandling af ansøgning om hjælp efter Lov om Social Service §§ 83 og 83 a anvender Pleje & Sundhed - Myndighed Fælles Sprog III's kategorisering af borgerens begrænsninger. Hver kategori beskriver graden af begrænsninger, som borgeren har ift. at varetage/udføre en given aktivitet. De fem kategorier er:

1. Ingen begrænsninger

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

2. Lette begrænsninger

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

3. Moderate begrænsninger

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

4. Svære begrænsninger

Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten.

5. Totale begrænsninger

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

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

Vurderingen af borgerens behov sker i samarbejde med borgeren. Visitator udmønter indsatser og omfanget af hjælp i en afgørelse til borgeren. Hvis borgerens funktionsevne ændrer sig, revurderes borgerens behov for hjælp.

Enkelte indsatsområder bevilges på baggrund af konkrete kriterier. Sagsbehandleren vurderer, om borgerens samlede situation opfylder disse kriterier. Kriterierne kaldes i afsnittet *Politisk fastsat serviceniveau* for "Kriterier for bevilling".

### **Leverandører af §§ 83 og 83 a**

Gentofte Kommunes leverandører af personlig og praktisk hjælp efter Lov om Social Service § 83 fremgår af kommunens hjemmeside<sup>10</sup>. Følgende gælder for valg af leverandører:

Hjemmeboende borgere har frit valg af leverandør til de til enhver tid godkendte leverandører af:

- praktisk hjælp
- personlig hjælp
- indkøbsordning
- madservice

Borgere, der bor i plejebolig med hjemmehjælp, har frit valg af leverandør af:

- indkøbsordning

Rehabiliterende indsatser bevilget efter § 83 a leveres af Gentofte Kommune, Tværgående Trænings-team.

### **Fleksibel hjemmehjælp**

Borgeren har ret til at bytte indsatser inden for praktisk hjælp og personlig hjælp. Borgeren kan også 'bytte' og erstatte indsatser med opgaver, som borgeren har mere brug for f.eks. en gåtur, afrimning af køleskab eller aftørring af låger på køkkenskabe. Det vil sige, at der også kan 'byttes' til mindre opgaver, som ikke indgår i serviceniveauet.

Borgeren kan også bytte mellem praktisk hjælp og personlig hjælp.

Når der byttes mellem indsatser, skal det altid være fagligt forsvarligt, hvilket vurderes af den udførende medarbejder.

Indsatser, der er bevilget efter § 83 kan ikke byttes, når borgeren deltager i et rehabiliteringsforløb efter § 83 a.

Hvis borgeren fem på hinanden følgende gange bytter en indsats til andre opgaver, skal borgerens behov revurderes af Visitationen.

---

<sup>10</sup> Gentofte Kommunes hjemmeside: [Frit valg af leverandør](#)

### **Bevilling af træning efter Lov om Social Service § 86.**

Bevillingskompetence og målgruppe for bevilling af genoptræning og vedligeholdende træning efter Lov om Social Service § 86, stk. 1 og 2 fremgår af nedenstående skema.

Målgruppe for indsatsen efter § 86, stk. 1 er borgere, som er midlertidigt svækket og har en fysisk funktionsevne nedsættelse forårsaget af sygdom, som ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse. Det er Pleje og Sundhed – Tranehaven der bevilger indsatser efter § 86, stk. 1.

Målgruppe for indsatsen efter § 86, stk. 2 er borgere, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, har behov for hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder. Det er Pleje og Sundhed – Tranehaven der bevilger indsatser efter § 86, stk. 2.

### **Hvordan bevilliges indsatser efter § 86**

Borgeren kan selv ansøge om genoptræning eller vedligeholdende træning. Samarbejdspartnere som f.eks. praktiserende læge, Social & Handicap og Jobcentret kan med borgerens samtykke ansøge på borgerens vegne.

Borgeren visiteres til genoptræning eller vedligeholdelsestræning efter en individuel konkret vurdering ved en fysioterapeut og / eller ergoterapeut i Tranehavens Terapi eller ved Tværgående Træningsteam. Her vil der også blive taget stilling til det konkrete tilbud – herunder også om borgeren tilbydes holdtræning eller et individuelt tilbud.

### **Leverandør af § 86**

Genoptræning og vedligeholdende træning leveres af Gentofte Kommune.

Træningen varetages af fysioterapeuter og ergoterapeuter i Tranehaven samt social- og sundhedsmedarbejdere efter supervision af fysioterapeuter eller ergoterapeuter.

### **Politisk fastsat serviceniveau**

Afsnittet indeholder de politisk fastsatte rammer og kriterier for indsatser på Pleje & Sundheds indsatsområder.

## **Praktiske hjælp – Rengøring**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.2

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

### **Målgruppe**

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendige rengøringsopgaver i hjemmet. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

### **Kriterier for bevilling**

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpet helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



Ved vurdering af ansøgning om praktisk hjælp til rengøring tages der udgangspunkt i, at alle medlemmer af husstanden deltager i de samlede praktiske opgaver i hjemmet.

Hjemmeboende børn under 18 år forventes at udføre det, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At støtte og inddrage borgeren i at få gjort hjemmet rent.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i udførelsen af alle opgaver.

For at motivere borgeren til så vidt muligt at være den aktive part, er det væsentligt at hjælpen tilrettelægges, så medarbejderen støtter borgeren.

### **Indsatser**

Udgangspunktet er tilbud om hjælp til rengøring hver uge. Nogle borgere foretrækker dog rengøring hver anden uge, og har mulighed for at aftale dette.

Der gøres rent i én entre, én stue, ét soveværelse, ét badeværelse og ét køkken. Svarende til en bolig på 60 m<sup>2</sup>.

### **Afgrænsning af indsatsen**

Der tildeles ikke hjælp til at rengøre altaner, terrasser, terrassemøbler, havekrukker, vinduespudsning og fælles andel af trappevask. Der henvises til private ordninger.

### **Særlige forhold**

Ifølge Arbejds miljøloven skal medarbejderne kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der må ikke anvendes farlige stoffer og materialer der kan være farlige eller forringe sikkerhed og sundhed.

Borgeren har ansvar for at stille rengøringsredskaber til rådighed for medarbejderen. Redskaberne skal være i arbejdsmiljømæssig tilfredsstillende stand.

Følgende rengøringsredskaber skal være i hjemmet til udførelse af rengøringen:

- Støvsuger med engangspose, intakt støvsugerslange og -ledning, f.eks. teleskop- eller forlængerrør samt rene rengøringsklude.
- Kost og gulvskrubbe eller moppe med intakte børster/mopgarn og f.eks. teleskopstang.

Rengøringsmidler skal være miljøvenlige, varedeklarerede på dansk og i original emballage. Medarbejderne må ikke anvende produkter, som indeholder klor, soda og salmiakspiritus af hensyn til deres sundhed og et rent miljø.

Hvis den faste dag for praktisk hjælp er på en helligdag, 1. maj, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, gives erstatningshjælp på en hverdag.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Praktisk hjælp – Indkøbsordning**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.2

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Målgruppe**

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendige indkøb. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

### **Kriterier for bevilling**

Hjælp til indkøb af dagligvarer bevilges til borgere, som ikke kan købe ind i fysiske butikker samt borgere, der ikke har adgang til internet eller ikke kan benytte internettet til bestilling af dagligvarer.

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpeligt helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

Yderligere kriterier:

- Ved vurdering af ansøgning om praktisk hjælp til indkøb tages der udgangspunkt i, at alle medlemmer af husstanden deltager i de samlede praktiske opgaver i hjemmet.
- Hjemmeboende børn under 18 år forventes at udføre det, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører.

Borgere i plejebolig med fast personale er ikke omfattet af denne ordning.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At borgeren får købt ind.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i udførelsen af alle opgaver.

For at understøtte borgerens motivation er det væsentligt at hjælpen tilrettelægges, så medarbejderen støtter borgeren til så vidt muligt at være den aktive part.

### **Indsatser**

Borgere, som er bevilget indkøbsordning, har mulighed for at bestille varer via telefonen.

Varerne bliver bestilt og bragt én gang ugentlig.

Leverandøren sætter varer på køl/frys og åbner emballage, hvis borgeren ikke selv kan det.

Udgiften til levering af varerne afholdes af kommunen.

Som tillæg til indkøbsordningen kan der også bevilges hjælp til at bestille varer: Hjælp til bestilling af varer.

### **Særlige forhold**

Der købes ikke ind i butikker, kun gennem indkøbsordning.

I ganske særlige tilfælde, hvor borgeren ikke benytter madservice eller har pårørende eller netværk som kan hjælpe, bevilges et akut indkøb ved hjemmehjælpsleverandør.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Praktisk hjælp – Hjælp til bestilling af varer**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.2.

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

### **Målgruppe**

Borgere, som har fået bevilget indkøbsordning og / eller madservice og ikke selv kan varetage bestilling. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

### **Kriterier for bevilling**

Borgere med behov for hjælp til at vurdere, hvad der skal købes ind og med behov for hjælp til at bestille varer / madservice.

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpet helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

Yderligere kriterier:

- Ved vurdering af ansøgning om praktisk hjælp til indkøb tages der udgangspunkt i, at alle medlemmer af husstanden deltager i de samlede praktiske opgaver i hjemmet.
- Hjemmeboende børn under 18 år forventes at udføre det, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører.

Borgere i plejebolig med fast personale er ikke omfattet af denne ordning.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At borgeren får købt ind og / eller bestilt madservice.

At medarbejderen er økonomisk bevidst på borgerens vegne.

At medarbejderen støtter borgeren til at købe ernæringsrigtig kost.

At borgeren deltager i de supplerende indkøbsaktiviteter i videst mulige omfang.

At der ikke er madvarer, som er 'for gamle'.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i udførelsen af alle opgaver.

For at understøtte borgerens motivation er det væsentligt at hjælpen tilrettelægges, så medarbejderen støtter borgeren til så vidt muligt at være den aktive part.

### **Indsatser**

Hjælp til vurdering af indkøb og bestilling af varer samt bestilling af madservice.

### **Særlige forhold**

Der købes ikke ind i butikker og bestilles kun varer gennem indkøbsordning.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

**Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Praktisk hjælp – Hævning af kontanter i pengeinstitut**

**Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.2

**Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

**Målgruppe**

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendige indkøb og hermed relaterede opgaver. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

**Kriterier for bevilling**

Hvis borgeren ikke selv kan få udbetalt kontanter og ikke har pårørende eller netværk, som kan hjælpe, kan der tildeles hjælp til dette.

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpet helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning.

Borgere i plejebolig med fast personale er ikke omfattet af denne ordning.

**Kommunens kvalitetsmål**

At borgeren får mulighed for at have kontanter i hjemmet.

**Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i udførelsen af alle opgaver.

For at understøtte borgerens motivation er det væsentligt at hjælpen tilrettelægges, så medarbejderen støtter borgeren til så vidt muligt at være den aktive part.

**Indsatser**

Hjælp til hævning af kontanter i pengeinstitut, hvor borgeren ikke er i stand til at besøge banken, eller hvor pårørende eller andet netværk ikke kan hjælpe til. Det er en betingelse, at borgeren underskriver en fuldmagt.

**Særlige forhold**

Borgeren skal være tilmeldt ordningen i banken.

Medarbejderen må højst hæve 1.500 kr. ad gangen og kun med éngangsfuldmagt.

Medarbejderen må aldrig benytte borgerens Dankort/hævekort, eller modtage PIN koden og andre sikkerhedskoder. Der visiteres tid afhængig af bopælens beliggenhed ift. udbetalingsstedet.

**Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Praktisk hjælp – Tøjvask**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.2

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

### **Målgruppe**

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendig tøjvask. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

### **Kriterier for bevilling**

Hvis borgeren ikke selv kan vurdere om tøjet er snavset eller ikke kan sortere, vaske, tørre og lægge tøjet sammen, kan der bevilges hjælp til tøjvask.

Borgere, der ikke selv kan bære tøjet til og fra en fælles vaskekælder, men selv kan vaske, tørre og lægge tøjet sammen, bevilges alene hjælp til transporten af tøjet.

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpeligt helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

Yderligere kriterier:

- Ved vurdering af ansøgning om praktisk hjælp til tøjvask tages der udgangspunkt i, at alle medlemmer af husstanden deltager i de samlede praktiske opgaver i hjemmet.
- Hjemmeboende børn under 18 år forventes at udføre det, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At støtte og inddrage borgeren i at få vasket tøj og lagt tøjet på plads - under hensyntagen til borgerens ressourcer.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i udførelsen af alle opgaver.

For at understøtte borgerens motivation er det væsentligt at hjælpen tilrettelægges, så medarbejderen støtter borgeren til så vidt muligt at være den aktive part.

### **Indsatser**

Afhængigt af borgerens konkrete behov kan der bevilges hjælp til at løse følgende opgaver:

- Strukturering og koordinering af opgaven.
- Sortere vasketøj.
- Vaske tøj.
- Tørre tøj.
- Lægge tøj sammen og på plads.

Undtagelsesvis kan borgeren få hjælp til

- Håndvask af tøj i meget små mængder.
- Små-reparationer på tøj.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Afgrænsning af indsatsen**

Strygning og rulning udføres ikke.

### **Særlige forhold**

Ifølge Arbejdsmiljøloven skal medarbejderne kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der må ikke anvendes farlige stoffer og materialer der kan være farlige eller forringende sikkerhed og sundhed.

Borgeren har ansvar for, at den vaskemaskine og andre produkter i forbindelse med tøjvask, der stilles til rådighed, er i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand og let tilgængelig.

Vaskemidlerne skal være miljømærkede, varedeklarerede på dansk og i original emballage.

Medarbejderne må ikke anvende klorholdige produkter og soda af hensyn til bevarelse af deres sundhed og et rent miljø.

Hvis den faste dag for praktisk hjælp er på en helligdag, 1. maj, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, gives erstatningshjælp på en hverdag.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Praktisk hjælp – Madservice**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.3

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

### **Målgruppe**

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendige madlavningsopgaver og lignende opgaver. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

### **Kriterier for bevilling**

Madservice gives til borgere, som grundet midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan "lave mad", mangler overblik over madlavning eller har nedsat initiativ til at lave mad.

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpet helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

Yderligere kriterier:

- Ved vurdering af ansøgning om praktisk hjælp til madservice tages der udgangspunkt i, at alle medlemmer af husstanden deltager i de samlede praktiske opgaver i hjemmet.
- Hjemmeboende børn under 18 år forventes at udføre det, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At medvirke til at sikre at borgeren får mad af høj sensorisk, ernærings- og råvaremæssig kvalitet.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

- Kosten skal så vidt muligt afspejle borgernes forventninger og vaner og så vidt muligt afspejle de individuelle ønsker og behov.
- At maden er veltillavet, ser indbydende ud og vækker appetitten.
- At forebygge uhensigtsmæssig vægtudvikling og/eller kostrelaterede komplikationer.
- At understøtte en god ernæringstilstand hos borgeren, også for borgere med særlige diætbehov (jf. "Anbefalinger for den danske institutionskost<sup>11</sup>").
- At der er valgmuligheder.
- At der i videst muligt omfang anvendes sæsonbestemte råvarer med en økologi-procent på minimum 30 %.
- At minimere brugen af tilsætningsstoffer.

En ugentlig menuplan indeholder minimum tre forskellige retter, herunder minimum et måltid med kød, et måltid med fisk eller et vegetarmåltid.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i bestillingen.

### **Indsatser**

I forbindelse med madservice kan der bevilges hjælp til:

- Bestilling af mad
- Tilberede mad
- Anrette mad
- Rydde op/vaske op
- Spise og drikke

Egenbetaling fremgår af oversigten Takster for seniorer.

Mulige kosttyper er tilgængelige:

- Normalkost
- Kost til småtspisende
- Diætkost (fx laktosefri kost, kaliumreduceret kost, dysfagi-kost m.m.)

Varm mad leveres dagligt. Kold mad leveres 1-3 gange ugentligt.

Borgere, som har behov for diæter, kan bevilges dette efter lægehenvi-  
sning.

### **Særlige forhold**

I plejeboliger med hjemmehjælp kan borgeren købe maden via den leverandør, der er valgt af Kommunalbestyrelsen.

