



## Kvalitetsstandarder 2015

- **Hjemmeplejen §§83 og 83a i Serviceloven**
- **Delegerede sygeplejeydelser i henhold til Sundhedsloven §138**
  1. Personlig pleje og ernæring
  2. Hverdagsrehabilitering
  3. Udredningsforløb
  4. Hjemmesygepleje – delegeret sygepleje
  5. Praktisk hjælp, rengøring, vask og indkøb
  6. Visitation



## Sundhedspolitiske værdier og målsætning

Center Social, Sundhed og Ældre i Stevns Kommune vil medvirke til at fremme og sikre sundhed, trivsel og aktivitet for alle borgere uanset alder og funktion samt forebygge isolation, sygdom og ulykker og sikre en værdig afslutning på et livsforløb for de borgere, der har brug for hverdagstræning, støtte, praktisk hjælp og pleje.

I samspil med de øvrige kommuner og Region Sjælland medvirker vi til at skabe et sammenhængende sundhedsvæsen med kvalitet og borgeren i centrum. Omdrejningspunktet for dette forpligtende samarbejde er sundhedsaftalen, som beskriver hvordan alle aktørerne i praksis kan og skal understøtte det koordinerende og sammenhængende patientforløb.

I Stevns Kommunens budgetter opstilles løbende målsætninger, der er gældende for pleje- aktivitets- og træningsområdet. Disse målsætninger konkretiseres i kvalitetsstandarder og ydelsesbeskrivelser, der formidler kommunens overordnede politiske beslutninger om serviceniveauet vedrørende personlig og praktisk hjælp, rehabilitering i hverdagslivet og hjemmesygepleje.

Der lægges vægt på, at den enkelte borger medinddrages og er en aktiv part i alle aktiviteter fra bevilling af indsats, over udmøntning af indsatsen og frem til opfølgning på indsatsen

I denne kvalitetsstandard beskrives tilbud i henhold til Servicelovens §§83 og 83a samt Sundhedslovens §138 om hjemmesygepleje til borgere med "behov der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer" samt behov for hjemmesygepleje. Det overordnede formål der danner grundlag for tildeling af ydelser efter Stevns Kommunes kvalitetsstandarder er følgende:

- At bygge på borgerens ansvar for sig selv og sin familie
- At bygge på borgerens ressourcer
- At fremme borgerens sundhed og mulighed for at klare sig selv
- At lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten for borgeren
- At samarbejde med den enkelte borger ud fra dennes behov og forudsætninger i tildeling og tilrettelæggelse af hjælpen

Ydelser leveret indenfor pleje- og aktivitetsområdet leveres med et aktiverende, rehabiliterende og forebyggende sigte og skal understøtte borgernes individuelle behov..

Vejledning og rådgivning af borgerne indgår i alle ydelser. ligesom medarbejdernes opmærksomhed på, borgernes aktuelle situation,, og iværksættelse af nødvendige og relevante handlinger. .

## Hvordan tildeles hjælpen

Alle borgere har ret til at søge om hjemmehjælp. Hjemmesygepleje bevilges efter lægeordination eller ved henvendelse til en af kommunens sygeplejeklinikker.



---

Alle ansøgninger om hjemmehjælp skal ske til den kommunale visitationsenhed, hvor der er åben for telefonisk henvendelse alle hverdage mellem 8.00 og 15.00 tlf. nummeret er 56575232. De er også muligt at skrive til visitationen via e-mail på visitationen@stevns.dk Følgende tidsfrister angiver, hvor lang tid der må gå fra en borgers ansøgning om hjemmehjælp, til visitationen finder sted:

- ved behov for personlig hjælp og pleje, herunder rehabilitering senest 3 hverdage efter henvendelsen. Hjælpen kan om nødvendigt iværksættes straks efter henvendelsen
- ved behov for praktisk hjælp senest 5 hverdage efter henvendelsen

Ved anmodning om revisitation til personlig og praktisk hjælp er tidsfristerne følgende:

- ved revisitation til personlig hjælp senest 5 hverdage efter henvendelsen
  - ved revisitation til praktisk hjælp senest 10 hverdage efter henvendelsen
- Borgerens behov for hjælp vurderes og bevilges af en visitator. Som grundlag for afgørelsen om, hvorvidt man kan bevilges hjemmehjælp eller rehabilitering, skal visitator foretage en vurdering af borgerens samlede situation. I denne helhedsvurdering indgår borgerens egen vurdering sin aktuelle situation, visitators vurdering af borgerens ressourcer og evt. funktionstab samt en vurdering af borgerens hjem og omgivelser i øvrigt.

Visitator har tavshedspligt.

Omfanget af den indsats, en borger er berettiget til, tager udgangspunkt i borgerens aktuelle behov, herunder:

- hvad borgeren selv kan klare eller selv kan tage del i
- om der i borgerens hjem og blandt nære pårørende er ressourcer til at varetage hele eller dele af opgaven
- hvilken betydning hjælpen har for borgeren i hverdagen

I samtalen med visitator skal borgeren medvirke til at opstille mål for den indsats der bevilges.

Borgeren skal afslutningsvis tage stilling til om de ønsker en privat eller kommunale leverandør af hjemmehjælp.

Senest 5 hverdage efter visitationen får borgeren skriftligt svar på sin ansøgning om hjemmehjælp. Som hovedregel vil visitator allerede ved selve visitationssamtalen kunne oplyse om borgeren er berettiget til hjælp.