I plejeboliger med fast personale er maden en del af servicepakken, hvis borgere ikke selv kan tilberede maden, anrette mad samt rydde op / vaske op.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

---

<sup>11</sup> [Anbefalinger for den danske institutionskost](#)

## **Praktisk hjælp – Anrette og servere mad og drikke**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.2

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

### **Målgruppe**

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendige madlavningsopgaver og lignende opgaver. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

### **Kriterier for bevilling**

Indsatsen anrette og servere mad og drikke gives til borgere, der har behov for hjælp til:

- at tage initiativ til at spise og drikke
- at varme mad i mikroovn, som er tilberedt
- at anrette maden
- at servere mad og drikke
- specielle ernæringsmæssige problemer
- at rydde op/vaske op efter måltid

Inden bevilling af indsætter er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpet helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At medvirke til at sikre at borgeren får mad og drikke.

At maden ser indbydende ud og vækker appetitten.

At forebygge unødigt vægttab og vægtøgning.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i udførelsen af alle opgaver.

For at understøtte borgerens motivation er det væsentligt at hjælpen tilrettelægges, så medarbejderen støtter borgeren til så vidt muligt at være den aktive part.

### **Indsætter**

I forbindelse med indsatsen kan der også gives:

- madservice
- indkøbsordning
- hjælp til mad og drikke

### **Særlige forhold**

Borgere kan om morgenen få smurt brød til at spise til frokost eller aften.

Ifølge Arbejdsmiljøloven skal medarbejderne kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der må ikke anvendes farlige stoffer og materialer der kan være farlige eller forringe sikkerhed og sundhed.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



Borgeren har ansvar for, at det opvaskemiddel, der stilles til rådighed, er miljøvenligt, varedeklareret på dansk og i original emballage.

Ved anvendelse af opvaskemaskine har borgeren ligeledes ansvar for at maskinen er i forsvarlig stand og at de midler, der skal anvendes forefindes, er miljøvenlige, varedeklarerede på dansk og i original emballage.

Rask samboende / ægtefælle skal tilberede frokost til borgeren, rydde op og vaske op.

I plejeboliger med fast personale skal borgeren vælge døgnkost, hvis ikke borgeren eller pårørende selv sørger for døgnets kost, herunder indkøb, fremstilling og afrydning.

**Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Personlig hjælp**

**Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83.1

**Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

**Målgruppe**

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre egen personlig hygiejne. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

**Kriterier for bevilling**

Personlig hjælp gives til borgere, som grundet midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan varetage al eller dele af personlig hygiejne.

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpet helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

**Kommunens kvalitetsmål**

At støtte og inddrage borgeren i videst mulige omfang i at få udført personlige hygiejne under hensyntagen til borgerens ressourcer.

For kvalitetsmål se *Indsatskataloget* vedrørende konkrete indsatser fx personlig hygiejne, mobilitet mm.

**Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager i videst mulige omfang i udførelsen af alle opgaver.

For at understøtte borgerens motivation er det væsentligt at hjælpen tilrettelægges, så medarbejderen støtter borgeren til så vidt muligt at være den aktive part.

**Indsatser**

Inden bevilling af indsatser er mulighederne for at afhjælpe begrænsningerne i borgerens funktionsevne forsøgt afhjulpet helt eller delvist; enten via instruktion, vejledning, evt. anbefaling af køb af produkter eller bevilling af hjælpemiddel.

Afhængigt af borgerens begrænsninger og konkrete behov kan der bevilges hjælp til følgende:

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Gentofte Kommune**

- Bad
- Øvre og nedre toilette
- Hårvask og tørring
- Barbering
- Negleklipning
- Hudpleje
- Af-/påklædning
- Toiletbesøg
- Spise og drikke
- Forflytning
- Vending/lejring

### **Særlige forhold**

Indsatsen omfatter ikke træning, øvelser, udspænding af muskler og lignende.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Rehabilitering**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83 a

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed – Myndighed

### **Målgruppe**

Borgere, som er i målgruppe til Lov om Social Service § 83. Dvs. borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre nødvendige praktiske opgaver eller personlige opgaver. Sygdomsrelaterede årsager er søgt udredt, behandlet og/eller trænet. Egen læge kan blive bedt om at afgive lægeerklæring.

Borgere, som vurderes at kunne generhverve tabte almindelige daglige færdigheder.

### **Kriterier for bevilling**

Borgere, som har ansøgt om og er i målgruppen for Lov om Social Service § 83 eller har hjælp efter § 83, når det er vurderet, at borger har potentiale for rehabilitering, som kan forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte borgers behov for hjælp efter Lov om Social Service § 83 – eller borger kan helt undvære hjælp.

At borgeren har potentiale for rehabilitering betyder, at det vurderes, at et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb vil kunne forbedre borgerens funktionsevne.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At borgere med potentiale for forbedring af funktionsevne tilbydes et korterevarende, helhedsorienteret, tværfagligt og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb, der indeholder konkrete individuelle mål for rehabiliteringsforløbet.

At Tværgående Træningsteam samarbejder om rehabiliteringsindsatsen med borgerens leverandør af hjemmehjælp, og at det på tværs af faggrupper aftales, hvordan deres respektive indsats kan bidrage til realisering af målsætningerne for rehabiliteringsforløbet.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager aktivt i at fastsætte mål for rehabiliteringsforløbet og deltager aktivt i det tilbudte rehabiliterende forløb.

### **Indsatser**

Tværgående Træningsteams faglige vurdering af borgerens forbedringspotentiale og borgerens egne ønsker om forbedring er rammen for forløbets indhold og varighed.

Under rehabiliteringsforløbet kan borgeren bevilges den nødvendige kompenserende hjælp og støtte til at nå målene.

Der kan leveres indsatser indenfor:

- Personlig hjælp
- Praktisk hjælp

Medarbejder fra Tværgående Træningsteam er tovholder i forhold til de fastsatte mål.

Hvis borgeren modtager indsatser efter Lov om Social Service § 83 vejleder Tværgående Træningsteam leverandøren i, hvordan indsatsen skal leveres for at bidrage til målopfyldelsen.

Ved afslutning af forløbet udarbejder Tværgående Træningsteam en beskrivelse af forløbet og status i forhold til målopfyldelse til Pleje & Sundhed - Myndighed.

### **Særlige forhold**

Hvis borgeren har hjælp efter Lov om Social Service § 83 sker indsatsen i samarbejde med leverandøren af hjemmehjælp.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Genoptræning**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 86, stk. 1

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed, Tranehaven – Terapien og Tværgående Træningsteam.

### **Målgruppe**

Borgere med midlertidigt nedsat fysisk funktionsevne, som har behov for genoptræning. Ved nedsat funktionsevne forstås begrænsninger i forhold til aktiviteter, som borgeren skal udføre i dagligdagen. Behovet for genoptræning kan ikke være forårsaget af sygdom med hospitalsindlæggelse.

Borgere, som forventes, med en målrettet indsats at kunne genvinde eller øge tabt funktionsevne.

### **Kriterier for bevilling**

Borgere, som har betydelige begrænsninger i deres fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne som følge af sygdom eller skade.

Borgere, som har behov for støtte til at genvinde tabte funktioner.

Borgere, som har brug for en målrettet plan og træningsindsats med henblik på at øge den fysiske funktionsevne.

Tilbuddet om genoptræning kan eksempelvis være relevant for en ældre borger, som er svækket efter længere tids sygdom f.eks. efter fald.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Kommunens kvalitetsmål**

At borgeren inden for en tidsafgrænset periode generhverver funktionsniveau/funktionsevne ud fra borgerens forudsætninger i forhold til alder, sygdom eller skade.

At borgerens evne til at klare sig fremmes og at den daglige tilværelse lettes.

At inddrage borgeren i fastsættelse af mål.

At borgeren får forståelse for betydningen af at vedligeholde sin funktionsevnen.

At lægge en plan sammen med borgeren med henblik på at borgeren kan vedligeholde sin funktionsevne.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager aktivt i at fastsætte mål for genoptræningsforløbet.

Borgeren er motiveret for træning og deltager aktivt i det tilbudte forløb.

Borgeren deltager aktivt i at finde muligheder til og få lagt en plan til at vedligeholdelse af sin funktionsevne efter afslutning af indsatsen.

Borgeren forpligter sig til at følge planen for vedligeholdelse af funktionsevne efter afslutning af træningsforløbet.

### **Indsatser**

Indsatsens omfang afhænger af en konkret individuel vurdering af den enkelte borger.

Indsatsen gives som udgangspunkt på hold – ved behov gives individuel indsats.

Indsatsen kan foregå både ambulantly og under et midlertidigt døgnophold samt i borgerens egen bolig inkl. plejebolig.

Genoptræning visiteres som en individuel og tidsafgrænset indsats. Træningsforløbet afsluttes, når målet med genoptræningen er nået, eller hvis målet efter en terapeutisk vurdering ikke kan nås.

Genoptræning er en målrettet samarbejdsproces mellem borger og eventuelt pårørende og medarbejdere, hvor funktionsevnen kan forbedres gennem målrettet støtte.

Formålet med genoptræning er, at borgeren opnår samme grad af funktionsevne som tidligere eller bedst mulig funktionsevne; bevægelses- og aktivitetsmæssigt.

Der udarbejdes mål og plan for indsatsen i tæt samarbejde med borgeren. Herunder aftales med borger om konkrete træningsindsatser og forventningsafstemning om forløbet. Målene er relateret til hverdagslivet og beskriver en udvikling af funktionsevnen; bevægelse- og aktivitetsmæssigt.

Genoptræning omfatter træning af kroppens funktion og træning af aktiviteter dvs. træning af funktionsnedsættelser i relation til for eksempel bevægeapparatet og aktivitetsbegrænsninger.

Digitalt understøttet træning indgår efter terapeutfaglig vurdering.

### **Særlige forhold**

Tilbud om genoptræning gives i de tilfælde, hvor anden form for træning, herunder også egen træningsindsats, ikke kan øge borgerens funktionsevne.

Hvis den nedsatte funktionsevne relaterer sig til diagnoser og formål omfattet af vederlagsfri fysioterapi skal borgeren henvises til dette ved en lægehenvielse.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Mod betaling kan borgeren køres med Tranehavens kørselsordning.

Misligholdelse af aftaler kan efter en individuel vurdering betyde afslutning af forløbet.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Vedligeholdende træning**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 86, stk. 2

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed, Tranehaven – Terapien og Tværgående Træningsteam.

### **Målgruppe**

Borgere med nedsat fysisk, psykisk og/eller kognitiv funktionsevne eller særlige sociale problemer, som ikke selv er været i stand til at vedligeholde sin funktionsevne.

Ved nedsat funktionsevne forstås begrænsninger i forhold til aktiviteter, som borgeren skal udføre i dagligdagen.

Borgere, som forventes, med en målrettet indsats fremadrettet at kunne vedligeholde sine færdigheder – evt. med støtte fra pårørende civilsamfundet eller kommunale tilbud.

### **Kriterier for bevilling**

Borgere, som har brug for en målrettet plan og støtte til en træningsindsats ud fra borgerens forudsætninger i forhold til alder og sygdom med henblik på at kunne fastholde den fysiske, kognitive og/eller sociale funktionsevne.

Borgerens funktions- og aktivitetsniveau skal være nedsat i en sådan grad, at borgeren ikke kan benytte åbne tilbud om træning, fordi borgeren ikke kan klare deltagelse i åbne tilbud af fysiske, kognitive eller psykiske årsager.

Borgere, der ved egen indsats i forbindelse med diverse tilbud f.eks. Sundhed for Seniorer, Nærgymnastik, motionscentre, foreninger kan få deres behov for vedligeholdende træning tilgodeset kan ikke modtage indsatsen.

### **Kommunens kvalitetsmål**

At borgeren inden for en tidsafgrænset periode får støtte til at vedligeholde sin hidtidige funktionsniveau/funktionsevne ud fra borgerens forudsætninger i forhold til alder og sygdom.

At borgerens evne til at klare sig selv fremmes og at den daglige tilværelse lettes.

At inddrage borgeren i fastsættelse af mål.

At borgeren får forståelse for betydningen af at vedligeholde sin funktionsevnen.

At lægge en plan sammen med borgeren med henblik på at borgeren kan vedligeholde sin funktions-evne.

### **Borgerens deltagelse**

Borgeren deltager aktivt i at fastsætte mål for forløbet.

Borgeren er motiveret for træning og deltager aktivt i det tilbudte forløb.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Borgeren deltager aktivt i at finde muligheder til og få lagt en plan til at vedligeholdelse af sit funktionsniveau efter afslutning af indsatsen.

Borgeren forpligter sig til at følge planen for vedligeholdelse af funktionsevne efter afslutning af forløbet.

### **Indsatser**

Indsatsens omfang afhænger af en konkret individuel vurdering af den enkelte borger.

Indsatsen gives som udgangspunkt på hold 1-2 gange om ugen – ved behov kan der gives individuel indsats.

Indsatsen kan foregå både ambulantly og under et midlertidigt døgnophold samt i borgerens egen bolig inkl. plejebolig.

Vedligeholdende træning visiteres som en individuel og tidsafgrænset indsats. Træningsforløbet afsluttes, når målet med optræningen er nået, eller hvis målet efter en terapeutisk vurdering ikke kan nås.

Vedligeholdende træning er en målrettet samarbejdsproces mellem borger og eventuelt pårørende og personale i en tidsafgrænset periode, hvor målet er at borgerens funktionsevnen ikke forværres eller den fastholdes gennem en målrettet støtte.

Formålet med vedligeholdende træning er, at borgeren vedligeholder sin funktionsevne; bevægelses- og aktivitetsmæssigt, kognitivt, emotionelt og socialt.

Der udarbejdes mål og plan for indsatsen i tæt samarbejde med borgeren. Herunder aftales med borger om konkrete træningsindsatser og forventningsafstemning om forløbet. Indsatsen tilrettelægges så borgeren ved afslutning af forløbet selv kan tage ansvar for fremadrettet at vedligeholde sin funktionsevne.

Vedligeholdende træning omfatter træning af kroppens funktion og træning af aktiviteter dvs. træning af funktionsnedsættelser i relation til for eksempel bevægeapparatet og aktivitetsbegrænsninger.

Digitalt understøttet træning indgår efter terapeutfaglig vurdering.

### **Særlige forhold**

Tilbud om vedligeholdelsestræning gives i de tilfælde, hvor anden form for træning, herunder også egen træningsindsats, ikke kan vedligeholde borgerens funktionsevne.

Hvis behovet for vedligeholdende træning relaterer sig til diagnoser og formål omfattet af vederlagsfri fysioterapi skal borgeren henvises til dette ved en lægehenvielse.

Mod betaling kan borgeren køres med Tranehavens kørselsordning.

Misligholdelse af aftaler kan efter en individuel vurdering betyde afslutning af forløbet.

### **Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Forebyggende hjemmebesøg**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 79 a

### **Bevilligende myndighed**

Pleje & Sundhed, Tranehaven – Forebyggelsesafdelingen

### **Målgruppe**

Borgere fra 65 år, som bor i Gentofte Kommune.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Kriterier for bevilling**

Forebyggende hjemmebesøg tilbydes pr. brev til følgende borgere:

- Alle borgere fra 65 år, som nyligt har mistet samlever/ægtefælle
- Alle borgere på 70 år, som bor alene
- Alle borgere, når de fylder 75 år
- Alle borgere, når de fylder 80 år
- Alle borgere fra de fylder 82 år tilbydes årligt et besøg.

Forebyggende hjemmebesøg kan tilbydes til borgere som opspores gennem andre instanser end brev:

- Alle borgere fra 65 år, som er i særlig risiko for at få nedsat fysisk, psykisk eller social funktions- evne. Det er f.eks. borgere, som er ensomme og/eller socialt isolerede.

Opfølgende besøg:

Ud fra en faglig vurdering og borgerens ønske tilbydes efter behov opfølgende besøg til ovenstående målgrupper.

Afgrænsning:

Borgere, der modtager personlig hjælp tilbydes ikke automatisk et forebyggende besøg.

## **Kommunens kvalitetsmål**

At borgeren oplever, at besøget er givende og inspirerende i forhold til at mestre egen livssituation.

## **Borgerens deltagelse**

Borgeren kontakter forebyggelseskonsulenterne med ønske om besøg enten i forbindelse med et brevtilbud eller på et senere tidspunkt.