Hvis der bevilges hjemmehjælp, modtager borgeren et afgørelsesbrev, hvoraf formålet med hjælpen fremgår, en begrundelse for den tildelte hjælp, indholdet af hjælpen, hvis der er tale om en rehabiliterende indsats vil der også være en slutdato for den bevilgede hjælp. Herudover indeholder afgørelsesbrevet praktiske oplysninger om leverandør af hjemmehjælp, kontaktoplysninger o.lign..

Hvis borgeren får afslag på ansøgning om hjemmehjælp og ikke er enig i denne afgørelse, kan der klages over afgørelsen, der medsendes klagevejledning ved alle afgørelser.

#### Bevilling af hjemmesygepleje

Alle læger både på sygehuse, praktiserende læger og speciallæger kan henvise borgere til hjemmesygepleje. Når kommunen modtager en lægehenvielse vil en sygeplejerske tage kontakt til borgeren og vurdere hvilken indsats der er behov for, hvor omfattende indsatsen skal være og hvem der skal levere indsatsen. Sygeplejeindsatsen kan enten leveres af sygeplejersker eller andre sundhedsfaglige medarbejdere i den kommunale hjemmehjælp eller hos en privat leverandør af hjemmehjælp.



Borgere kan også henvende sig direkte på en af kommunens sygeplejeklinikker og her få en vurdering af behov for hjemmesygepleje.

## Hvem leverer hjælpen

### Frit valg af hjemmehjælp – kommunal eller privat leverandør

ServiceLOVEN giver borgerne mulighed for at vælge mellem kommunal og privat leverandør. De private leverandører er godkendt af Stevns Kommune og skal leve op til de samme kvalitetskrav, som er gældende for de kommunalt ansatte medarbejdere i hjemmeplejen.

Frit valg af hjemmehjælp – kommunal eller privat leverandør gælder ikke for borgere, der bor i plejeboligbebyggelse.

Det sundhedsfaglige personale tager i sit arbejde udgangspunkt i den bevilling om hjælp, der er udarbejdet, kommunens kvalitetsstandarder og ydelsesbeskrivelser samt regler om tavshedspligt. Af de enkelte kvalitetsstandarder fremgår det, hvilken uddannelse den medarbejder, som skal levere hjælpen, som minimum skal have. Hvis hjælpen ydes af en medarbejder uden faglig uddannelse, har den ansvarlige leverandør vurderet, at pågældende person har de nødvendige kvalifikationer til at kunne varetage opgaven.

Der kan i kortere perioder – som ferie, weekendvagter og timeaflysere - være ansat medarbejdere, som ikke har gennemgået en relevant faglig uddannelse. De har dog som minimum altid opnået kompetencer indenfor de arbejdsopgaver, de skal varetage.

### Krav til kommunale og private leverandører af hjælpen

Hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgeren og med udgangspunkt i borgerens behov, ressourcer og de mål der er aftalt med visitationen eller den ansvarlige sygeplejerske. Leverandøren skal leve op til de krav, der er formuleret i kommunens kvalitetsstandarder og ydelsesbeskrivelser, herunder at

- medarbejdere har en uddannelse inden for sundhedsområdet eller anden relevant faglig kompetence og personlige kvalifikationer
- leverandøren arbejder ud fra Center Social, Sundhed og Ældres vision og strategi, etiske regler, overordnet målsætning og miljømæssige rammer
- leverandøren har underskrevet en tavshedserklæring
- alle medarbejdere kan tale og skrive et forståeligt dansk
- alle medarbejdere skal have forståelse for den danske kultur samt kunne sætte sig ind i og respektere andre kulturers værdigrundlag
- alle medarbejdere præsenterer sig altid for borgeren, viser id-kort og spørger til borgerens befindende
- leverandøren er omfattet af arbejdsmiljøloven, når der leveres indsatser i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt
- alle medarbejdere handler relevant på vurderede risikofaktorer
- leverandøren lægger vægt på professionel omsorg, kommunikation og respekt for borgeren i forbindelse med varetagelse af opgaverne
- alle medarbejdere udfører hjælpen på en sådan måde, at borgerens værdighed, integritet og selvspekt bevares under hensyntagen til borgerens kultur, normer, vaner og livskvalitet, herunder:
  - samarbejder med borgeren og evt. pårørende
  - hjælper / støtter / motiverer / guider borgeren til at bevare og / eller udvikle funktionsevne, sociale netværk, aktiviteter og traditioner
  - hjælper borgeren til at opnå tryghed i hverdagen
- leverandøren bibringer borgeren størst mulig forståelse / accept af egen situation ved at:



- udvise ro og nærvær, kommunikere åbent, være lyttende og stille afklarende, uddybende spørgsmål for at opnå indblik i / forståelse af borgerens livsopfattelse
- foretage dokumenteret kontinuerligt observation og vurdering af borgerens mentale sundhedstilstand og risikofaktorer og handler/reagerer målrettet på sundhedsproblemer og risikofaktorer
- sikre at der er kontinuitet og helhed i hjælpen døgnet igennem
- inddrage relevante samarbejdspartnere ved behov

### **Krav til dokumentation**

Alle leverandører er ansvarlige for at dokumentere sundhedsfaglige indsatser og ændringer i borgerens tilstand, og ansvarlige for at notaterne lever op til Sundhedsstyrelsen vejledninger til sundhedsfaglige optegnelser. I samarbejde med borgeren opstiller mål for indsatsen og udarbejder en døgnrytmeplan/handleplan for den hjælp, der er bevilget

- dokumenterer i KMD Care, vurderer og foretager kontinuerlig observation af borgerens sundhedstilstand
- informerer visitationsenheden såfremt borgerens behov for hjælp ændrer sig og fortsat er ændret efter 10 hverdage
- kontinuerligt fører og evaluerer i borgerens journal, i henhold til instruksen for sygeplejefaglige optegnelser

### **Fleksibel hjemmehjælp**

Serviceoven giver borgerne mulighed for at bytte ydelser, denne mulighed kaldes "Fleksibel hjemmehjælp". Der kan som udgangspunkt ikke byttes mellem personlig hjælp og praktisk hjælp.

### **Hvad koster hjælpen**

Alt hjemmehjælp er gratis

### **Kan hjælpen ændres, aflyses eller flyttes**

Som udgangspunkt skal indsatsen altid leveres tæt på den aftalte tid. Der kan imidlertid opstå uforudsete og akutte begivenheder hos andre borgere, der betyder, at det planlagte program for dagen ændres.

Hvis indsatsen ikke kan leveres til den aftalte tid, og må flyttes den fra formiddag til eftermiddag og omvendt kontaktes borgeren telefonisk.

Personlig pleje kan ikke aflyses men ændringer af tidspunktet kan forekomme.

Det kan endvidere være nødvendigt at rykke tidspunktet for den aftalte praktiske hjælp i forbindelse med sygdom og ferie. På helligdage vil den praktiske hjælp blive flyttet til en hverdag. Praktisk hjælp tilbydes på hverdage i tidsrummet 07.00 - 17.00.

### **Krav til borgeren og borgerens hjem**

Borgeren skal være hjemme, når hjælpen leveres. Hvis en borger ikke er hjemme til aftalt tid, og ikke har afmeldt hjælpen, kan hjælpen som udgangspunkt ikke ydes på et andet tidspunkt.

Alle medarbejdere, både kommunalt og privatansatte, er omfattet af Arbejdsmiljøloven. Hvis borgeren er bevilget hjælp til rengøring skal borgeren overholde de anbefalinger, der er beskrevet i pjecen "*Når dit hjem bliver vores arbejdsplads*". Pjecen udleveres i forbindelse med bevilningen af praktisk hjælp.



## Tekniske hjælpemidler

Når en borger modtager hjælp, kan det være nødvendigt med tekniske hjælpemidler, så personalets arbejdsstillinger kan blive tilgodeset. Det kan betyde, at det er nødvendigt med ændringer i hjemmets indretning og, at der skal installeres hjælpemidler i hjemmet. Det kan være elektrisk seng, lift, toiletforhøjer, badebænk, toiletstol eller andre hjælpemidler.

Tilsyn:

Stevns Kommune skal føre tilsyn med alle ydelser leveret efter §§83 og 83a samt delegerede sygeplejeydelser efter sundhedsloven. Der skal føres tilsyn med både kommunale og private leverandører.

Formålet med at føre tilsyn er at sikre den gode pleje for de borgere i Stevns Kommune, der har brug for praktisk og personlig hjælp samt delgeret sygepleje, og dermed sørge for en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Stevns Kommune har fokus på, at borgerne får den hjælp, som de er berettiget til indenfor de politisk besluttede rammer. I tilrettelæggelsen af vores tilbud ønsker vi at give muligheder for at udvikle og styrke borgerens mestringsevne.

## Vision på tilsynsområdet

Stevns Kommune har fokus på kvalitet i udførelsen af praktisk og personlig hjælp samt delegerede sygeplejeydelser.

Stevns Kommunes tilsyn baserer sig på tre grundlæggende tilgange:

- Dialog
- Dokumentation
- Kvalitetssikring

2

## Formål med tilsyn

Formålet med at føre tilsyn er, at sikre at de gældende servicemål og kvalitetsstandard for området overholdes, herunder:

- At tilse, at borgerne får den hjælp, som borgeren har ret til efter gældende lovgivning og i henhold til de politiske vedtagne servicemål og kvalitetsstandarder.
- At tilse at hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig forsvarlig måde indenfor de visiterede rammer.
- At opdage og erkende eventuelle uhensigtsmæssigheder i forhold til den leverede pleje og/eller den visiterede ramme.

## Hvordan udføres tilsynet

Center for Social, Sundhed og Ældre sikrer sig at servicemål og kvalitetsstandarder indfries ved:

- Ledelsesfaglige tilsyn og kvalitetssikring

Ledelsen er ansvarlig for at sikre den faglige kvalitet i opgaveudførelsen. Til understøttelse af kvaliteten er der udarbejdet kvalitetsstandarder.

- Revisitering



---

Revisitering af tildelte ydelser sker ved ændring af borgerens behov for hjælp, der berettiger eller begrundet en revisitation. Som minimum kommer visitator til opfølgende samtaler hvert andet år hos borgere, der modtager personlig hjælp. Borgere, der modtager praktisk hjælp, vil som minimum hvert år tilbydes en opfølgende samtale med visitator.

- Brugerundersøgelse

Stevns Kommune gennemfører en systematisk tilfredshedsundersøgelse i form af interview med modtagere af personlig pleje og praktisk hjælp i forbindelse med fastlagt revisitation. 3

Kommunalt tilsyn

I henhold til lovgivningens krav om tilsyn med serviceindsatsen over for borgere i plejeboliger og lignende boenheder gennemfører Stevns Kommune hvert år et uanmeldt tilsyn, hvor der er fokus på såvel den enkelte borgers tilfredshed med de leverede ydelser som den organisatoriske indsats og funktion (Serviceloven § 151).

Der gennemføres ligeledes uanmeldt tilsyn hos borgere som modtager personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmet. Tilsynet gennemføres via stikprøver og er uafhængig af andet tilsyn.

### Rapport

De enkelte tilsyn afsluttes med en tilsynsrapport, og der udarbejdes en årlig redegørelse om resultaterne af de kommunale tilsyn som fremlægges for Social- og Sundhedsudvalget. Rapporterne tilstilles tillige Ældrerådet og Handicaprådet til orientering.