Borger har løbende mulighed for at kontakte forebyggelseskonsulenterne telefonisk m.h.p. råd og vejledning.

## **Indsatser**

De forebyggende hjemmebesøg er et tilbud som består af:

- En samtale i borgerens hjem hvor omdrejningspunktet er, hvordan borgeren oplever sit hverdagsliv og aktuelle livssituation. Indholdet af samtalen er især koncentreret om, hvordan borgeren mestrer sin tilværelse i bred forstand.  
På baggrund af samtalen kan der informeres om forskellige forebyggende og sundhedsfremmende tilbud, og borgeren kan få råd og vejledning om aktiviteter og støttemuligheder, som findes i kommunen, tilrettelagt af frivillige, organisationer eller af kommunen.
- Telefonrådgivning for borgere og pårørende.
- Arrangementer i nærområder, herunder café- og temamøder.
- Støtte til de borgere, som i en opstart har behov for at bryde ensomhed og/eller social isolation ved at blive fulgt til netværksskabende aktiviteter.
- Information og vejledning om brug af digitale platforme.

## **Særlige forhold**

Der arbejdes løbende med strategier og metoder til at opspore borgere i særlige risikogrupper.

Der samarbejdes kontinuerligt med frivillige organisationer, interessenter og kommunale samarbejdspartnere om at synliggøre eksisterende tilbud for borgere og finde rette tilbud/aktivitet til rette borger.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

**Godkendt af**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

### **3. Forvaltningsgrundlag**

Dette afsnit beskriver, hvordan det besluttede serviceniveau omsættes til praksis. Afsnittets målgruppe er medarbejdere i myndighedsfunktionen i Pleje & Sundhed.

Afsnittet indeholder beskrivelser af eller henvisninger til værktøjer, sagsbehandlingsmetoder, klassifikationer m.m. som anvendes for at løse myndighedsopgaven.

Myndighedens opgaver kan beskrives i to typer, de borgerrettede og de organisatoriske opgaver.

Borgerrettede opgaver:

- Træffe individuelle afgørelser om bevilling af indsatser, som er i overensstemmelse med det vedtagne serviceniveau og borgerens aktuelle behov, som er defineret af borgerens helbreds- og funktionsevnetilstand.
- Foretage løbende revurderinger af borgerens tilstande og sikre, at bevillingerne er i overensstemmelse med det politisk vedtagne serviceniveau.

Organisatoriske opgaver:

- Kontrollere at kvaliteten af de leverede indsatser er i overensstemmelse med de opstillede målsætninger og i overensstemmelse med krav til indsatsernes faglige indhold, dokumentation og kommunikation med samarbejdspartnere.
- Følge op på indgåede kontrakter og aftaler med leverandører. I tilfælde af manglende opfyldelse af kontraktforhold skal der iværksættes og følges op på tiltag, som kan sikre kontraktoverholdelse.
- Tilrettelægge og sikre gennemførelse af opfølgning på kvalitets- og servicemål.
- Sikre den nødvendige kapacitet til det aktuelle serviceniveau.
- Vurdere konsekvenser ved forslag til ændringer i serviceniveauet.
- Opstille budgetforudsætninger og udarbejde input til budgetlægning.

#### **Sagsbehandling**

**Rammen for at træffe afgørelser om bevilling af indsatser til borgerne, er det besluttede serviceniveau i Gentofte Kommune.**

§§ 83 og 83 a

Pleje & Sundhed anvender Fælles Sprog III (FS III) som sagsbehandlingsmetode, dokumentationsredskab og som begrebsapparat i forbindelse borgerrettede opgaver<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> [Fælles Sprog III Metoden](#)



Udgangspunktet for sagsbehandlingen er en faglig vurdering af borgerens helbreds- og funktionstilstand og funktionsevne samt borgerens egen vurdering af og ønsker til sit hverdagsliv. Der foretages altid en konkret individuel vurdering af borgerens behov.

De enkelt trin i sagsbehandlingen for § 83 og §83 a er beskrevet herunder:

### **Fremgangsmåde**

Fremgangsmåden i FS III er overordnet:

1. Dataindsamling – herunder udredning af potentiale for rehabilitering.
2. Faglig vurdering af borgerens begrænsninger.
3. Afgørelse. Hvor der er regler om frit valg af leverandør skal borgeren vælge leverandør.
4. Sagsbehandlingen dokumenteres i kommunens IT-systemer.

Borgeren modtager en afgørelse.

### **Faglig vurdering af funktionsevne og begrænsninger**

Den faglige vurdering af borgerens funktionsevne og begrænsninger kan vurderes i forhold til nedenstående hovedområder (jf. Fælles Sprog III):

1. Egenomsorg
2. Praktiske opgaver
3. Mobilitet
4. Mentale funktioner
5. Samfundsliv

### **Afgørelse**

Resultatet af den faglige individuelle vurdering af borgerens behov, borgerens oplysninger sammenholdt med det gældende serviceniveau og Lov om Social Service samt de samlede ressourcer i hjemmet, danner grundlag for afgørelse om tildeling af indsatser eller afslag til borgeren.

Ifølge Lov om Social Service §§ 88, 89 og 90 har borgeren, som ansøger om personlig og praktisk hjælp krav på en skriftlig afgørelse med begrundelse for afgørelsen.

Hvis borgeren bevilges indsatser, skal afgørelsen indeholde oplysninger om:

- Formålet med indsatsen.
- Hvad indsatsen omfatter.
- For hvilken periode indsatsen bevilges.
- Hvor borgeren kan henvende sig, hvis den leverede indsats ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.
- Klagevejledning.

### **Information**

- Afgørelsen indeholder ikke tidsangivelser for indsatsen, da tiden alene er et internt arbejdsredskab til administration og planlægning. Borgeren kan blive oplyst om den bevilgede tid til rengøring.
- Borgeren gøres opmærksom på, at borgeren skal deltage så aktivt som muligt i forbindelse med den bevilgede indsats.
- Borgeren gøres opmærksom på ansvar for anskaffelse af arbejdsredskaber, f.eks. støvsuger, der skal være i orden, før hjælpen kan iværksættes.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Revurderinger af indsatser efter Lov om Social Service §§ 83 og 83 a**

Borgerens funktionsevne og behov kan forandre sig. Pleje & Sundhed revurderer løbende borgerens funktionsevne og indsats for at sikre, at indsatserne er i overensstemmelse med borgerens funktionsevne, behov og serviceniveauet.

Følgende situationer medfører altid en revurdering:

- Meddelelse fra leverandøren, som har observeret forhold, som kan betyde en ændring i funktionsevne eller behov.
- Borgerens anmodning om ændring af nuværende hjælp.
- Aftale om opfølgning på tidsafgrænsede indsatser.
- Efter et rehabiliteringsforløb efter Lov om Social Service § 83 a.

Revurderinger ved besøg foretages som beskrevet ovenfor ved sagsbehandling og afgørelse.

## **Tilsyn, kontrol, opfølgning og egenkontrol**

Jf. Lov om Social Service § 151 har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet efter disse bestemmelser, og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne politikker og kvalitetsstandarder.

I 2022 afprøves en ny tilsynsmodel. Indholdet af tilsynene udvides og ensartes på tværs af alle kommunale og private enheder på pleje- og sundhedsområdet. Modellen indebærer, at de uanmeldte tilsyn med de kommunale opgaver efter servicelovens §83, §83a og §86 leveres af en ekstern leverandør.

Tilsynet vil gennemføre stikprøver (i alt 90-100 stikprøver) og der indsamles data ud fra flere forskellige datakilder – eksempelvis faglig dokumentation, kontrol af medicinbehandling, observation, interviews med borgere samt interview med en gruppe medarbejdere. Desuden er tilsynsmodellen blive bygget op omkring fastdefinerede temaer. Disse temaer er eksempelvis:

- Dokumentation
- Pleje og praktisk støtte
- Rehabilitering, sundhedsfremme og forebyggelse
- Mad og måltid
- Kommunikation og adfærd.

Tilsynene afrapporteres via kvartalsrapporten til den øverste ledelse i Social & Sundhed, til Ældre-, Social- og Sundhedsudvalget, Seniorrådet og Handicaprådet. Rapporterne kan ved henvendelse til Pleje & Sundhed fremsendes digitalt.

Læs mere om tilsyn med ældre- og sundhedsområdet på Gentofte Kommunes hjemmeside: [Tilsyn med ældre- og sundhedsområdet - Gentofte Kommune](#)

## **Egenkontrol**

Leverandøren skal have egenkontrolprocedurer, der på en detaljeret måde internt i leverandørens organisation sikrer, at indsatser leveres korrekt og i overensstemmelse med de opstillede krav.

Gentofte Kommune er til enhver tid berettiget til at gennemgå og kontrollere, at leverandøren overholder sine egenkontrolprocedurer.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## 4. Indsatskatalog

### Indledning

Gentofte Kommunes indsatsbeskrivelser for Lov om Social Service §§ 83 og 83 a er med indførelsen af Fælles Sprog III i 2019 ændret, så de er tilpasset dokumentationsmetoden i Fælles Sprog III.

Serviceniveauet er uændret.

### Kvalitetsmål for udførelse af indsatserne:

- Indsatsen understøtter og motiverer til et godt og aktivt liv, så borgeren i så høj grad som muligt kan klare sig uden personlig og praktisk hjælp.
- Borgeren er så aktiv og selvhjulpnen som muligt i forhold til de opgaver, som borgeren skal klare i sin hverdag.
- Indsatsen gives med respekt for borgerens synspunkter, normer og livsstil samt at borgeren oplever respekt for egen identitet.
- Indsatsen har et forebyggende sigte.
- Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne i opgaveudførelsen hensigtsmæssigt – herunder anviser mindre belastende arbejdsstillinger og strukturering af opgaven.
- Medarbejderen anviser borgeren redskaber og teknologiske hjælpemidler, så borgeren oplever størst mulig uafhængig.
- Medarbejderne respekterer borgerens hjem og husorden.
- Medarbejderne observerer borgerens tilstand og behov, og handler hensigtsmæssigt.
- Borgeren oplever tilfredshed med hjælpen, og har tillid til medarbejderen og leverandøren.
- Medarbejderen medvirker til tidlig opsporing af sygdomme og funktionstab samt medvirker til tidlig indsats.

### Beskrivelse af indsatser

Alle beskrivelser af indsatser følger nedenstående struktur:

- a. Navn.
- b. Hvad er indsatsens lovgrundlag?
- c. Hvad er formålet med indsatsen?
- d. Kvalitetsmål for indsatsen.
- e. Hvilke opgaver indgår i indsatsen?
- f. Hvad indgår ikke i indsatsen?
- g. Hvem kan levere indsatsen?
- h. Hvornår udføres indsatsen?
- i. Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes.
- j. Særlige forhold.
- k. Revideret af: (dato og år)
- l. Godkendt af (dato og år)

### Hvornår leveres personlig hjælp

Alle ugedage inden for følgende tidsrum

- Daghjælp i tidsrummet: Kl. 6.00 – 17.00.
- Aftenhjælp i tidsrummet: Kl. 17.00 – 24.00.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

- Nathjælp i tidsrummet: Kl. 0.00 – 6.00.

### **Hvornår leveres praktisk hjælp**

- Rengøring og tøjvask:
  - Hverdage inden for tidsrummet kl. 6.00 - 17.00.
- Indkøbsordning:
  - Hverdage inden for tidsrummet kl. 8.00 – 18.00.
- Hjælp til bestilling af varer:
  - Hverdage inden for tidsrummet kl. 8.00 – 15.00.
- Madservice:
  - Varm mad: Alle ugedage inden for tidsrummene kl. 11.00 – 13.30 og kl. 16.30 – 19.00.
  - Kølet mad: Hverdage inden for tidsrummet kl. 9.00 – 13.00.

## **Praktisk Hjælp**

### **Rengøring (Praktisk hjælp)**

#### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.2

#### **Hvad er formålet med indsatsen?**

At rengøre hjemmet, så det fremstår rent, hygiejnisk og sundhedsmæssigt forsvarligt

#### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At støtte og inddrage borgeren i at få gjort hjemmet rent - under hensyntagen til borgerens ressourcer.

#### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Rengøring udføres en gang om ugen.

Der er mulighed for at få hjælp til rengøring hver anden uge.

Der gøres rent i 1 entre, 1 opholdsstue, 1 soveværelse, 1 køkken og 1 badeværelse.

Hjælpen kan bestå i:

#### 1. Guidning og vejledning

- Borgeren udfører selv de dele af opgaven, som borgerens funktionsevne tillader.
- Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt.

#### 2. Udluftning

#### 3. Inventarrensning (inkl. sanitet)

- Rengøring af wc-kumme, håndvask, badekar/brusekabine. Lejlighedsvis afkalkning.
- Rengøring af køkkenbord, vask og komfur. Afrimning og afvaskning af køleskab hver 2. måned. Lejlighedsvis aftørring af køkkenskabslåger.
- Rengøring af udlånshjælpebidler.
- Støvsugning af møbler udføres ved behov.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

#### 4. Rengøring af overflader

- Støvaftørring.
- Vask af møbelflader.
- Fjernelse af spindelvæv udføres efter behov.
- Støvsugning af fodpaneler lejlighedsvis.

#### 5. Gulvrensning

- Støvsugning af gulvarealer og tæpper.
- Aftørring eller vask af gulve.

#### 6. Skift af sengelinned

- Skift af sengelinned ved behov.
- Støvsugning af madras, maksimum 4 gange årligt.
- Vending af madras, hvis det er muligt, maksimum 4 gange årligt.

### **Hvad indgår ikke i indsatsen?**

Har man behov for rengøring af mere end én entre, én stue, ét soveværelse, ét badeværelse og ét køkken henvises til rengøringsfirmaer eller tilkøbes hos leverandøren, hvis muligt eller hos privat firma.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Praktisk hjælp udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Praktisk hjælp leveres hverdage mellem kl. 6-17.

Hvis den faste dag for praktisk hjælp er på en helligdag, 1. maj, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, gives erstatningshjælp på en hverdag.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

#### Forsinkelse

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

#### Flytning

Hvis indsatsen ikke kan leveres den aftalte dag, skal levering tilbydes inden for en tidsramme af 3 hverdage efter eller evt. før det oprindeligt planlagte besøg.

### **Særlige forhold**

Ifølge Arbejds miljøloven skal medarbejderne kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der må ikke anvendes farlige stoffer og materialer der kan være farlige eller forringe sikkerhed og sundhed.

Borgeren har ansvar for at stille rengøringsredskaber til rådighed for medarbejderen. Redskaberne skal være i arbejdsmiljømæssig tilfredsstillende stand.

Følgende rengøringsredskaber skal være i hjemmet til udførelse af rengøringen:

- Støvsuger med engangspose, intakt støvsugerslange og ledning, f.eks. teleskop- eller forlænger-rør og rene klude.
- Gulvskrubbe eller moppe med intakte børster/mopgarn og f.eks. teleskopstang.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Rengøringsmidler skal være miljøvenlige, varedeklarerede på dansk og i original emballage. Medarbejderne må ikke anvende produkter, som indeholder klor, soda og salmiakspiritus af hensyn til deres sundhed og et rent miljø.

(yy start) Produkterne skal, så vidt det er muligt, være uden faresymboler, parfume og farve. (yy slut)

Borgere i plejeboliger med fast personale kan tilkøbe en servicepakke.

Hvor borgeren er forpligtet til rengøring af fælles bad og toilet, kan dette indgå i hjælpen.

### **Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret april 2022.

### **Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Indkøbsordning (Praktisk hjælp)**

### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.2

### **Hvad er formålet med indsatsen?**

At sikre borgeren forsyninger af almindelige dagligvarer som kolonialvarer og husholdningsartikler

### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At borgeren får købt ind

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Hjælp til indkøb gennem indkøbsordning omfatter levering af dagligvarer på en fast ugedag inden for et fast tidsinterval. Der vil kunne visiteres tid til hjælp til bestilling. Se indsatsbeskrivelsen for Hjælp til bestilling af varer.

#### 1. Iværksættelse af ydelsen

Når en borger visiteres til indkøbsordning, orienteres leverandøren af Visitationen. Leverandøren skal herefter tage kontakt til borgeren og sørge for, at borger modtager skriftlig information om bestilling, levering og betaling. Sammen med første levering modtager borgeren et varekatalog.