Såvel rapporterne som den årlige redegørelse lægges offentligt tilgængeligt på kommunens hjemmeside.

### Lovgrundlag

LBK nr 1072 *Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø*

LBK nr 1202 *Sundhedsloven*.

LBK nr 1019 *Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område*.

LBK nr 1023 *Lov om social service*.

Vejledning om sygeplejefaglige optegnelser, 2013



---

## Kvalitetsstandarder

De politisk godkendte kvalitetsstandarder udgør en generel serviceinformation til kommunens borgere om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for hjælp.

Stevns kommune har godkendt følgende kvalitetsstandarder inden for personlig og praktisk hjælp samt hjemmesygepleje og visitation:

- **Udredningsforløb**
- **Hverdagsrehabilitering**
- **Personlig pleje og ernæring**
- **Praktisk hjælp, rengøring, vask og indkøb**
- **Hjemmesygepleje – delegeret sygepleje**
- **Visitation**

## Kvalitetsstandardernes indhold

Ud over at beskrive de rammer, Kommunalbestyrelsen har vedtaget for tildeling af hjælp, beskriver standarden også de krav og mål, som leverandørerne skal leve op til, når hjælpen ydes. Til hver kvalitetsstandard er der knyttet en eller flere ydelsesbeskrivelser, der angiver de aktiviteter, der kan indgå i et ydelsesområde. Ydelsesbeskrivelserne er således vejledende for såvel visitatorer som leverandører.

## Generelle mål for hjælpen

Foruden de specifikke målbeskrivelser i kvalitetsstandarderne er der formuleret følgende generelle mål, der er gældende for samtlige kvalitetsstandarder.

- Borgeren er tilfreds med kvaliteten af de ydelser, borgeren modtager
- Borgeren oplever et personale, der er imødekommende og lyttende i relation til borgerens behov for hjælp og støtte til
  - at klare egen hverdag og de opgaver, der skal løses
  - at opnå større forståelse af egen situation og muligheder for egenomsorg
  - at opnå tryghed i dagligdagen
- Hjælpen planlægges således, at
  - borgeren har et fast plejeteam
  - der sikres kontinuitet i hjælpen i alle døgnets timer
- Borgeren inddrages, har viden om og forståelse for de handlinger, der iværksættes
- Borgerne har kendskab til på hvilke tidspunkter, hjælpen ydes

## Evaluering

Nedenstående metoder skal anvendes af alle leverandører til at sikre, at formål og generelle måle indfries.

## Egenkontrol

Leverandøren fører statistik over afvigelser i forhold til:

- at pleje ikke aflyses
- at aflysninger i praktisk hjælp ikke forekommer mere end max 5 gange årligt
- at krav til de sygeplejefaglige optegnelser lever op til Sundhedsstyrelsens vejledning til sygeplejefaglige optegnelser. (Der foretages stikprøvekontrol i oktober og marts måned)
- registrering af utilsigtede hændelser
- at rammer for visitation / revisitation lever op til de fastlagte tidsfrister





---

### **Revurdering**

Revurdering af tildelte ydelser sker ved ændring af borgerens behov for hjælp, der berettiger eller begrundes en reevaluation.

**Kvalitetsstandard nr. 1 Personlig pleje og ernæring***(Servicelov § 83)*

Der bevilges en plejepakke, der udgør en tidsramme afhængig af borgerens behov for træning, hjælp og støtte.

<b>Pakke:</b>	<b>Tidsramme:</b>	<b>Afregnes med antal timer</b>
Pakke 1: Let støtte	0-8 timer	Afregnes med 4,3 timer/uge
Pakke 2: Moderat støtte	8 – 18 timer	Afregnes med 13 timer/uge
Pakke 3: Omfattende støtte	18 – 28 timer	Afregnes med 22 timer/uge
Pakke 4: Total støtte	Over 30 timer	Afregnes efter individuel aftale

**Planlægning**

Hvilket behov dækker hjælpen	Støtte/hjælp/guidning/træning til udførelse af de aktiviteter som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til selv at varetage på grund af nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.  Hjælp og støtte til optimal ernæringsmæssig sundhedstilstand.
Hvem kan modtage hjælpen	Borgere med funktionsnedsættelse, der har en sværhedsgrad, som bevirker at borgeren ikke helt eller delvist er i stand til at varetage personlig pleje eller til helt eller delvist ikke selv er i stand til at spise og drikke.
Mål for kvalitetsområdet	Målet er at borgeren får den hjælp der er brug for og som er beskrevet i afgørelsen og at indsatsen rettes mod at nå det af visitationen beskrevet mål.  Senest indenfor 3 dage opstiller leverandøren i samråd med borger/familie konkrete mål samt beskriver indsatser og plan for opfølgning. - For borgere der har særlige behov i relation til ernærings- og hydreringstilstand, gælder at der skal udarbejdes en særlig plan for ernæringsindsatsen



## Kvalitetsstandard nr. 1 Personlig pleje og ernæring

(Servicelov § 83)