Første levering skal iværksættes inden for 5 hverdage efter, at leverandøren har modtaget tilmelding til indkøbsordning fra Visitationen.

#### 2. Bestilling

Hvis borgeren selv kan bestille varer, fastsætter leverandøren i samråd med borgeren de timeintervaller og ugedage, hvor borgeren kan modtage en opringning og meddele sin bestilling. Dette skal kunne foregå i dagtimerne (kl. 8 - 15). Ved bestilling aftaler leverandør og borger et tidsrum for leveringen.

Der hvor hjælperen bestiller på vegne af borgeren fastsætter leverandøren i samråd med hjælperen de timeintervaller og ugedage, hvor bestilling kan afgives. Dette skal kunne foregå i dagtimerne (kl. 8 - 15). Ved bestilling aftaler leverandør og borger/hjemmehjælpsleverandøren et tidsrum for leveringen. Bestillingen fra borger skal kunne ske telefonisk med personlig betjening. Varer skal også kunne bestilles over internet, hvis borgeren får hjælp til bestilling. Borgeren kan bestille varer til levering én gang om ugen.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Akut bestilling: Der kan bestilles varer på hverdage til akut levering samme dag inden kl. 18. Indkøbsleverandøren skal have bestillingen i hænde senest kl. 12.

I tilknytning til udskrivelse fra hospital, hvor fristen ikke kan overholdes, kan det være nødvendigt at bede evt. pårørende hjælpe med at købe ind.

I ganske særlige tilfælde, hvor borgeren ikke benytter madservice eller har pårørende eller netværk som kan hjælpe, bevilges et akut indkøb ved hjemmehjælpsleverandør.

### 3. Levering

Leverandøren skal kunne levere de bestilte varer inden for det aftalte tidsrum (kl. 8 – 18) til borgerens bopæl, defineret som borgerens hoveddør. Er det ikke muligt at komme i kontakt med borgeren ved aftalt levering, tages varerne retur, borgeren hæfter for de indkøbte varer. Er det fortsat ikke muligt at få kontakt med borgeren skal leverandøren give Visitationen besked herom.

Hvis borgeren modtager hjælp til bestillingen gennem hjemmehjælp, SKAL indkøbsleverandøren rette henvendelse til denne, hvis borger ikke åbner ol.

Ved levering til borgere, der ikke er i stand til at låse op og modtage varer, skal leverandøren låse sig ind med udleveret nøgle, således at varerne kan bringes ind i borgerens hjem. Overdragelse af nøgler er udelukkende et anliggende mellem leverandøren og borgeren. Varerne bæres ind i borgers køkken. Køle- og frostvarer sættes i køleskab og fryser. Svær emballage åbnes efter aftale med borger. Varerne må ikke efterlades i opgang eller andre steder uden for borgerens bolig, medmindre leverandøren har lavet en aftale herom med borgeren.

Adgang til borgerens hjem med udleveret nøgle må kun finde sted, når borgeren er hjemme.

#### Leveringsdage og helligdage:

Leverandøren skal sikre, at der i uger med helligdag/-dage foretages indkøb op til helligdagen/dagene, således at borgeren har mad og drikkevarer i boligen. Leverandøren kan også tilbyde borgeren at levere i weekend eller på helligdage.

#### Forsinkelser og aflysninger:

Leverandøren må ikke aflyse planlagte leveringer. Såfremt borgeren ønsker at ændre en aftalt levering, skal borgeren kontakte leverandøren telefonisk senest dagen før inden kl. 12 med forslag om en ny dato.

Hvis leverandøren kommer mere end en time før eller efter det på forhånd aftalte tidspunkt, skal leverandøren sørge for at borgeren modtager besked herom. Samtidig skal der aftales et nyt tidspunkt for levering.

### 4. Betaling

#### Betaling for udbringning af varer:

Udbringningen er gratis for borgeren.

Borger afregner med leverandøren for de bestilte varer. Afregningen er udelukkende et anliggende mellem leverandøren og borgeren.

#### Betaling for vareindkøbet:

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Gentofte Kommune**

Borgerens betaling for selve varerne kan ske månedligt via Betalings Service, netbank eller anden form, der aftales mellem borger og leverandør.

Kommunen hæfter ikke for eventuelle økonomiske udeståender mellem en borger og dennes indkøbsleverandør.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Virksomheder godkendt af Gentofte Kommune til at levere indkøb.

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Leveringen forgår på et fast aftalt tidspunkt på hverdage i tidsrummet k. 8 – 18.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Levering af indkøb kan ikke aflyses

### **Revideret (dato og år)**

Revideret maj 2020

### **Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Hjælp til bestilling af varer (Praktisk hjælp)**

### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.2

### **Hvad er formålet med indsatsen?**

At sikre hjælp til bestilling af dagligvarer som kolonialvarer og husholdningsartikler ved at bestille varer hos en indkøbsleverandør.

At sikre hjælp til bestilling af madservice.

### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At medarbejderen er økonomisk bevidst på borgerens vegne.

At medarbejderen motiverer borgeren til at købe ernæringsrigtig kost.

At borgeren deltager i de supplerende indkøbsaktiviteter i videst mulige omfang.

At der ikke er madvarer, som er 'for gamle'.

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

A. Hjælp til bestilling af varer hos indkøbsleverandør

Hjælpen kan bestå i:

#### 1. Guidning og vejledning

- Borgeren udfører selv de dele af opgaven, som borgerens funktionsevne tillader
- Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt
- Der lægges vægt på, at borgeren selv deltager i planlægningen af indkøb
- Vejledning om kost og nødvendigt væskeindtag

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



2. Hjælp til at overskue beholdningen af dagligvarer, og hvad der skal købes ind

- Motivere til indkøb af mad og drikkevarer

3. Bestilling af varer

- Skrivning af bestillingsseddel
- Bestillingen fra borger kan ske telefonisk med personlig betjening eller e-mail/internet
- Borgeren kan få hjælp til at bestille varer én gang om ugen
- Hjemmehjælperen bestiller på vegne af borgeren og fastsætter i samråd med borger og leverandøren af indkøbsordning de timeintervaller og ugedage, hvor bestilling kan afgives. Dette skal kunne foregå i dagtimerne (kl. 8 - 15) Ved bestilling aftaler leverandør og borger/hjemmehjælpsleverandøren et tidsrum for leveringen.

Se indsatsbeskrivelse for Indkøbsordning for yderligere information om levering m.v.

B. Hjælp til bestilling af madservice

1. Guidning og vejledning

- Borgeren udfører selv de dele af opgaven, som borgerens funktionsevne tillader
- Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt
- Der lægges vægt på, at borgeren selv deltager i planlægningen af bestilling af mad

2. Bestilling af varer

- Udfyldelse af bestillingsseddel
- Bestillingen fra borger kan ske telefonisk med personlig betjening eller e-mail/internet
- Borgeren kan få hjælp til at bestille varer én gang om ugen

Hjemmehjælperen bestiller på vegne af borgeren og fastsætter i samråd med borger og leverandøren af indkøbsordning de timeintervaller og ugedage, hvor bestilling kan afgives. Dette skal kunne foregå i dagtimerne (kl. 8 - 15).

**Hvad indgår ikke i indsatsen?**

Der købes ikke ind i butikker og bestilles kun varer gennem indkøbsordning og / eller madserviceleverandør.

**Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Praktisk hjælp udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Praktisk hjælp til bestilling af varer leveres svarende til tidsrummet for bestilling af indkøb og / eller madservice.

**Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

Forsinkelse

Hjælpen skal altid leveres inden for det tidsrum, hvor der er aftalt bestilling hos leverandøren. Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

Flytning

Indsatsen til indkøbsordning kan ikke flyttes til en anden dag, da ydelsen er aftalt med leverandør af indkøbsordning.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

**Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Indkøb variabel tid – Hævning af kontanter i bank (Praktisk hjælp)**

**Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.2

**Hvad er formålet med indsatsen?**

At medvirke ved ærinder til udbetaling af kontanter.

**Kvalitetsmål for indsatsen**

At borgere har kontanter til rådighed.

**Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Hjælp til udbetaling af kontanter

- Der kan ydes hjælp til afhentning af penge i bank i de tilfælde, hvor borgeren er ude af stand til at besøge banken, eller hvor pårørende eller andet netværk ikke kan hjælpe til. Det er en betingelse, at borgeren underskriver en fuldmagt.
- Medarbejderen må højst hæve 1.500 kr. ad gangen og kun med éngangsfuldmagt.

**Hvad indgår ikke i indsatsen?**

Hævning på kort eller brug af pin-kode.

**Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Praktisk hjælp udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Praktisk hjælp Indkøb variabel tid indsats leveres hverdage mellem kl. 8-15, og indenfor den pågældende banks åbningstid.

**Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

Forsinkelse

Hjælpen skal altid leveres inden for det tidsrum, hvor der er aftalt.

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

**Særlige forhold**

Medarbejderen må aldrig benytte borgerens Dankort/hævekort, eller modtage PIN koden og andre sikkerhedskoder (der visiteres tid under hensyntagen til borgerens bopæl beliggenhed ift. udbetalingssted.)

**Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Tøjvask (Praktisk hjælp)**

### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.2

### **Hvad er formålet med indsatsen?**

At vaske borgerens tøj, så det er rent og sundhedsmæssigt forsvarligt

### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At støtte og inddrage borgeren i videst mulige omfang i at få vasket tøj og lagt tøjet på plads - under hensyntagen til borgerens ressourcer.

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Hjælpen kan bestå i:

#### 1. Guidning og vejledning

- Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt.

#### 2. Sortere vasketøj

- I samråd med borgeren sorteres tøjet i de vaskeprogrammer tøjet kan tåle.
- Hjælp til pakning af vasketøj, tøj til renseri og/eller til linnedservice.
- Hjælp til pakning af tøj, der skal sendes i byen til strygning /rulning eller reparation.

#### 3. Vaske tøj og tekstiler

- Der vaskes tøj efter behov i enten borgerens egen vaskemaskine, i fælles maskine i ejendommen eller på møntvaskeri.
- Medarbejderen forlader hjemmet, kælderen eller vaskeriet, mens tøjet vaskes.

#### 4. Tørre tøj og tekstiler

- Ophængning/nedtagning af tøj fra tørresnor eller stativ
- Tørring af tøj i egen tørretumbler, i fællesvaskeri eller på møntvaskeri

#### 5. Lægge tøj sammen og på plads

- I samråd med borgeren lægges tøjet sammen og på plads
- Ophængning af skjorter og kjoler m.v. på bøjler

#### 6. Undtagelsesvis kan borgeren få hjælp til

- Håndvask af tøj i meget små mængder
- Små-reparationer af tøj

### **Hvad indgår ikke i indsatsen?**

Strygning og rulning udføres ikke.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Praktisk hjælp udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Praktisk hjælp leveres hverdage mellem kl. 6-17.

Helligdage

Hvis den faste dag for praktisk hjælp er på en helligdag, 1. maj, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, gives erstatningshjælp på en hverdag.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

#### Forsinkelse

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

#### Flytning

Hvis indsatsen ikke kan leveres den aftalte dag, skal levering tilbydes inden for en tidsramme af 3 hverdage efter eller evt. før det oprindeligt planlagte besøg.

### **Særlige forhold**

Ifølge Arbejds miljøloven skal medarbejderne kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der må ikke anvendes farlige stoffer og materialer der kan være farlige eller forringe sikkerhed og sundhed.

Borgeren har ansvar for, at vaskemaskine, tørretumbler, tørrestativ, der stilles til rådighed, er i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand og let tilgængelig.

Tøj er normalt vaskbare beklædningsgenstande og f.eks. sengelinned, håndklæder, vaskeklude, kar-klude, viskestykker.

Vaskemidlerne skal være miljømærkede, varedeklarerede på dansk og i original emballage

Medarbejderne må ikke anvende klorholdige produkter og søde af hensyn til bevarelse af deres sundhed og et rent miljø.

### **Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret april 2022.

### **Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Anrette og servere mad og drikke (Praktisk hjælp)**

### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.2

### **Hvad er formålet med indsatsen?**

At sikre, at borgeren får tilbud om mad og drikke.

### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At medvirke til at sikre at borgeren får mad og drikke.

At maden er veltilberedt og ser indbydende ud.

At forebygge unødigt vægttab eller vægtøgning.

Kosten skal være i overensstemmelse med borgernes forventninger og vaner, og så vidt muligt afspejle de individuelle ønsker og behov.

At medarbejderen kan vejlede borgerne om ernæringsrigtig kost.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Der gives hjælp til tilberedning og/eller anretning af mad.

Hjælpen kan bestå i:

#### 1. Guidning og vejledning

- Der guides, støttes og vejledes med udgangspunkt i, at borgeren selv skal udføre det, som borgerens funktionsevne tillader.
- Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt.
- Rådgivning om sund og ernæringsrigtig kost.

#### 2. Åbning af emballage

#### 3. Morgenmad

- Tilberedning af grød og æg.
- Ophældning af morgenmadsprodukter.
- Smøre brød.
- Lave kaffe og te.

#### 4. Frokost og aftensmad

- Anrette maden på tallerken.
- Hjælp til opvarmning af mad.
- Servere det brød, som er smurt tidligere.
- Lave te/kaffe.

#### 5. Borddækning, anretning og afrydning

#### 6. Opvask

- I dagvagten vaskes det brugte service op i hånden og opvaskemaskine, og sættes på plads.
- I aftenvagten skylles service af og sættes til side i køkkenet.

### **Hvad indgår ikke i indsatsen?**

Der vaskes ikke op efter gæster.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Praktisk hjælp udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

Hjælpen udføres af medarbejdere med relevant kompetenceniveau i forhold til opgaven.

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Hele døgnet – og alle dage.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

#### Forsinkelse

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

#### Flytning

Hjælp skal altid udføres samme dag.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Særlige forhold**

I forbindelse med indsatsen kan også leveres *Madservice*.

Ifølge Arbejdsmiljøloven skal medarbejderne kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der må ikke anvendes farlige stoffer og materialer der kan være farlige eller forringe sikkerhed og sundhed.

Borgeren har ansvar for, at det opvaskemiddel, der stilles til rådighed, er miljøvenligt, varedeklareret på dansk og i original emballage.

Ved anvendelse af opvaskemaskine har borgeren ligeledes ansvar for at maskinen er i forsvarlig stand og at de midler, der skal anvendes forefindes, er miljøvenlige, varedeklarerede på dansk og i original emballage.

Fødevarer, hvor holdbarhedsdatoen er overskredet, kasseres i samråd med borgeren.

Rask ægtefælle skal tilberede frokost til borgeren, rydde op og vaske op.

### **Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret april 2022.

### **Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Madservice (Praktisk hjælp)**

### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.3

### **Hvad er formålet med indsatsen?**

At sikre at borgeren får frokost og / eller aftensmad.

### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At medvirke til at sikre at borgeren får mad.

- At maden er veltillavet og ser indbydende ud.
- At forebygge unødigt væggtab.
- At emballagen er let at åbne.
- At der er valgmuligheder.

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Levering af frokost og / eller aftensmad som varm mad eller kølet mad efter borgerens valg. Der kan visiteres til madservice en eller flere dage om ugen.

Maden leveres som normal kost, mens diætkost kræver særlig aftale. Alle kostformer kan leveres som værende "kost til småtspisende" og vegetar.

Borgeren kan vælge hovedret og bi-ret eller kun hovedret. Der kan ikke vælges bi-ret alene. Der kan dagligt vælges mellem fisk, vegetar og kød.

Borgeren skal vælge retter for 14 dage af gangen.

Der kan bestilles/afbestilles senest dagen før kl. 12:00. Der kan ikke bestilles/afbestilles på lørdage, søndage og helligdage. Borgeren skal selv sørge for rettidig afbestilling. Såfremt der ikke er afbestilt rettidigt, opkræves betaling for maden.

Der kan visiteres hjælp til at anrette og servere maden.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Gentofte Kommune**

For borgere, som bor i en bebyggelse, hvor der er Café, kan der visiteres hjælp til at komme derhen.

Diætkost ordineres af læge og visiteres af Visitationen.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Virksomheder godkendt af Gentofte Kommune til at levere Madservice

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Varm mad leveres alle dage året rundt i tidsrummene kl. 11:00 – 13.30 og kl. 16.30 – 19.