Udførelse	
<p>Hvilke aktiviteter indgår i hjælpen</p>	<p>Hjælpen kan omfatte følgende og aftales mellem leverandør og borger og indenfor rammen af den bevilgede plejepakke. Enkelte ydelser kan gives op til flere gange dagligt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hjælp til udførelse af personlig hygiejne</b></li> <li>• <b>Hjælp til udførelse af bad</b></li> <li>• <b>Hjælp til af- og påklædning</b></li> <li>• <b>Hjælp til udførelse af kateter og stomipleje</b></li> <li>• <b>Hjælp til toiletbesøg</b></li> <li>• <b>Hjælp til udførelse af hudpleje</b></li> <li>• <b>Hjælp til kropsbårne hjælpemidler</b></li> <li>• <b>Hjælp til forflytning</b></li> <li>• <b>Hjælp til tilberedning af morgenmad, smørre frokost samt anretning af øvrige måltider</b></li> <li>• <b>Hjælp til indtagelse af mad og drikke</b></li> <li>• <b>Hjælp til sondeernæring</b></li> <li>• <b>Hjælp til opvask af eget service</b></li> </ul> <p>Hygiejneartikler, eks. vaskeklude, sæber og cremer leveres af borgeren.</p> <p><b>Praktiske opgaver, der er inkluderet i ydelserne:</b>                      Oprydning                      Bære skrald ud                      Sengeredning</p> <p><b>Hjælp i akutte situationer kan leveres hele døgnet alle årets dage og omfatter normalt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiletbesøg</li> <li>• Skifte tøj</li> <li>• Forflytninger</li> <li>• Lejring</li> <li>• Pleje og omsorg til alvorligt syge borgere</li> </ul>
<p>Hvem leverer hjælpen</p>	<p>Medarbejdere i den kommunale døgnpleje, medarbejdere hos den private leverandør eller medarbejdere som personligt er udpeget af borgeren, med faglig viden om hvordan hjælp eller støtte til personlig pleje og ernæring skal varetages. Den udpegede person eller den private leverandør er godkendt af kommunen.</p> <p>Kølemad produceres og leveres af Madservice, Stevns Kommune.</p>

**Kvalitetsstandard nr. 1 Personlig pleje og ernæring***(Servicelov § 83)*

Leverandørens personlige og faglige kompetencer	Hjælpen eller støtten udføres i henhold til kommunens vedtagne serviceniveau samt faglige, hygiejniske og miljømæssige rammer.
Valgmuligheder	Borgeren kan altid vælge mellem minimum to leverandører I henhold til servicelovens regler om fleksibel hjemmehjælp kan borgeren bytte ydelser inden for den bevilgede ramme
Hvad koster det for borgeren	Personlig pleje og hjælp til ernæring er gratis.  Der er egenbetaling på ernæringsprodukter: Sondeernæring betales med samme sats som en almindelig fuldkost. Intravenøse væsker betales ud fra gældende regler vedrørende medicin. Borgere, der er omfattet af pleje og behandling til døende, har ingen egenbetaling.
<b>Opfølgning</b>	
Opfølgning i henhold til kvalitetsmål	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 90 % af borgerne er tilfredse med kvaliteten af ydelserne</li><li>2. 100 % af journalerne indeholder mål, handleplaner og evaluering for pleje og ernæring</li></ol>
Ansvarlig for opfølgningen	Ledere i døgnplejen og hos private leverandører samt myndighedsområdet



## Kvalitetsstandard nr. 2 Hverdagsrehabilitering

Serviceoven § 83a

<p><b>Bevilges som supplerende ressourceramme til enten personlig pleje eller praktisk hjælp efter §83 og i enheder af 10 min max 70 min./uge</b></p>	
<p><b>Planlægning</b></p>	
Hvilket behov dækker hjælpen	<p>Borgerens behov for at generhverve eller at forbedre sit tidligere funktions- og aktivitetsniveau. Der bevilges og planlægges et tidsafgrænset forløb, som løbende evalueres.</p>
Hvem kan modtage hjælpen	<p>Borgere, hvor der er potentiale til forbedring af funktionsniveauet. Ydelsen kan indgå som delydelse til andre visiterede ydelser.</p>
Mål for kvalitetsområdet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At borgeren ved en <b>målettet og tidsbegrænset</b> rehabiliteringsindsats opnår samme grad af funktionsevne som tidligere eller bedst mulig i forhold til at mestre hverdagslivet både kognitivt, psykisk og socialt</li> <li>• At der i samarbejde med borger er oprettet konkrete mål, handleplaner og at der sker løbende evaluering</li> </ul>
<p><b>Udførelse</b></p>	
Hvilke aktiviteter indgår i hjælpen	<p>Tværfaglig udredning og afklaring af borgerens ønsker, mål, ressourcer. Indsatsen skal tilrettelægges i samarbejde med borger og eventuelt pårørende.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funktionstræning, fx forflytninger, gangtræning, trappetræning, herunder instruktion i selvtræningsprogram</li> <li>- Træning af dagligdagsfunktioner, fx personlig hygiejne, madlavning, rengøring og husholdning</li> <li>- Rådgivning af borger i brug af hjælpemidler, der anvendes i udførelsen af dagligdagsfunktioner</li> <li>- Løbende evaluering i samarbejde med borger og eventuelle pårørende</li> </ul>
Hvem leverer hjælpen	<p>Medarbejdere i den kommunale døgnpleje og private leverandører, som har faglig viden om hvordan rehabiliterende indsats skal varetages.</p>
Leverandørens personlige og faglige kompetencer	<p>Indsatsen udføres i henhold til kommunens vedtagne serviceniveau samt faglige, hygiejniske og miljømæssige rammer.</p>
Valgmuligheder	<p>Hvis borgeren ikke ønsker Hverdagsrehabilitering efter §83 tager visitationen stilling til om der kan beviliges</p>