Kølet mad leveres på hverdage kl. 9 – 13.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Levering af madservice kan ikke aflyses.

### **Særlige forhold**

Der er egenbetaling for indsatsen. Taksten fastsættes af Kommunalbestyrelsen en gang om året.

Hvis borgeren modtager social pension, vil egenbetalingen blive trukket fra inden pensionen udbetales.

Borgere, som ikke modtager pension, får en regning fra leverandøren.

Bor borgeren i opgang og ikke selv kan åbne hoveddøren, skal der afleveres en nøgle til leverandørens chauffør.

I plejeboliger med hjemmehjælp køber borgeren maden via den leverandør, der er valgt af Kommunalbestyrelsen.

I plejeboliger med fast personale er maden en del af servicepakken, hvis borgeren ikke selv kan anrette maden samt rydde op / vaske op.

### **Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret maj 2020.

### **Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Personlig hjælp**

### **Personlig hygiejne (Personlig hjælp)**

#### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.1

#### **Hvad er formålet med indsatsen?**

At borgeren oplever velvære, og kan opretholde sociale kontakter.

At borgeren får tøjet på og af, så borgeren er klædt efter eget ønske og situation.

#### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At støtte og inddrage borgeren i at få udført personlig hygiejne under hensyntagen til borgerens resourcer.

#### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Hjælpen kan bestå i:

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

1. Guidning og vejledning
  - Der guides, støttes og vejledes med udgangspunkt i at borgeren selv skal udføre det, som borgerens funktionsevne tillader.
  - Hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt.
  - Hjælpe borgeren til at vurdere om tøjet er rent og helt samt hjælpe borgeren med at sikre at tøjet passer til situationen.
2. Hjælp til vask og bad
  - Hjælp til vask af kroppen ved bruser, ved håndvask eller i sengen.
  - Hårvask
  - Tørring af krop.
3. Tandbørstning, rengøring af protese og mundpleje
  - Morgen og aften, samt ved særlige behov.
4. Fodbad
5. Barbering
  - Barbering i ansigtet med elektrisk barbermaskine eller skraber.
6. Efter hårvask
  - Tørre hår med håndklæde eller føntørrer og rede hår.
7. Fodpleje og negleklipning
  - Hjælp til klipning og rensning af negle på hænder og fødder. Negleklipning foretages kun, hvor der ikke er forhold, som kræver fodterapeut eller redskaber ud over en almindelig neglesaks. Det er medarbejderen, der vurderer om negleklipningen kan foretages forsvarligt. I tvivlstilfælde kontaktes egen læge.
8. Hudpleje med anvendelse af almindelige hudplejemidler, der kan købes i håndkøb.
9. Hjælp til på- og afgang af tøj
10. Oprydning
  - Oprydning og aftørring i badeværelset
  - Fjernelse af affald
  - Snavset tøj lægges til vask
11. Sengeredning
12. Hjælp til kropsbårne hjælpemidler, som ikke er omfattet af sundhedslovsindsatser – f.eks. høreapparat
  - Hjælpe med at sætte høreapparat korrekt
  - Rengøring høreapparat
  - Skifte og montere batterier eller andet tilbehør.

**Hvad indgår ikke i indsatsen?**

Ved behov for mere end fodpleje (klipning og rensning af negle) henvises til fodterapeut.

Hår oprulles ikke. Der henvises til frisør.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



Hudpleje omfatter ikke lægeordnede behandlingsmidler. Der henvises til læge og sundhedslovsindsatser.

**Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Personlig hjælp udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

Hjælpen udføres af medarbejdere med relevant kompetenceniveau i forhold til opgaven.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Personlig hygiejne (bortset fra bad) leveres hele døgnet alle ugedage.

Bad leveres på hverdage i tidsrummet: Kl. 06 – 17.

**Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

Forsinkelse

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

Flytning

Personlig hygiejne skal altid udføres samme dag.

**Særlige forhold**

Hjælp til bad gives 2 gange om ugen. Ved særlige behov tilbydes bad hyppigere, eksempelvis ved inkontinens.

Borgeren må vise forståelse for, at det kan være nødvendigt at ændre ved møbleringen og / eller benytte hjælpemidler i badeværelset for at sikre, at medarbejderen kan udføre opgaverne og undgå skader.

Borgere, hvor eget badeværelse er uegnet til bad, hvor der ikke er plads til både borger og medarbejder eller hvor badeværelset er beliggende på en etage i boligen, som borgeren ikke kan benytte, kan tilbydes bad i dagcenter eller daghjem.

Af hensyn til medarbejderens arbejdsmiljø tilbydes ikke hjælp til karbad, hvor borgeren ligger ned.

**Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Udskillelser (Personlig hjælp)**

**Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.1

**Hvad er formålet med indsatsen?**

At medvirke til at sikre, at borgeren kan komme af med affaldsstoffer fra blære og tarm.

**Kvalitetsmål for indsatsen**

At borgeren kan komme af med affaldsstoffer fra blære og tarm.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

At hjælpen er medvirkende til at borgeren kan føle sig tryk og veltilpas, og opretholde sociale kontakter.

At blufærdighed og personlig integritet respekteres.

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Hjælpen kan bestå i:

1. Guidning og vejledning
  - Der guides, støttes og vejledes med udgangspunkt i at borgeren selv skal udføre det, som borgerens funktionsevne tillader.
  - Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt.
2. Bistand under toiletbesøget
  - At borgeren er alene i den udstrækning det kan lade sig gøre.
  - Borgere med demens kan have behov for, at medarbejderen er nærværende under hele toiletbesøget, og fastholder opmærksomheden på det nødvendige.
3. Kolbe/bækken
  - Ved behov anvendes urinkolbe / bækken i sengen.
4. Afvaskning/aftørring
5. Bleskift og skift af urinkondom
6. Borgeren tilbydes håndvask efter toiletbesøg
7. Observation
  - Urin og afføring observeres.
  - Observerede ændringer rapporteres.
  - Ved forstoppelse og sparsom vandladning vejledes borgeren til at drikke mere væske.
8. Oprydning
  - Tømning og rengøring af bækken, kolbe, toiletstol eller toiletskand.
  - Bortskaffelse af affald.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Personlig hjælp udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

Hjælpen udføres af medarbejdere med relevant kompetenceniveau i forhold til opgaven.

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Hele døgnet – og alle dage.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

Forsinkelse

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## Flytning

Udskillelser skal altid udføres samme dag.

## Særlige forhold

Hvis badeværelset skønnes uhensigtsmæssigt at benytte for borgeren, f.eks. ved for lidt plads eller placering på en anden etage vil medarbejderen anbefale brug af bækkenstol/toiletstol.

Borgeren må vise forståelse for, at det kan være nødvendigt at ændre ved møbleringen i badeværelset for at sikre at medarbejderen kan udføre opgaverne og undgår skader.

## Revideret (dato og år)

Administrativt revideret maj 2020.

## Godkendt (dato og år)

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## Ernæring (Personlig hjælp)

### Hvad er indsatsens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83.1

### Hvad er formålet med indsatsen?

At medvirke til at sikre, at borgeren indtager tilstrækkelige mængder ernæringsrigtig mad og væske.

### Kvalitetsmål for indsatsen

At borgeren indtager tilstrækkelige mængder ernæringsrigtig mad og væske.

At borgeren får den fornødne hjælp til at spise og drikke.

At forebygge unødigt vægttab eller vægtøgning.

### Hvilke opgaver indgår i indsatsen?

Hjælpen kan bestå i:

1. Guidning og vejledning
  - Der guides, støttes og vejledes med udgangspunkt i at borgeren selv skal udføre det, som borgerens funktionsevne tillader.
  - Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt.
  - Guide og støtte borgeren til så vidt muligt at spise selv, eventuelt skæres maden ud i mundrette stykker.
2. Madning helt eller delvist
  - Præsentation af maden inden den udskæres, blendes, moses eller lignende.
  - At skabe ro omkring måltidet.
  - Der skal gives den fornødne tid til at spise, drikke og føre samtale under måltidet.
  - Oprydning og soignering efter måltidet.
3. Observation af føde- og væskeindtag
  - Opmærksomhed på om borgeren spiser og drikker den ønskede mængde.
  - Der tilbydes varierende slags væske og måltider.

### Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav

Ernæring udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Hjælpen udføres af medarbejdere med relevant kompetenceniveau i forhold til opgaven.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Hele døgnet - og alle dage.

**Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

Forsinkelse

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

Flytning

Ernæring skal altid udføres samme dag.

**Særlige forhold**

Borgere kan tilbydes særlige spiseredskaber, særligt bestik o.l.

**Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Mobilitet (Personlig hjælp)**

**Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.1

**Hvad er formålet med indsatsen?**

At hjælpe borgeren med at komme fra "A til B" på den mest skånsomme og mindst belastende måde for både borger og medarbejder - samt ved inddragelse af borgerens egne ressourcer.

**Kvalitetsmål for indsatsen**

At borgeren er tryk under forflytningen.

At opnå så høj grad af selvstændighed som muligt.

At medarbejderne ikke får arbejdsskader eller nedslidning grundet forflytningsarbejde.

At Gentofte Kommunes forflytningspolitik (bilag 8) efterleves.

**Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Forflytning kan forekomme i forbindelse med at en borger hjælpes ved toiletbesøg, på- og afklædning, personlig hygiejne, sengeredning, vending i seng, at rejse sig fra seng/stol og sætte sig en (køre)stol, transport inde eller transport til café ved bebyggelsen.

Hjælpen kan bestå i:

1. Guidning og vejledning
  - Der guides, støttes og vejledes med udgangspunkt i at borgeren selv skal udføre det, som borgerens funktionsevne tillader.
  - Der ydes hjælp til at strukturere og koordinere handlingerne hensigtsmæssigt.
  - Det aftales med borgeren, hvad medarbejderne gør, og hvad borgeren selv skal gøre.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

2. Risikovurdering

- Forflytningen skal vurderes. Vurderingen omfatter bl.a.: Pladsforholdene, arbejdshøjder, underlag (stabilt og skridsikkert), passager fra "A til B", samt vurdering af borgerens eventuelle reaktioner under forflytningen.
- Vendings- og lejringsituationerne skal vurderes. Vurderingen omfatter bl.a.: Pladsforholdene, arbejdshøjder, underlag (stabilt og skridsikkert), adgangsforhold samt vurdering af borgerens eventuelle reaktioner under vendingen- og lejringen.
- Er det besluttet, at der skal benyttes hjælpemidler, skal alle medarbejdere altid benytte dem, medmindre andet er aftalt (f.eks. hvis borgerens funktionsniveau varierer over døgnet).

3. Fastlæggelse af forflytningsteknik

- Udarbejdelse af skriftlig plan for forflytningen.
- Medarbejderne vejledes.

4. Gennemførelse af selve forflytningen og vending / lejrning

5. Observation

- Hud, ledstillinger og muskeltonus (muskelspænding), og ændringer rapporteres.

**Hvad indgår ikke i indsatsen?**

Forflytning og vending / lejrning udføres kun, hvis det er blevet risikovurderet og skønnet forsvarlig at udføre med eller uden hjælpemidler.

**Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Mobilitet udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

Hjælpen udføres af medarbejdere med relevant kompetenceniveau i forhold til opgaven.

Risikovurdering foretages af medarbejdere med særlige kompetencer inden for forflytninger og forflytningshjælpemidler.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Hele døgnet – og alle dage.

**Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Leverandøren kan ikke aflyse indsatsen.

Forsinkelse

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på 1 time eller mere.

Flytning

Mobilitet skal altid udføres samme dag.

**Særlige forhold**

Forflytningspolitikken skal altid følges (se Bilag 8).

Arbejdsmiljørepræsentantens anvisninger skal altid følges. HR Arbejdsmiljø kan evt. inddrages i løsningsforslag.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Der kan være situationer, hvor det er påkrævet at anvende personlift, loftslift, trappelift eller særlige teknikker til forflytningen

**Revideret (dato og år)**

Administrativt revideret maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Tilsyn og omsorg (Personlig hjælp)**

**Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service §§ 83.1.

**Hvilke indsatser kan indgå i pakken?**

Tilsyn og omsorg gives efter en individuel vurdering, hvor indholdet i indsatsen ikke nødvendigvis indeholder konkrete opgaver.

Hjælpen har til formål at støtte borgere med psykisk sygdom, demens, borgere med særlige adfærdsmæssige udfordringer.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Tilsyn og omsorg leveres hverdage i dagtiden kl. 6.00 – 17.00 og om aftenen kl. 17.00 – 23.00.

**Revideret (dato og år)**

Administrativt beskrevet maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Hjælper nr. 2 (Personlig hjælp)**

**Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service §§ 83.1.

**Hvilke indsatser kan indgå i pakken?**

Hjælper nr. 2 gives efter en individuel vurdering, hvor der er brug for 2 personer.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Hjælper nr. 2 leveres alle dage hele døgnet.

**Revideret (dato og år)**

Administrativt beskrevet maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Hjælp til hverdagens aktiviteter (Personlig hjælp)**

**Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83.1

**Hvad er formålet med indsatsen?**

Hjælp til hverdagens aktiviteter

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

**Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Hjælp til hverdagens aktiviteter indeholder f.eks. hjælp til struktur, hjælp til breve, kontakt til pårørende, hjælp til aftaler.

**Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Hjælp til hverdagens aktiviteter udføres af medarbejdere, der har gennemgået en grundig oplæring.

**Hvornår udføres indsatsen?**

Hjælp til hverdagens aktiviteter leveres hverdage i dagtiden kl. 6.00 – 17.00

**Revideret (dato og år)**

Administrativt oprettet maj 2020.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Rehabiliteringsforløb**

**Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 83a Rehabiliteringsforløb.

**Hvad er formålet med indsatsen?**

At borgeren generhverver tabte almindelige daglige færdigheder.

**Kvalitetsmål for indsatsen**

At borgere med potentiale for forbedring af funktionsevne tilbydes et korterevarende, helhedsorienteret, tværfagligt og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb, der indeholder konkrete individuelle mål for rehabiliteringsforløbet.

At Tværgående Træningsteam samarbejder om rehabiliteringsindsatsen med borgerens leverandør af hjemmehjælp, og at det på tværs af faggrupper aftales, hvordan deres respektive indsats kan bidrage til realisering af målsætningerne for rehabiliteringsforløbet.

**Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Tværgående Træningsteams faglige vurdering af borgerens forbedringspotentiale og borgerens egne ønsker om forbedring er rammen for forløbets indhold og varighed.

Indsatsen består af rehabilitering/træning, herunder guidning og vejledning i relation til følgende områder, hvis borgers behov og ønsker tilsiger det:

Personlig hjælp:

- Personlig hygiejne, herunder på- og afklædning, bad, øvre/nedre toilette mv
- Toiletbesøg
- Ernæring
- Mobilitet
- Hverdagens aktiviteter

Praktisk hjælp:

- Indkøb
- Tøjvask
- Tilberede/anrette mad og drikke

Tværgående Træningsteam er udfører for rehabilitering og instruerer og vejleder plejepersonalet i, hvordan den kompenserende hjælp bedst muligt tilrettelægges, så den understøtter rehabiliteringsforløbet hos borgeren.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Det er Tværgående Træningsteams opgave at være forløbsansvarlige, hvilket indbefatter, at de er ansvarlige for at styre forløbet, samt at sikre at de samarbejdspartnere, der er omkring borgeren, bliver informeret og inddraget i forløbet, så rehabiliteringsforløbet for borgeren bliver så målrettet som muligt. Det er ligeledes den forløbsansvarliges rolle at have viden om og kunne henvise til relevante tilbud, der kan støtte op om indsatsen under og efter endt rehabiliteringsforløb.

Ved afslutning af forløbet udarbejder terapeuten fra Tværgående Træningsteam en beskrivelse af forløbet og status i forhold til målopfyldelse til Pleje & Sundhed - Myndighed.

Under rehabiliteringsforløbet kan borgeren bevilges den nødvendige kompenserende hjælp og støtte til at nå målene.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

Tværgående Træningsteam

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Kl. 8 – 15 på hverdage. Efter særlig aftale også på hverdage udenfor dette tidsrum.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes, modtager borgeren indsatsen på et andet tidspunkt.

### **Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Genoptræning**

### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 86, stk. 1 Genoptræning.

### **Hvad er formålet med indsatsen?**

Formålet med genoptræning er, at borgeren opnår samme grad af funktionsevne som tidligere eller bedst mulig funktionsevne; bevægelses- og aktivitetsmæssigt.

### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At borgeren inden for en tidsafgrænset periode generhverver funktionsniveau/funktionsevne ud fra borgerens forudsætninger i forhold til alder, sygdom eller skade.

At borgerens evne til at klare sig fremmes og at den daglige tilværelse lettes.

At inddrage borgeren i fastsættelse af mål.

At borgeren får forståelse for betydningen af at vedligeholde sin funktionsevnen.

At lægge en plan sammen med borgeren med henblik på at borgeren kan vedligeholde sin funktionsevne.

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Genoptræning er en målrettet samarbejdsproces mellem borger og eventuelt pårørende og medarbejdere, hvor funktionsevnen kan forbedres gennem målrettet støtte.

Der udarbejdes mål og plan for indsatsen i tæt samarbejde med borgeren. Herunder aftaler med borger om konkrete træningsindsatser og forventningsafstemning om forløbet. Målene er relateret til hverdagslivet og beskriver en udvikling af funktionsevnen; bevægelse- og aktivitetsmæssigt.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



Genoptræning omfatter træning af kroppens funktion og træning af aktiviteter dvs. træning af funktionsnedsættelser i relation til for eksempel bevægeapparatet og aktivitetsbegrænsninger. Digitalt understøttet træning indgår efter terapeutfaglig vurdering.

Indsatsen gives som udgangspunkt på hold – ved behov gives individuel træning.

Indsatsen kan foregå både ambulantly og under et midlertidigt døgnophold samt i borgerens egen bolig inkl. plejebolig.

Træningsforløbet afsluttes, når målet med genoptræningen er nået, eller hvis målet efter en terapeutisk vurdering ikke kan nås.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

#### Terapien:

Borgere på rehabiliteringsdøgnophold på Tranehaven.

Borgere til ambulantly genoptræning modtager som udgangspunkt genoptræning ved Terapien på træningscentre i Tranehavens regi.

Borgere som bor i eget hjem og ikke modtager hjemmehjælp eller kun modtager rengøring og ikke kan komme til ambulantly træning pga. nedsat funktionsniveau, modtager hjemmetræning ved Terapien.

#### Tværgående Træningsteam:

Borgere, som får mere hjemmehjælp/hjemmesygepleje end rengøring eller borgere, som bor i plejebolig eller er på aflastningsophold og ikke kan komme til ambulantly træning pga. nedsat funktionsniveau, modtager hjemmetræning ved Tværgående Træningsteam, hvis formålet med træningen er at forbedre daglige aktiviteter/ADL.

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Kl. 8 – 15 på hverdage. Efter særlig aftale også på hverdage udenfor dette tidsrum.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes, modtager borgeren indsatsen på et andet tidspunkt. Hvis borgeren udebliver gentagne gange, modtager borgeren ikke indsatsen på andet tidspunkt.

### **Særlige forhold**

Borgere, som pga. nedsat funktionsevne har brug for kørsel til og fra træning, kan få bevilget kørsel. Det er en mindre brugerbetaling på denne kørsel.

### **Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

## **Vedligeholdende træning**

### **Hvad er indsatsens lovgrundlag?**

Lov om Social Service § 86, stk. 2.

### **Hvad er formålet med indsatsen?**

Formålet med vedligeholdende træning er, at borgeren vedligeholder sin funktionsevne; bevægelses- og aktivitetsmæssigt, kognitivt, emotionelt og socialt.

### **Kvalitetsmål for indsatsen**

At borgeren inden for en tidsafgrænset periode får støtte til at vedligeholde sin hidtidige funktionsniveau/funktionsevne ud fra borgerens forudsætninger i forhold til alder og sygdom.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

At borgerens evne til at klare sig selv fremmes og at den daglige tilværelse lettes.

At inddrage borgeren i fastsættelse af mål.

At borgeren får forståelse for betydningen af at vedligeholde sin funktionsevnen.

At lægge en plan sammen med borgeren med henblik på at borgeren kan vedligeholde sin funktionsevne.

### **Hvilke opgaver indgår i indsatsen?**

Vedligeholdende træning er en målrettet samarbejdsproces mellem borger og eventuelt pårørende og personale i en tidsafgrænset periode, hvor målet er at borgerens funktionsevnen ikke forværres eller den fastholdes gennem en målrettet støtte.

Der udarbejdes mål og plan for indsatsen i tæt samarbejde med borgeren. Herunder aftaler med borger om konkrete træningsindsatser og forventningsafstemning om forløbet. Indsatsen tilrettelægges så borgeren ved afslutning af forløbet selv kan tage ansvar for fremadrettet at vedligeholde sin funktionsevne.

Vedligeholdende træning omfatter træning af kroppens funktion og træning af aktiviteter dvs. træning af funktionsnedsættelser i relation til for eksempel bevægeapparatet og aktivitetsbegrænsninger. Digitalt understøttet træning indgår efter terapeutfaglig vurdering.

Indsatsen gives som udgangspunkt på hold 1-2 gange om ugen – ved behov kan der gives individuel træning.

Indsatsen kan foregå både ambulantly og under et midlertidigt døgnophold samt i borgerens egen bolig inkl. plejebolig.

Træningsforløbet afsluttes, når målet med optræningen er nået, eller hvis målet efter en terapeutisk vurdering ikke kan nås.

### **Hvem kan levere indsatsen? Kompetencekrav**

#### Terapien:

Borgere på rehabiliteringsdøgnophold på Tranehaven.

Borgere til ambulantly vedligeholdende træning modtager som udgangspunkt træning ved Terapien på træningscentre i Tranehavens regi.

Borgere som bor i eget hjem og ikke modtager hjemmehjælp eller kun modtager rengøring og ikke kan komme til ambulantly træning pga. nedsat funktionsniveau, modtager hjemmetræning ved Terapien.

#### Tværgående Træningsteam:

Borgere, som får mere hjemmehjælp/hjemmesygepleje end rengøring eller borgere, som bor i plejebolig eller er på aflastningsophold og ikke kan komme til ambulantly træning pga. nedsat funktionsniveau, modtager hjemmetræning ved Tværgående Træningsteam, hvis formålet med træningen er at vedligeholde daglige aktiviteter/ADL.

### **Hvornår udføres indsatsen?**

Kl. 8 – 15 på hverdage. Efter særlig aftale også på hverdage udenfor dette tidsrum.

### **Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes**

Hvis indsatsen ændres, aflyses eller forsinkes, modtager borgeren indsatsen på et andet tidspunkt. Hvis borgeren udebliver gentagne gange, modtager borgeren ikke indsatsen på andet tidspunkt.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

**Særlige forhold**

Borgere, som pga. nedsat funktionsevne har brug for kørsel til og fra træning, kan få bevilget kørsel. Det er en mindre brugerbetaling på denne kørsel.

**Godkendt (dato og år)**

Godkendt af Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022.

**Delegerede sygeplejeindsatser**

Hjemmeplejeleverandørerne leverer sygeplejeindsatser efter Sundhedsloven §138 i et samarbejde med hjemmesygeplejen i Gentofte Kommune. Hjemmehjælpsleverandørerne leverer sygeplejeindsatserne i forhold til gældende instrukser / vejledninger for området.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **5. Bilag**

Bilag 1: Lov om Social Service §§ 83, 83a og 86.

Bilag 2: Anvendte begreber.

Bilag 3: Borgerens rettigheder og pligter.

Bilag 4: Borgerens klagemuligheder.

Bilag 5: Samarbejde mellem myndighed og leverandør ved § 83 hos borgere, som ikke bor i plejebolig

Bilag 6: Krav til leverandøren af § 83 til borgere, som ikke bor i plejebolig

Bilag 7: Gentofte Kommunes Værdighedspolitik.

Bilag 8: Forflytningspolitik.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

**Bilag 1: Lovgivning<sup>13</sup>.**

**Lov om Social Service §§ 83 – 86.**

Kapitel 16

*Personlig hjælp, omsorg og pleje samt plejetestamenter*

**§ 83.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

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

- *Stk. 2.* Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.
- *Stk. 3.* Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.
- *Stk. 4.* Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
- *Stk. 5.* Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.
- *Stk. 6.* I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.
- *Stk. 7.* Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.
- *Stk. 8.* Kommunen skal 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.

- *Stk. 2.* Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.
- *Stk. 3.* De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.
- *Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

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

- *Stk. 2.* Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

**§ 85.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

**§ 86.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

- *Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

**§ 87.** Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

---

<sup>13</sup> Link til Retsinformation – 24.01.2022: [Serviceloven \(retsinformation.dk\)](https://retsinfo.dk/Service/Service.aspx?Service=1)

**Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86<sup>14</sup>**

I medfør af § 139 i lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 1023 af 23. september 2014, fastsættes:

*Kvalitetsstandarder*

**§ 1.** Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp m.v., rehabiliteringsforløb samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83, 83 a og 86.

*Stk. 2.* Kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp m.v., rehabiliteringsforløb eller kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83, 83 a og 86.

*Stk. 3.* Kvalitetsstandarden skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har fastsat for indsatser efter lovens §§ 83, 83 a og 86. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne samt leveringen af hjælpen. Kvalitetsstandarden skal endvidere indeholde operationelle mål for, hvordan dette sikres, og en beskrivelse af, hvordan der følges op på de fastsatte mål, jf. § 2.

**§ 2.** Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på de efter § 1, stk. 3, fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen efter lovens §§ 83, 83 a og 86.

*Ikrafttrædelse*

**§ 3.** Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2015.

*Stk. 2.* Bekendtgørelse nr. 342 af 26. marts 2013 om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp og træning efter servicelovens §§ 83 og 86 ophæves.

*Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold, den 27. december 2014*

Manu Sareen

/ Eva Pedersen

---

<sup>14</sup> Link til Retsinformation: [Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder](#)

## **Bilag 2: Anvendte termer og begreber**

I det omfang begrebet er beskrevet på "Sociale begreber.dk" er definitionen herfra anvendt i nedenstående tabel – alfabetisk rækkefølge.

### **Afgørelse**

Beslutning, der fastsætter, hvad der er eller skal være ret for en borger i en given sag. En afgørelse kan enten bestå af en bevilling eller et afslag. Indeholder altid klagevejledning.

### **Afslag**

En begrundet afvisning af en anmodning om hjælp efter en given paragraf. Indeholder altid klagevejledning.

### **Bevilling**

Et tilsagn om at yde en borger hjælp til en given opgaveløsning.

### **Bestiller**

Kommunal forvaltningsenhed, der efter delegation fra kommunalbestyrelsen, har kompetence til at træffe afgørelser.

Anvendes ofte som en generel organisatorisk betegnelse ifm. sagsbehandling på individniveau.

### **Forvaltningsgrundlag**

Beskriver hvordan det fastlagte serviceniveau omsættes til praksis.

Indeholder fremgangsmåder, sagsbehandlingsmetoder, værktøjer og klassifikationer, der anvendes til at omsætte serviceniveauet til konkrete afgørelser til borgerne.

### **Indsats**

Handling, der er koncentreret og rettet mod et resultat.

Anvendes om en service eller en ydelse, der leveres til en borger.

### **Indsatsbeskrivelse**

En detaljeret beskrivelse af indsatsen, som afgrænser indholdet og præciserer kvaliteten af indsatsen samt andre forhold af betydning for levering.

Indsatsbeskrivelsen danner også grundlag for opfølgning og tilsyn.

### **Indsatskatalog**

En samling af indsatsbeskrivelser indenfor et indsatsområde.

### **Kvalitetsstandard**

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Gentofte Kommune**

Kvalitetsstandard anvendes som samlet begreb for den kommunale fastlæggelse af rammer for tildeling af hjælp til borgerne og de opgaver kommunalbestyrelsen i denne sammenhæng er ansvarlig for. Kvalitetsstandard indeholder et serviceniveau, et forvaltningsgrundlag, et indsatskatalog og serviceinformation til borgerne.

### Leverandør

Organisatorisk betegnelse for en enhed, der leverer indsatser.

Anvendes ofte som en generel organisatorisk betegnelse ifm. opgaver på et organisatorisk niveau.

### Myndighed

Kommunal forvaltningsenhed, der efter delegation fra kommunalbestyrelsen, har kompetence til at træffe afgørelser.

Anvendes ofte som en generel organisatorisk betegnelse ifm. opgaver på et organisatorisk niveau.

### Sagsbehandler

Person, der repræsenterer en forvaltningsmyndighed, og som behandler en myndighedssag

### Servicebeskrivelse

Information til borgerne om serviceniveauet på et givent indsatsområde. Serviceinformationen skal på et for borgerne forståeligt sprog beskrive, hvilken hjælp man kan få, og hvilke kriterier, der skal være opfyldt for at kunne få hjælpen.

### Serviceniveau

En samling af principper, politikker og kriterier, der beskriver og afgrænser indholdet i den indsats, man har valgt at ville levere på et givet indsatsområde. Informationerne i serviceniveauet skal være præcise nok til, at de kan danne grundlag for eksklusion/inklusion af borgerne i målgruppen for indsatsen og i udmåling af indsatsens størrelse og leveringshyppighed.

### Udfører

Organisatorisk betegnelse for en enhed, der leverer indsatser.

Anvendes ofte som en generel organisatorisk betegnelse ifm. opgaveudførelse på individniveau.

### Visitation

Vurdering af borger og borgers samlede situation med henblik på afgørelse om, der kan bevilges en indsats efter Lov om Social Service.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



### **Bilag 3. Borgerens rettigheder og pligter**

#### **Borgerens pligter**

Jf. *Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område* § 11, stk 1 kan kommunen anmode ansøgere om at medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at afgøre, hvilken hjælp ansøger er berettiget til. Ansøger kan også anmodes om medvirke ved at lade sig undersøge af en læge eller blive indlagt til observation og behandling som led i sagsbehandlingen. Jf. § 11a kan kommunen efter forudgående samtykke fra ansøger forlange, at andre offentlige myndigheder mf. giver oplysninger, der er nødvendige for at behandle sagen. Hvis ansøger ikke medvirker eller giver samtykke til indhentning af oplysninger, skal kommunen jf § 11b behandle sagen for det foreliggende grundlag. Kommunen skal oplyse ansøger om, hvilke konsekvenser en manglende medvirken har for sagsbehandlingen.

For at Gentofte Kommune kan yde borgerne den bedst mulige hjælp til at bibeholde et så selvstændigt liv som muligt på baggrund af borgerens individuelle behov, er det vigtigt at borgeren er motiveret, tager medansvar og samarbejder herunder også under en eventuel udredning.

Hvis en borger efter at have modtaget instruktion, vejledning, anvisning om mindre belastende arbejdsstillinger, anvisning til anskaffelse af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler og evt. hjælpemiddel samt træning er i stand til selv at udføre en opgave helt eller delvist skal denne efterfølgende gøre det, og borger anses for ikke at være berettiget til hjælp til opgaven.

#### **Borgerens rettigheder**

##### **Bisidder**

Borgeren, som søger om hjælp via visitationen, har ret til jf. Forvaltningslovens § 8, at have en bisidder med til visitationsbesøget. Dette foregår som udgangspunktet i borgerens hjem. Borgeren bestemmer selv, hvem de ønsker som bisidder. Bisidderens rolle er sammen med borgeren at forberede sig til samtalen, stille spørgsmål og efter samtalen med sagsbehandler at drøfte indholdet af samtalen med borgeren. At være bisidder berettiger ikke til efterfølgende at modtage oplysninger eller drøfte borgerens anliggender med Visitationen, medmindre borgeren er til stede, eller der foreligger et samtykke fra borgeren.

##### **Partsrepræsentant**

Borgeren kan vælge at lade sig repræsentere af andre i forhold til både bevillingssager og ved den faktiske tilrettelæggelse af indsatser.

##### **Ret til at bytte indsatser (fleksibel hjemmehjælp)**

Borgeren har ret til at bytte bevilligede indsatser på hjemmehjælpsområdet til "ikke-bevilligede indsatser af tilsvarende tidsmæssigt omfang. Praktisk hjælp kan kun byttes til indsatser inden for praktisk hjælp, og personlig pleje kan kun byttes til indsatser inden for personlig hjælp. Hvis der er bevilget både personlig hjælp og praktisk hjælp, kan der ombyttes mellem disse indsatser. Når der byttes mellem indsatser, skal det altid være fagligt forsvarligt, hvilket vurderes af den udførende medarbejder.