**Kvalitetsstandard nr. 2 Hverdagsrehabilitering**

Serviceloven § 83a

	hjemmehjælp efter §83, hvor formålet ikke er hverdagsrehabilitering
<b>Opfølgning</b>	
Opfølgning i henhold til kvalitetsmål	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 90 % af borgerne er tilfredse med kvaliteten af den målrettede rehabiliterende ydelse</li><li>2. 85 % af borgerne oplever, at de har fået ny viden og tilegnet sig relevante færdigheder</li><li>3. 100 % af journalen indeholder mål, handleplaner og evaluering af ydelsen</li></ol>
Ansvarlig for opfølgningen	Ledere i Døgncare, ledere hos private leverandører og myndighedsafsnittet



### Kvalitetsstandard Nr. 3: Udredningsforløb (Servicelovens §83a)

<b>Bevilges når der er behov for at vurdere borgerens ressourcer og behov over længere tid. Tidsramme: 10 timer/uge i max. 4 uger</b>	
<b>Planlægning</b>	
Hvilket behov dækker hjælpen	Udredning i forbindelse med støtte/hjælp/guidning/træning til udførelse af de aktiviteter, som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til selv at varetage på grund af nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.
Hvem kan modtage hjælpen	Borgere med funktionsnedsættelse, der har en sværhedsgrad, som bevirker at borgeren ikke helt eller delvist er i stand til at varetage personlig pleje eller praktiske opgaver i hjemmet, eller som ikke helt eller delvist selv er i stand til at spise og drikke.
Mål for kvalitetsområdet	Målet med indsatsen er at opnå et grundigt kendskab til borgerens mestringsevne i hverdagslivet forud for endelige afgørelse om behov for hjælp efter §83.
<b>Udførelse</b>	
Hvilke aktiviteter indgår i hjælpen	Med fokus på mestring i hverdagslivet og hverdagsrehabilitering udarbejdes en struktureret afdækning af behovet for støtte/hjælp/guidning/træning til: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personlig pleje samt hjælp til mad og drikke</li> <li>- Rengøring, vask og indkøb</li> </ul> Leverandøren skal sikre en grundig dokumentation, der kan bidrage til en grundig helhedsvurdering.
Hvem leverer hjælpen	Medarbejdere i den kommunale døgnpleje og hos private leverandører med faglig viden om, hvordan man vurderer borgerens mestringsevne samt hvordan hjælp eller støtte til personlig pleje, ernæring samt praktiske opgaver i hjemmet skal varetages.
Leverandørens personlige og faglige kompetencer	Hjælpen eller støtten udføres i henhold til kommunens vedtagne serviceniveau samt faglige, hygiejniske og miljømæssige rammer.
Valgmuligheder	Indsatsen i udredningspakken er meget fleksibel og aftales løbende med borgeren.
<b>Opfølgning</b>	
Opfølgning i henhold til kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 90 % af borgerne er tilfredse med kvaliteten af ydelsen</li> <li>- 100 % af journalerne indeholder mål, handleplaner og evaluering af ydelsen</li> </ul>

**Kvalitetsstandard nr. 4 Hjemmesygepleje***(Sundhedsloven §140)*

<b>Sygeplejersken beskriver indsatsen og bevilger ressourcerammen for den enkelte ydelse ud fra sygeplejekataloget.</b>	
<b>Planlægning</b>	
Hvilket behov dækker hjælpen	Sygeplejeydelser og lægeordnede behandlingsopgaver.
Hvem kan modtage hjælpen	Alle borgere med behov for hjemmesygepleje.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Udføre sygepleje af høj kvalitet til borgere med akut og kronisk sygdom, alvorligt syge og døende borgere samt medvirke til forebyggelse af sygdom, fremme af sundhed og rehabilitering.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hjemmesygepleje kan påbegyndes samme dag eller senest dagen efter henvendelsen</li><li>• Hjemmesygepleje har et forebyggende og rehabiliterende sigte med fokus på at styrke borgerens sundhedspotentiale</li><li>• Hjemmesygeplejersken inddrager borgeren i beslutningsprocessen og opgavevaretagelsen</li><li>• Hjemmesygeplejersken dokumenterer den planlagte og iværksatte sygepleje samt sætter mål, udarbejder handleplaner og evaluerer og justerer denne i takt med ændringer i borgerens behov</li></ul>



**Kvalitetsstandard nr. 4 Hjemmesygepleje***(Sundhedsloven §140)*

Udførelse	
Hvilke aktiviteter indgår i hjælpen	<p>Når borgere i Stevns Kommune modtager hjemmesygepleje skal der være fokus på inddragelse af borgeren, borgerens mestringsevne og rehabilitering.</p> <p>Sygepleje foregår som udgangspunkt i vores sygeplejeklinikker, hvis borgeren har mulighed for transport hertil.</p> <p>I sygeplejeydelserne indgår:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sygeplejefaglig udredning</li><li>• Vurdering og observation af borgerens samlede situation</li><li>• Iværksættelse af relevante sygeplejehandlinger</li><li>• Inddragelse af relevante samarbejdspartnere</li><li>• Koordinering og opfølgning i forhold til det individuelle forløb</li><li>• Dokumentation af udførte sygeplejehandlinger herunder mål, handlinger og evaluering</li><li>• Sundhedsfaglig rådgivning og vejledning funderet på en udviklende, sundhedsfremmende, forebyggende og lindrende tilgang</li><li>• Særlig pædagogisk indsats i forhold til borgers daglige færdigheder (ADL) og oplæring i sygeplejeopgaver, hvor borgeren kan blive selvhjulpne</li></ul> <p>Relevante sygeplejeartikler leveres af Stevns Kommune. Ved hjælp til medicindosering skal borgeren selv købe doseringsæsker.</p>

**Kvalitetsstandard nr. 4 Hjemmesygepleje***(Sundhedsloven §140)*

Hvem leverer hjælpen	Kommunens hjemmesygeplejersker eller private leverandører. Afhængig af opgavens kompleksitet kan sygeplejersken uddelegere dele af opgavevaretagelsen til andet sundhedsfagligt personale, såfremt den enkelte medarbejder har de nødvendige forudsætninger herfor.
Leverandørens personlige og faglige kompetencer	Autoriserede sygeplejersker, autoriserede social- og sundhedsassistenter og andet sundhedsfagligt personale med de nødvendige uddannelsesmæssige kvalifikationer.
<b>Opfølgning</b>	
Opfølgning i henhold til kvalitetsmål	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100 % af den iværksatte sygepleje indeholder mål for indsatsen</li><li>• 100 % af den iværksatte sygepleje indeholder handlinger for sygeplejen</li><li>• 100% af den iværksatte sygepleje er evalueret</li><li>• 100 % af journalerne indeholder beskrivelse af borgers ressourcer</li><li>• I 100 % af journalerne er der taget stilling til sygeplejen kan foregå på en sygeplejeklinik</li></ul>
Ansvarlig for opfølgningen	Leder af sygeplejen og myndighedsafsnittet



## Kvalitetsstandard nr. 4 Hjemmesygepleje

(Sundhedsloven §140)

### Aktiviteter der *kan* indgå i ydelserne:

- Rehabilitering
- Ernæring
- Dosisdispensering
- Medicingivning
- Medicinadministration
- Sygepleje i forbindelse med kredsløb
- Sygepleje i forbindelse med respiration
- Sygepleje i forbindelse med affaldsstoffer og udskillelser
- Sygepleje i forbindelse med misbrug
- Sygepleje i forbindelse med forflytning og mobilisering
- Sygepleje i forbindelse med sårbehandling
- Smerteudredning og lindring
- Pleje af borgere i terminale forløb
- Sygepleje i forbindelse med planlægning og koordination samt koordination af behandling og undersøgelser.
- Undersøgelse og behandling
- Rådgivning, undervisning og vejledning
- Dokumentation af sygepleje

<b>Mulighed for at bytte ydelser</b>	Nej
<b>Hvornår kan ydelsen udføres</b>	Ydelsen udføres efter behov og på alle tidspunkter af døgnet. Medicindosering ydes ikke til borgere, der efter egen læges vurdering kan modtage dosispakket medicin.





## Kvalitetsstandard nr. 5 Praktisk hjælp, rengøring, vask og indkøb

ServiceLOVEN § 83

	<p><b>Hjælp til udførelse af rengøring omfatter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gulvvask</li> <li>- Støvsugning</li> <li>- Rengøring af toilet og håndvask</li> </ul> <p><b>Hjælp til øvrige opgaver kan omfatte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Skift af sengelinned</li> <li>- Rengøring af køleskab og fryser</li> <li>- Aftørring af støv</li> <li>- Afvaskning af flader i bad og køkken</li> <li>- Udarbejdelse af indkøbsseddel og bestilling af varer</li> </ul> <p><b>Hjælp til udførelse af tøjvask i maskine omfatter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vask og tørring i maskine/ophængning af tøj</li> <li>- Sammenlægning af tøjet</li> <li>- Evt. lægges tøj på plads</li> </ul> <p><b>Hjælp der skal leveres ad hoc</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pumpning af kørestol, hvis borgeren ikke selv kan varetage denne opgave, borgeren skal selv indkøbe pumpe</li> <li>• Rengøring af hjælpemidler</li> <li>• Hjælp til at brevafstemning</li> <li>• Hjælp til at håndtere post</li> </ul>
<p>Hjælpen omfatter som udgangspunkt ikke</p>	<p>Blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pudsning af vinduer</li> <li>• Pudsning af sølvtøj</li> <li>• Boning af gulve</li> <li>• Afkalkning af fliser</li> <li>• Oprydning og rengøring efter gæster</li> <li>• Oprydning eller rengøring efter husdyr</li> <li>• Hovedrengøring</li> <li>• Rengøring af persiener</li> <li>• Frisere frynser på tæpper</li> <li>• Tørre støv af flader, der ikke kan nås fra gulvet</li> <li>• Tørre støv af flader med mange nipsgenstande</li> <li>• Tørre støv af billeder eller lignende vægdekorationer</li> <li>• Aftørre paneler</li> <li>• Flytte tunge møbler</li> </ul> <p>Ovennævnte opgaver kan ved aftale mellem borger og leverandør indgå i bytteydelse inden for rammen af fleksibel hjemmehjælp.</p>
<p>Hvem leverer hjælpen</p>	<p>Medarbejdere i den kommunale døgnpleje eller hos privat leverandør godkendt af Stevns Kommune</p>



## Kvalitetsstandard nr. 5 Praktisk hjælp, rengøring, vask og indkøb

ServiceLOVEN § 83

	Alle medarbejdere har faglig viden om, hvordan hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet skal varetages.
Leverandørens personlige og faglige kompetencer	Hjælpen eller støtten udføres i henhold til kommunens vedtagne serviceniveau samt ud fra faglige procedurer og instrukser, der sikrer hygiejniske og arbejdsmiljømæssige rammer.
Valgmuligheder	Der kan byttes ydelser i henhold til ServiceLOVENS regler om fleksibel hjemmehjælp.
Særlige hensyn	Borgeren, der er visiteret til ydelsen, skal være til stede når ydelsen leveres. Borgeren skal altid inddrages i planlægning og udmøntning af ydelsen.
<b>Opfølgning</b>	
Opfølgning i henhold til kvalitetsmål	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 85 % af borgerne har fået iværksat hjælpen senest 8 hverdage efter bevillingen</li><li>2. 85 % af borgerne er tilfredse med hjælpen og med de hensyn, der er taget til borgerens normer og vaner</li></ol>
Ansvarlig for udførelse opfølgningen	Ledere i Døgnplejen og private leverandører samt Myndighedsafsnittet