**Samtykke**

Borgeren kan i en konkret situation give samtykke til, at andre må få informationer eller drøfte borgerens situation med visitationen. Samtykke kan gives skriftligt eller mundtligt fra gang til gang. Medarbejdere i Gentofte Kommune er forpligtiget til at dokumentere et mundtligt samtykke i kommunens elektroniske system.

**Fuldmagt**

Borgeren kan via fuldmagt give en anden person lov til at handle på borgerens vegne inden for de rammer, som er beskrevet i fuldmagten. En fuldmagt er skriftlig og kan gives til konkrete situationer eller mere omfattende forhold. Det skal tydeligt fremgå af kommunens omsorgssystem, at den forefindes, og hvad der gives fuldmagt til.

**Værge**

Nogle borgere er ikke i stand til at træffe afgørelser omkring egen situation og har fået beskikket en værge via Statsforvaltningen. Værgen varetager borgerens interesser i forhold det værgemål, som er beskikket. Værgen kan dog ikke flytte en borger i plejebolig mod borgerens vilje.

**Aktindsigt**

Har borgeren ikke alle papirerne i sin sag, kan borgeren bede kommunen om at få aktindsigt, også efter modtagelsen af afgørelsen i sagen.

## **Bilag 4. Klagemuligheder**

### **Hvem kan klage?**

Alle, der har modtaget en afgørelse fra kommunen, har ret til at klage. Borgeren eller borgerens værge kan klage i borgerens sag. Hvis borgeren vil have en anden til at klage for sig, skal borgeren give vedkommende en skriftlig fuldmagt. Borgeren kan få hjælp til at formulere klagen ved henvendelse til Stab og Udvikling i Social & Sundhed. Der er ingen formkrav til klagen, og der kan klages både mundtligt og skriftligt.

### **Hvad kan der klages over?**

Der kan klages over den afgørelse, kommunen har truffet. Kommunens afgørelse meddeles altid ansøgeren skriftligt, når der gives et afslag, og ledsages af klagevejledning. Her vil det fremgå, hvor klagen skal indgives. Der kan også klages, såfremt reglerne for sagsbehandling ikke er blevet overholdt. Endelig kan der klages over medarbejdere til kommunen, hvis borgeren føler sig dårligt behandlet.

### **Hvem skal der klages til**

Klager indbringes til følgende instanser:

- Kommunen
- Ankestyrelsen
- Patientklagenævnet.

En klage indbringes til den myndighed, som har truffet den oprindelige afgørelse. Myndigheden vurderer sagen på ny:

- Hvis der er grundlag for fuldt ud at give klageren medhold i klagen, sendes en ny afgørelse til klageren inden fire uger efter, at klagen er modtaget.
- Hvis myndigheden kun delvis kan give klageren medhold, skal klageren have besked herom inden 4 uger efter, at klagen er modtaget. Klageren får samtidig en frist på fire uger til at meddele, om klagen fastholdes. Hvis klageren fastholder klagen, sendes denne inden 14 dage til Ankestyrelsen med begrundelsen for afgørelsen.
- Hvis myndigheden vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, sendes revurderingen med begrundelse til borgeren og genvurdering sendes sammen med alle relevante sagsakter til Ankestyrelsen inden fire uger efter, at klagen er modtaget.

Endvidere:

- Klager over kvaliteten af den leverede ydelse, herunder klager over aftalte indsatser, der ikke er leveret, kan rettes til leverandøren af ydelsen. Hvis klagen ikke umiddelbart imødekommes af leverandøren, kan klagen videresendes til Pleje & Sundhed Myndighed med henblik på en administrativ opfølgning inden for 2 uger.
- Hvis hjælpen ikke fungerer tilfredsstillende i plejeboliger med hjemmehjælp og plejeboliger med fast personale (plejehjem), bør afdelingssygeplejersken i første omgang kontaktes. Opleves hjælpen fortsat ikke tilfredsstillende, kontaktes forstanderen. Hvis klagen ikke umiddelbart imødekommes, kan klagen videresendes til Pleje & Sundhed Myndighed med henblik på en administrativ opfølgning inden for 2 uger.
- Klager over afgørelser eller over, at reglerne for sagsbehandling ikke er blevet overholdt, behandles af Ankestyrelsen.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Hvordan klager man?**

Der er ingen krav om, hvad borgeren skal skrive i en klage. Det er nok at skrive, at man klager. Man kan også klage mundtligt, og kommunen skal nedskrive klagen. Borgeren har ret til administrativ bistand til formulering af sin klage.

Har borgeren ikke alle papirerne i sin sag, kan borgeren bede kommunen om at få aktindsigt, også efter modtagelsen af afgørelsen i sagen.

I de tilfælde, hvor borgeren ønsker, at klagen sendes til Ankestyrelsen, videresendes klagen af kommunen efter at kommunen igen har vurderet sin afgørelse.

### **Frister for at klage**

En skriftlig afgørelse med et afslag skal indeholde en klagevejledning med oplysning om de fire ugers klagefrist. Hvis kommunen har glemt at give borgeren en klagevejledning, gælder fristen først fra den dag, borgeren har modtaget vejledningen.

For øvrige frister henvises til afsnittet Kvalitet og servicemål – Sagsbehandlingstider – borgerens frister.

### **Yderligere oplysninger og henvisninger til supplerende materiale**

På hjemmesiden [Ankestyrelsen](#) findes mere information om Ankestyrelsen under sagsområder/vejledninger.

På hjemmesiden [Klager over sundhedsfaglig behandling](#) ses vejledning om sagsgangen i patientklagesager Styrelsen for Patientsikkerhed.

## **Bilag 5. Samarbejde mellem myndighed og leverandør ved § 83 hos borgere, som ikke bor i plejebolig**

### **Samarbejde med visitationen**

Leverandøren skal samarbejde med Visitationen. Ud over den løbende kontakt skal leverandøren deltage i samarbejds møder efter behov med henblik på borgerforløb og løbende udvikling af samarbejdet (fx faglige problemstillinger). Omfanget af møder varierer ift. behovet.

#### Opstart af hjælp

Leverandøren bliver kontaktet af Visitationen, når en borger er visiteret til at modtage personlig hjælp og/eller praktisk hjælp. Leverandøren skal påbegynde levering af indsatser til borgeren inden for de aftalte frister.

Ved opstart af praktisk hjælp og personlig hjælp, skal leverandøren indgå en aftale med borgeren om leveringstidspunkt. Tidspunktet for hjælpen må ikke afskære borgeren fra andre kommunale tilbud og indsatser.

En leverandør kan ikke undlade at levere indsatser til en borger, der har ønsket den pågældende leverandør.

#### Tilbagemeldingspligt

Leverandøren har tilbagemeldingspligt over for Visitationen og Gentofte Hjemmesygepleje i tilfælde af en ændring i borgerens situation, og ændringer i andre forhold med betydning for tildelingen af hjælpen.

Leverandøren skal bidrage til opfølgningen på borgers eventuelle deltagelse i et udrednings- og rehabiliteringsforløb som led i leverandørens tilbagemeldingspligt.

Tilbagemeldingspligten omfatter både bedring og forværring i borgerens funktionsevne, samt øvrige ændringer i borgerens livssituation, der vurderes at have betydning for tildeling af hjælp. Tilbagemeldingen skal altid ske hurtigst muligt, så borgeren sikres den rette indsats.

#### Udskrivning fra hospital

Hvis borgeren er udskrevet fra hospital eller en midlertidig plads, skal leverandøren iværksætte hjælpen, som beskrevet af Visitationen.

#### Ændring i borgerens tilstand

En borgers behov for hjælp kan ændre sig akut og variere løbende.

En akut ændring kræver en øjeblikkelig handling. Hvis den nødvendige hjælp er uopsættelig og ikke kan ydes inden for den visiterede ramme, skal leverandøren yde den nødvendige personlige hjælp, som var det en visiteret indsats. Leverandøren skal registrere de leverede indsatser i EOJ.

Hvis der i en periode på mindst 14 dage er behov for at give borgeren mindre tid, mere tid eller ekstra indsatser f.eks. i forbindelse med borgerens sygdom, skal leverandøren give de ekstra besøg / indsatser uden visitation. Dette gælder også ved behov for mere hjælp efter udskrivelse fra hospital. Visitationen skal således ikke kontaktes for at få visiteret de ekstra indsatser eller den ekstra tid.

Hvis behovet strækker sig over 14 dage, skal leverandøren kontakte Visitationen med henblik på en re-visitation. Såfremt der ændres i visitationen, registreres indsatsen med tilbagevirkende kraft fra den dag indsatsen er leveret første gang.

Leverandøren skal tillige være opmærksom på et eventuelt behov for screening/vurdering af udredning eller rehabilitering.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

Hverdagsrehabilitering

Såfremt en borger er bevilliget og modtager praktisk og/eller personlig hjælp og *samtidig* deltager i et forløb med Tværgående Træningsteam, skal leverandøren udføre sine opgaver i samarbejde med teamet således, at visitator efter endt forløb kan vurdere borgers behov, træffe en afgørelse og eventuelt tildele hjælp.

Leverandørens ændringer af indsatser

Personlig hjælp og indsatser vedrørende bestilling af indkøb må leverandøren ikke aflyse eller flytte til en anden dag.

Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på en time eller mere.

Rengøring og tøjvask kan flyttes til en anden dag i akut opståede situationer. Hvis praktisk hjælp flyttes, skal borgeren orienteres senest kl. 9 samme dag. Den flyttede ydelse skal leveres senest tre hverdage efter den oprindeligt planlagte tid.

## **Bilag 6. Krav til leverandøren af § 83 til borgere, som ikke bor i plejebolig**

### Aftaler og koordinering

Leverandøren er forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren og samarbejde med andre leverandører og pårørende for at understøtte borgerens samlede forløb.

Leverandøren skal lave aftale med borgeren om levering af hjælpen, herunder tidspunkt for levering. Det aftales med borgeren, hvilken besked der skal gives, hvis der er ændringer i leveringstiden. Hvis borgeren ønsker det, skal der gives besked ved forsinkelser på en time eller mere.

Leverandøren og borgeren kan gensidigt indgå aftale om at flytte leveringstidspunktet.

Personlig hjælp og indsatser vedrørende bestilling af indkøb og madservice må leverandøren ikke aflyse.

Rengøring og tøjvask kan flyttes til en anden dag i akut opståede situationer. Hvis praktisk hjælp flyttes, skal borgeren orienteres senest kl. 9 samme dag. Den flyttede indsats skal leveres senest tre hverdage efter den oprindeligt planlagte tid.

Hvis borgeren sideløbende med § 83 a er bevilget praktisk og personlig hjælp, er det hjemmehjælpsleverandørens opgave at kende målet og planen med rehabiliteringsindsatsen og understøtte dette i de opgaver, der varetages.

Leverandøren skal – særligt omkring borgere med komplekse behov – kunne vurdere i hvilke situationer, det er relevant at inddrage kommunens fagkonsulenter.

I særlige komplekse borgerforløb, hvor der er brug for specialistkompetencer gennem enten telefonisk vejledning og sparring eller ved et fælles besøg i borgerens hjem, kan leverandørens ressourcepersoner samarbejde med kommunens fagkonsulenter og hjemmesygeplejen og den tværkommunale akutfunktion.

Borgerens behov for oplevelse af kontinuitet i hjælpen skal tilgodeses. Det betyder, at det skal tilstræbes, at borgeren skal møde et fast team af medarbejdere gennem døgnets timer og ugens forløb, således at borgeren skal forholde sig til færrest mulige medarbejdere.

### Koordinering med Gentofte Hjemmesygepleje

Hjemmesygeplejen er til rådighed for leverandørerne hele døgnet i forhold til borgere.

Hvis det er en akut og kritisk opstået situation, skal Alarm 112 kontaktes.

Leverandøren skal kontakte hjemmesygeplejen eller akut-funktionen, hvis leverandøren vurderer, at der er behov for lægeindsats. Det er hjemmesygeplejen, som træffer beslutning om og kontakter praktiserende læge og vagtlæge f.eks. i forhold til lægebesøg i hjemmet og indlæggelse på hospital.

Leverandøren kontakter selv praktiserende læge, hvis det handler om genbestilling af medicin eller lignende ikke-komplekse opgaver.

Der kan forekomme situationer, hvor borgeren ikke ønsker at involvere hjemmesygeplejersken. I de tilfælde kan leverandøren kontakte borgerens egen læge og herefter dokumentere det i EOJ-systemet

Leverandøren og Hjemmesygeplejen mødes om og med borgere, hvor der er fælles problemstillinger.

### Fravær

Leverandøren er forpligtet til at registrere borgerens fravær i EOJ-systemet, så snart leverandøren får kendskab til fraværet.

Der afregnes ikke for perioder, hvor borgeren ikke får leveret de visiterede indsatser. Ved indlæggelse på hospital, bortrejse, på midlertidigt ophold (f.eks. aflastning) og midlertidig pause længere end én dag, hvor f.eks. pårørende varetager indsatsen i en periode.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

## **Gentofte Kommune**

I en fraværsperiode afregnes leverandøren for første dag i perioden herunder også på dagen, hvor borgeren flytter i plejebolig og på borgerens dødsdag.

Hvis borgeren modtager anden hjælp, som f.eks. madservice, indkøbsordning og går på dagcenter eller daghjem i henhold til EOJ, skal leverandøren meddele fravær til leverandøren af denne hjælp.

### Hospitalsindlæggelse

Leverandøren er forpligtet til at gennemse korrespondance fra hospital 3 gange i løbet af dagtimer, 2 gange i løbet af aftentimer og 2 gange om natten.

Ved indlæggelse, hvor en borger har personlig og praktisk hjælp, men ikke sygepleje, er leverandøren forpligtet til at udfylde og sende Indlæggelsesrapport indenfor 6 timer efter indlæggelsen.

Ved udskrivelse skal leverandøren orientere sig om borgerens tilstand og sikre sig, at borgere, der udskrives, får vanlig hjælp eller den hjælp, som koordinerende sygeplejersker sender besked om. Vanlig hjælp er som udgangspunkt den hjælp, der var visiteret ved indlæggelsen.

### Tidlig opsporing

Gentofte Kommune arbejder med triagering som metode til tidlig opsporing af forandring i borgerens fysiske, psykiske og sociale tilstand, som skal dokumenteres i EOJ-systemet.

Redskabet anvendes til at inddele borgere, så borgere med størst behov får øget opmærksomhed og målrettet pleje.

Leverandørens medarbejdere skal arbejde med triagering som metode. Medarbejderne skal være i stand til at observere ændringer i borgerens almentilstand, herunder sygdomstegn, og ændringer i funktionsniveau, der påvirker indsatsfordelingen. Medarbejderne skal også kunne observere et eventuelt træningspotentiale eller et behov for sygepleje (tidlig opsporing), og skal kunne handle jf. tilbagemeldingspligten til eksempelvis Visitationen, egen læge, sygeplejerske m.fl.

Leverandøren skal sikre, at medarbejdernes observationer drøftes på møder med tværfaglig sammensætning. Her skal udarbejdes planer for tiltag hos de borgere, som er opsporet med ændringer, og kommunens hjemmesygepleje og Tværgående Træningsteam skal inddrages, hvor det er relevant.

### Utilsigtede hændelser

Leverandøren er forpligtet til at rapportere utilsigtede hændelser i DPSD (Dansk Patient-Sikkerheds-Database) med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens vejledning om rapportering af utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet (VEJ nr. 1 af 03/01/2011).

Leverandøren skal samarbejde med kommunen om udredning og opfølgning på hændelser og medvirke ved eventuelle hændelses- og kerneårsagsanalyser, der involverer leverandøren.

Leverandøren skal ved behov kontakte kommunens risikomanager.

### Personalet kompetencer

#### Kendskab til Gentofte Kommunes målgrupper og tilbud til målgrupper

Leverandøren skal sikre, at medarbejderne har et overordnet kendskab til Gentofte Kommunes øvrige tilbud på pleje- og sundhedsområdet, fx dagcenter, Tranehaven, Tværgående Træningsteam etc. Kendskabet skal sikre, at medarbejderne ved, hvilke muligheder borgerne har, og hvornår og hvordan tilbudene kan benyttes. Medarbejderne skal også have kendskab til Gentofte Kommunes øvrige tilbud til målgrupperne. Kommunens tilbud fremgår af kommunens hjemmeside. Leverandøren skal løbende holde sig orienteret herom. Ved tvivl skal leverandøren kontakte Visitationen.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982



### Faglig og personlige kompetencer

Leverandørens medarbejdere skal have de nødvendige faglige og personlige kvalifikationer i relation til opgaveudførelsen som fastsat i kvalitetsstandard for de enkelte indsatser. Det betyder, at medarbejderne skal have sundhedsfaglige og personlige kompetencer, der sikrer, at indsatsen ydes på en måde, så borgeren fysiske, sociale og kognitive evner understøttes bedst muligt og i overensstemmelse med den rehabiliterende tilgang til borgeren. Personalets kvalifikationer og kompetencer skal vedligeholdes og udvikles i takt med udviklingen på de enkelte områder.

Leverandøren skal have adgang til sygeplejefaglige kompetencer i form af en autoriseret sygeplejerske, der kan instruere medarbejderne i komplekse plejeforløb og hygiejneprincipper, herunder nedbringelse af risikoen for smittespredning, pleje af patienter med særlig smitterisiko, håndtering af smittefarligt affald, håndhygiejne samt indberetning af utilsigtede hændelser (UTH).

Leverandøren skal have medarbejdere, som kan foretage arbejdspladsvurderinger (APV), vurdere behovet for APV-hjælpe midler samt sikre ansøgning af APV-hjælpe midler i Gentofte Kommune.

- Det skal tilstræbes, at al udførende personale har en sundhedsfaglig uddannelse. Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der ikke har en sundhedsfaglig uddannelse, er undervist i eller på anden vis har nødvendige, dokumenterede kompetencer i forhold til de opgaver, der varetages.
- Mindst 85 % af de udførende medarbejdere skal have en sundhedsfaglig uddannelse.
- Mindst 10 % af de udførende medarbejdere have en uddannelse som social- og sundhedsassistent (SSA), og der skal være social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag.
- En privat leverandør skal som udgangspunkt følge kommunens andel af medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse, som opgøres en gang om året. Andelen skal beregnes på baggrund af fordelingen af timerne til praktisk og personlig hjælp og på baggrund af leverandørens samlede timeforbrug på et år.
- Samtlige medarbejdere, der har ledende funktioner ift. personale eller faglige processer, skal som minimum have en uddannelse som social- og sundhedsassistent.
- Leverandøren skal løbende kunne dokumentere medarbejdernes uddannelser og kompetenceudvikling samt planer herfor.
- Kommunen forbeholder sig ret til 1 gang årligt vederlagsfrit at indhente en revisorerklæring på uddannelsesniveaet hos leverandøren.

### Sygeplejefaglige kompetencer og ressourcepersoner

Leverandøren skal have sygeplejefaglige kompetencer i virksomheden på et niveau, der som minimum svarer til en professionsbachelor i sygepleje. Den sygeplejefagligt ansvarlige skal rådgive og vejlede medarbejdere i forhold til den konkrete opgave.

Sygeplejersken har i forhold til videredelegeret sygepleje ansvaret for at den faggruppe og de medarbejdere, som indsatsen videredelegeres til, er instrueret og oplært i udførelsen af opgaven svarende til kommunens instrukser. Den sygeplejefagligt ansvarlige skal rådgive og vejlede medarbejdere i forhold til opgaverne. Den sygeplejefagligt ansvarlige skal sikre, at faggruppen til enhver tid er opdateret ifht. kommunens instrukser.

Den sygeplejefagligt ansvarlige skal deltage i møder med Gentofte Hjemmesygepleje efter behov.

Leverandøren skal have ressourcepersoner i sin virksomhed som minimum indenfor (fag)områderne; kompleks sygepleje, demens, kontinens, forflytning af borgere samt hygiejne, herunder nedbringelse af risikoen for smittespredning, pleje af patienter med særlig smitterisiko, håndtering af smittefarligt affald, håndhygiejne samt indberetning af utilsigtede hændelser (UTH).

Ressourcepersonerne skal have særlig viden og kompetencer inden for de pågældende områder og kunne vejlede og sparre med kolleger. Viden og kompetencer hos en ressourceperson forventes tilegnet som minimum gennem uddannelse eller kurser samt erfaring med området.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

I særlige komplekse borgerforløb, hvor der er brug for specialistkompetencer gennem enten telefonisk vejledning og sparring eller ved et fælles besøg i borgerens hjem, kan leverandørens ressourcepersoner samarbejde med kommunens konsulenter og hjemmesygeplejens akutfunktion.

Leverandøren skal ved behov kunne fremvise dokumentation for ansættelserne og kompetencerne.

### Arbejds miljø

De udførende medarbejdere har borgernes hjem som deres primære arbejdsplads. For at varetage sikkerheds- og sundhedsforhold for medarbejderne gælder følgende lovgivninger, som alle arbejdsgivere er forpligtet til at efterleve:

- Arbejds miljøloven<sup>15</sup>
- Herunder Arbejds miljøloven § 15a. Hvorefter det er arbejdsgiverens ansvar, at der udarbejdes arbejdspladsvurderinger (APV), samt at der identificeres arbejds miljøproblemer og handles på dem.
- Lov om røgfri miljøer §§ 11 og 12<sup>16</sup>, hvorefter det uanset boform kan pålægges borgeren ikke at ryge i boligen i det tidsrum, hvor medarbejdere opholder sig der.

### **Forventninger til borgeren**

Borgeren skal være til stede, når hjælpen udføres.

Borgeren skal inddrages mest muligt i udførelsen af alle indsatser. Omfanget af inddragelsen afhænger til enhver tid af borgens aktuelle situation og funktionsevne.

Hvis borgeren er forhindret eller af andre årsager ønsker at aflyse en aftalt indsats, skal der gives besked til leverandøren herom senest kl. 16.00 dagen før den aftalte indsats.

Ifølge Arbejds miljøloven skal medarbejderne kunne udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Der må ikke anvendes farlige stoffer og materialer der kan være farlige eller forringende sikkerhed og sundhed.

Borgeren har ansvar for at stille rengøringsredskaber og maskiner, som er i arbejds miljømæssig tilfredsstillende stand til rådighed for medarbejderen.

Borgeren skal vise forståelse for, at det kan være nødvendigt, at der i hjemmet findes relevante arbejdsredskaber til medarbejderne (APV-hjælpemidler), og det kan være nødvendigt at ændre møbleringen i hjemmet for at sikre, at medarbejderen kan arbejde og kan undgå skader. Ligeledes vil det i specifikke situationer være nødvendigt at anvende særlige arbejdsteknikker for at sikre forsvarlige arbejdsforhold for medarbejderne.

I forbindelse med anvendelse af personlige hjælpemidler m.m. skal borgere samarbejde om anvendelse og vedligeholdelse af hjælpemidlet, således at borgeren bliver mest selvhjulpne og uafhængig af hjælp.

Medarbejderen kan anbefale borgeren at anskaffe relevante produkter og hjælpemidler, som kan lette borgeren i at udføre personlige opgaver. Det forventes, at borgeren efterlever anbefalingerne.

Medarbejderen kan vejlede borgeren i at ansøge om relevante hjælpemidler i Pleje & Sundhed Myndighed.

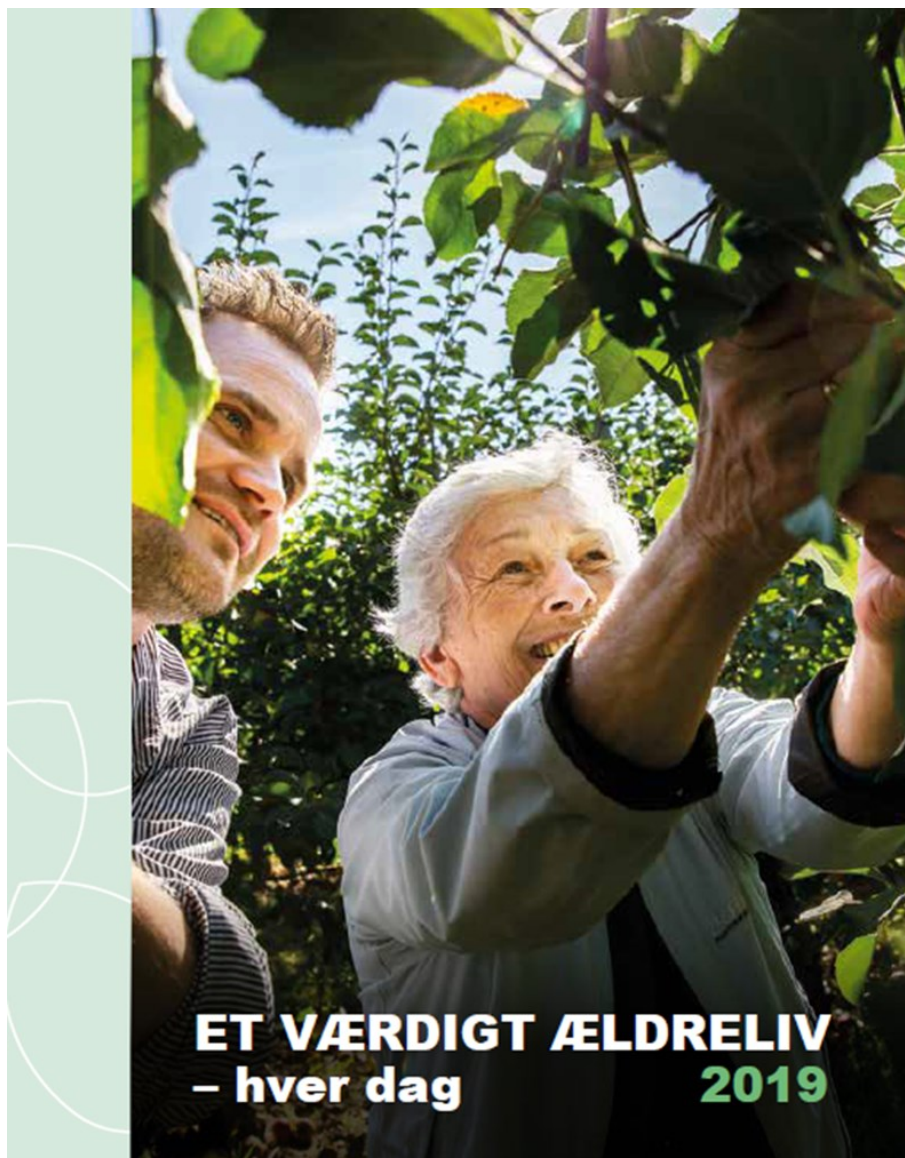
---

<sup>15</sup> [Arbejds miljøloven \(retsinformation.dk\)](https://www.retsinformation.dk)

<sup>16</sup> [Bekendtgørelse af lov om røgfri miljøer \(retsinformation.dk\)](https://www.retsinformation.dk)

**Bilag 7: Gentofte Kommunes Værdighedspolitik**

Link til Gentofte Kommunes Værdighedspolitik 2019<sup>17</sup>.



**GENTOFTE KOMMUNE**

---

<sup>17</sup> [Gentofte Kommunes værdighedspolitik 2019](#)

## **Bilag 8: Forflytningspolitik**

### **Forflytningspolitik – i Gentofte Kommune, Pleje & Sundhed, Drift**

Forflytningspolitikken skal sikre, at medarbejdere kan udføre pleje- og forflytningsopgaver på en sikkerheds- og sundhedsmæssig fuld forsvarlig måde, så arbejdsskader forebygges, og nedslidning mindskes, når der gives hjælp til forflytninger.

Forflytninger foretages som udgangspunkt af én medarbejder.

Forflytningspolitikken skal samtidig sikre at borgerne bliver behandlet på en værdig og aktiverende måde, så de bruger deres egne ressourcer mest muligt.

### **Definition på forflytninger**

At en medarbejder ved hjælp af fysisk støtte, verbal og/eller fysisk guiding, hjælper borger til at skifte stilling og/eller sted. Det sker for eksempel ved lejring og stillingsskift i seng, ved egentlige forflytninger mellem fx seng og stol, hjælp til gangfunktion samt ved brug af lifte og andre forflytningshjælpe-midler.

### **Mål**

- At politikken synliggør, hvilke forventninger og krav, ledelse og medarbejdere gensidigt kan stille til hinanden.
- At skabe rammer for det gode og sunde arbejdsmiljø.
- At politikken bliver underbygget af relevante procedurer og retningslinjer i de forskellige opgave-områder, således at den bliver en naturlig forankring af hverdagen.
- At der på de enkelte arbejdspladser arbejdes forebyggende for at undgå arbejdsulykker og nedslidning som følge af forflytningsopgaver.
- At der er den nødvendige og relevante kompetenceudvikling samt læringsmuligheder.
- At der i Pleje & Sundhed, Drift arbejdes ud fra en ensartet tilgang til forflytningsmetoder, vurderingsredskaber og hjælpemidler, som sikrer at forflytninger som udgangspunkt kan foretages af én medarbejder.
- At der i Pleje & Sundhed, Drift udføres forflytninger ud fra den rehabiliterende tilgang og Træn Dig Fri.

### **Alle har et ansvar:**

Gentofte Kommune har det overordnede ansvar for, at arbejdet kan planlægges, så det udføres sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarligt, så de nødvendige tekniske hjælpemidler er til rådighed og at der tilbydes nødvendig instruktion og oplæring.

### **Ansvar som daglig leder**

Den daglige leder skal sikre, at arbejdsstedet er forsvarligt indrettet inden arbejdet udføres. Daglig leder har ansvaret for, at der anvendes de nødvendige hjælpemidler og at medarbejderne får den nødvendige instruktion og oplæring i de konkrete situationer ved bl.a. at relevante forflytningsbeskrivelser er gennemgået inden medarbejdere begynder forflytning hos en borger.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982

### **Ansvar som forflytningskonsulent**

Forflytningskonsulenten har ansvar for, at der i Gentofte Kommune opretholdes en ensartet udførelse og tilgang til forflytning.

Forflytningskonsulenten er tovholder for forflytningsvejlederne og skal rådgive og vejlede dem, samt sikre uddannelse af nye forflytningsvejledere. Forflytningskonsulenten skal tilbyde uddannelseskurser for nye medarbejdere.

### **Ansvar som forflytningsvejleder**

Forflytningsvejlederne har ansvar for, at forflytningsbeskrivelserne bliver udarbejdet med udgangspunkt i borgerens ressourcer, samt at de bliver opdaterede og at de er let tilgængelige.

Forflytningsbeskrivelserne skal udarbejdes på hver enkelt borger, som får hjælp til forflytning og opdateres ved

- Ændringer i borgerens funktionsniveau
- Nye arbejdsopgaver hos borgeren
- Nye hjælpemidler
- Re-visitering af borgerens ydelser

Forflytningsvejlederne har ansvar for at rådgive og vejlede øvrige kollegaer.

I forflytningsvejlederens fravær er det forflytningskonsulenten, som har ansvarsområdet.

### **Ansvar som medarbejder**

Medarbejderne skal sætte sig ind i forflytningsbeskrivelsen, inden opgaven hos borgeren påbegyndes. Medarbejderne er ansvarlige for at følge forflytningsbeskrivelsen.

Ved tvivl om indholdet i forflytningsbeskrivelsen eller ved forslag til forbedringer, skal forflytningsvejlederen kontaktes.

Medarbejderne er ansvarlige for at give besked til den daglige leder/forflytningsvejlederne, hvis der observeres ændringer hos borgeren, der har betydning for forflytningen.

Medarbejderne har pligt til at sige fra og tilkalde hjælp, hvis belastningen ved en forflytning overskrider de faglige kompetencer.

### **Uddannelse og opkvalificering**

Den daglige leder er ansvarlig for at nye medarbejdere får tilstrækkelig grundlæggende viden omkring forflytningskundskab, enten på kursus eller lokal uddannelse fra forflytningskonsulenten.

Én gang årligt tilstræbes det, at alle medarbejdere gennemfører et genopfrisknings- og opkvalificeringskursus, som ledsages af forflytningskonsulenten.

Godkendt af PSD-MED den 19.6.2014.

Godkendt i Kommunalbestyrelsen 20. juni 2022

Sagsnr. EMN-2022-02982