**Kvalitetsstandard nr. 6 – Visitation til hjælp efter service- og sundhedsloven**

Lovgrundlag	Sundhedslovens §§131,138 og 140 Servicelovens §§83, 83a, 84, 86, 95, 96, 97 og 104
Modtagere	Enhver borger i Stevns kommune og borgere som har ophold i kommunen. Efter accept fra borger desuden pårørende til borgere, praktiserende læger, sygehuse, sundhedsafdelingens personale og andre områder eller afdelinger i kommunen.
Formål	Sikre at borgere visiteres til den hjælp, de har ret til i henhold til gældende lovgivning og efter kommunens serviceniveau.
Indhold	Visitation og revisitation til følgende <ul style="list-style-type: none"><li>• Hjemmehjælp</li><li>• Hverdagstræning</li><li>• Aflastning/afløsning</li><li>• Ledsagelse</li><li>• Sygepleje</li><li>• Genoptræning</li><li>• Vedligeholdelsestræning</li><li>• Aktiviteter</li><li>• Madservice</li><li>• Omsorgstandpleje</li></ul> Desuden behandler visitationen ansøgninger til ældre/ handicappede boliger samt plejeboliger.
Serviceniveau	Der visiteres til personlig og praktisk hjælp i hjemmet i overensstemmelse med det politisk vedtagne serviceniveau. Der visiteres til adgang til hjemmesygepleje, hjemmesygeplejen træffer afgørelse om, hvilken indsats der skal leveres. Der visiteres ligeledes til adgangen til træning, hvor træningsterapeuterne træffer beslutning om, hvilken indsats der skal leveres.
Frit valg af leverandør	Borgeren har mulighed for selv at vælge leverandør efter reglerne om frit valg. Kommunen har godkendte private leverandører eller gennemført udbud. Ved alle visitationer og revisitationer får borgeren tilbud om valg af leverandør
Serviceniveau for sagsbehandling	Der træffes afgørelse på ansøgning indenfor 3 uger. Kan fristen ikke overholdes, orienteres borger om, hvornår en afgørelse kan forventes. Ansøgninger, der vurderes som hastende, afgøres indenfor 3 hverdage. Akutte sager afgøres som hovedregel med det samme.



Sagsbehandling	<p>Sagsbehandlingen tilrettelægges på en sådan måde, at borgeren som udgangspunkt skal medvirke ved sagsbehandlingen.</p> <p>Visitation og revisitation finder sædvanligvis sted i borgerens hjem eller der, hvor borgeren har ophold.</p> <p>Ved behov for mindre ændringer kan visitationen ske telefonisk/elektronisk.</p> <p>Borgeren skal give samtykke til, at visitator indhenter de nødvendige oplysninger, herunder oplysninger om helbredsmæssige forhold. Det er kommunen, der er ansvarlig for at en sag er tilstrækkelig oplyst, inden der træffes en afgørelse.</p> <p>Hvis borgeren ikke ønsker at medvirke eller ikke vil give samtykke til at indhente de nødvendige oplysninger, kan kommunen træffe en afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag.</p> <p>Indhentning af oplysninger til brug ved sagsbehandling vil ofte foregå via borgerens læge eller i forbindelse med udskrivelse fra sygehus</p> <p>På baggrund af de indsamlede oplysninger, foretager kommunen en samlet vurdering.</p> <p>Borgeren vil altid modtage en skriftlig afgørelse.</p> <p>Hvis kommunen ved sagsbehandlingen vurderer, at en ansøgning vil udløse et afslag, partshøres borgeren inden der træffes en endelig afgørelse, når følgende kriterier er opfyldt;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Parten er ikke bekendt med oplysningerne.</li><li>2. Oplysningerne vedrører sagens faktiske omstændigheder.</li><li>3. Oplysningerne er til ugunst for parten.</li><li>4. Oplysningerne er af væsentlig betydning for sagens afgørelse, jf. § 19 i forvaltningsloven.</li></ol> <p>Ved partshøring får borgeren mulighed for at se og kommentere de oplysninger, der bliver lagt vægt på ved afgørelsen.</p> <p>I forbindelse med sagsbehandlingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>• Kan borgeren anmode om aktindsigt.</li><li>• Har borgeren ret til at få hjælp til at klage over afgørelsen.</li><li>• Har borgeren pligt til at oplyse om ændrede forhold, der kan have indflydelse på sagsbehandlingen.</li></ul>
Pris	Den bevilgede hjælp er som udgangspunkt gratis for borgeren.





Klageadgang	<p><b>Klage over afgørelsen</b> Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen. Klagen kan være mundtlig eller skriftlig. Klagen rettes til den medarbejder som har behandlet og truffet afgørelse i sagen, hvilket vil fremgå af afgørelsesbrevet. Kommunen skal indenfor 4 uger efter at klagen er modtaget revurdere sagen. Hvis afslaget fastholdes videresendes klagen til Ankestyrelsen:</p> <p><b>Klage over sagsbehandlingen</b> Eventuelle klager over sagsbehandlingstiden og personalets optræden kan ikke behandles af Ankestyrelsen.</p> <p>Klagen rettes til</p> <p><b>Center social, sundhed &amp; ældre Afsnitsleder myndighed Stevns Kommune 4660 Store Heddinge</b></p> <p><b>Tlf.: 56 57 53 34</b></p> <p>Der er ingen klagefrist.</p>
-------------	---