

# Jammerbugt Kommune

## Sundhed-Senior



## Kvalitetsstandarder 2021



## Indholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| Indholdsfortegnelse.....                                      | 2  |
| Forord .....  | 3  |
| Værdigrundlag .....   | 4  |
| Målsætning.....   | 5  |
| Overordnede kvalitetsmål .....                                | 5  |
| Kvalitetsopfølgning.....                                      | 5  |
| Rehabilitering .....  | 5  |
| Fleksibel hjemmehjælp.....                                    | 6  |
| Frit valg til borgere bosiddende udenfor et plejecenter ..... | 6  |
| Skal jeg betale for hjælpen? .....                            | 7  |
| Arbejds miljø.....  | 7  |
| Forventninger til dig som borger .....                        | 8  |
| Forventninger og krav til leverandøren.....                   | 8  |
| Kontakt oplysninger.....                                      | 9  |
| Dine muligheder for at klage .....                            | 9  |
| 1: Kvalitetsstandard for rehabiliteringsforløb .....          | 11 |
| 2: Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje.....        | 13 |
| 3: Kvalitetsstandard for praktisk hjælp .....                 | 15 |
| 4: Kvalitetsstandard for hovedrengøring .....                 | 17 |
| 5: Kvalitetsstandard for udbringning af dagligvarer .....     | 20 |
| 6: Kvalitetsstandard for madservice til hjemmeboende .....    | 22 |
| 7: Kvalitetsstandard for nødkald .....                        | 26 |
| 8: Kvalitetsstandard for afløsning i hjemmet .....            | 28 |
| 9: Kvalitetsstandard for sygepleje .....                      | 30 |
| 10: Kvalitetsstandard for plejebolig .....                    | 33 |
| 11: Kvalitetsstandard for døgnkost på plejacentre .....       | 36 |
| 12: Kvalitetsstandard for midlertidigt ophold .....           | 40 |
| 13: Kvalitetsstandard for visitation til ældrebolig .....     | 42 |
| 14: Kvalitetsstandard for tilbud på aktivitetsområdet .....   | 44 |
| 15: Kvalitetsstandard for hjælpemidler og forbrugsgoder.....  | 47 |
| 16: Kvalitetsstandard for boligindretning.....                | 50 |
| 17: Kvalitetsstandard for forebyggende hjemmebesøg.....       | 52 |
| 18: Kvalitetsstandard for klippekortsordning.....             | 55 |

## Forord

På vegne af Social- og Sundhedsudvalget er jeg glad for at kunne præsentere kommunens kvalitetsstandarder for 2021. Kvalitetsstandarderne beskriver det politisk vedtagne serviceniveau for den støtte og hjælp, der kan ydes til borgerne, så alle kan leve det gode liv i Jammerbugt kommune.

Formålet med kommunens kvalitetsstandarder er at give en enkel og klar information om, hvilken hjælp og støtte borgeren kan forvente at få. Jeg håber, at kvalitetsstandarderne vil blive brugt som et udgangspunkt for samarbejdet imellem den enkelte borger og de ansatte i Jammerbugt kommune. Jammerbugt Kommune prioriterer, at borgerne kan blive ved med at være selvhjulpne og aktive i eget liv.

Derfor samarbejder vi med borgerne om at genvinde og vedligeholde deres færdigheder, således mest mulig mestring af eget liv opnås, samtidig med at der skabes tryghed for borgerne.

Målet for kommunens tilbud er at være med til at gøre en forskel for borgerne, så vi sammen skaber en forskel. Endvidere at den støtte, som borgeren bevilges, er understøttende for borgerens mulighed for igen at kunne klare sig selv gennem en målrettet rehabiliterende indsats og dermed opnå mest mulig mestring af eget liv.

Tilbuddene skal derfor være motiverende, udviklende og sundhedsfremmende samt tilrettelægges i dialog med borgerne efter princippet "hjælp til selvhjælp", fokus på rehabilitering og i en helhedsorienteret indsats, hvor der er respekt for gruppen af borgere, der ikke længere kan deltage aktivt i eget liv.

På vegne af Social- og Sundhedsudvalget i Jammerbugt kommune

Ib Nellemann

Formand

## Værdigrundlag

### **Jammerbugt Kommune har følgende værdigrundlag:**

#### ***Vi sætter borgerne i centrum***

- Vi ser borgerne som aktive medspillere og lytter aktivt til deres meninger og ideer
- Vi udviser respekt i dialogen med borgerne
- Vi tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov og ressourcer
- Vi står ved det, vi gør, og man kan regne med det, vi siger
- Vi sikrer åben adgang til information og viden om vores ydelser og organisation

#### ***Vi har fokus på opgaven***

- Vi arbejder efter tydelige mål
- Vi løser vores opgaver målrettet og resultatorienteret
- Vi tager ansvar for vores opgaver og handler for at nå målene
- Vi lægger stor vægt på kvalitet og faglighed
- Vi har fokus på effektivitet og optimal udnyttelse af ressourcerne

#### ***Vi er én virksomhed***

- Vi samarbejder om de samme mål
- Vi samarbejder på tværs og tænker i helheder
- Vi løfter bedst i flok – men tager hensyn til den enkeltes behov og ønsker
- Vi skaber sammenhæng, så borgerne oplever kommunen som en helhed
- Vi repræsenterer hver især og sammen Jammerbugt Kommune overfor omverdenen

#### ***Vi udvikler Jammerbugt Kommune***

- Vi ser muligheder frem for begrænsninger
- Vi har mod til at tænke nyt og finder løsninger, der virker
- Vi engagerer os fagligt og personligt og stræber efter at gøre en forskel
- Vi skaber rum til refleksion og omtanke
- Vi anvender alle kompetencer

#### ***Vi har fokus på trivsel, arbejdsmiljø og samarbejde***

- Vi lægger vægt på kreativitet, humor og arbejdsglæde
- Vi deler viden og information med hinanden og samarbejder gennem dialog
- Vi har tillid til hinanden og delegerer i videst muligt omfang
- Vi ser forskellighed som en styrke - respekterer hinandens meninger og erfaringer
- Vi roser - giver og modtager kritik konstruktivt og ærligt

## Målsætning

Jammerbugt Kommune vil sikre, at:

- Hjælpen gives med udgangspunkt i en rehabiliterende og helhedsorienteret tilgang, der kan bidrage til, at du bliver så selvhjulpnen som muligt i din hverdag og dermed skabe størst mulig grad af selvstændighed og livskvalitet
- Hjælpen tager udgangspunkt i dine behov, ønsker og ressourcer
- Du oplever hjælpen som sammenhængende og af høj faglig kvalitet
- Du kan modtage den nødvendige hjælp gennem hele døgnet uanset boligform

## Overordnede kvalitetsmål

Kommunalbestyrelsen lægger vægt på følgende mål for kvaliteten på området:

- Din ansøgning om ydelser fremsendt til Myndighed Sundhed-Senior besvares telefonisk eller skriftligt indenfor 3 til 10 hverdage fra modtagelsen af din ansøgning. Svarfristen fremgår af den enkelte kvalitetsstandard
- Du har en kontaktperson i Myndighed Sundhed-Senior
- Du har en kontaktperson hos den valgte leverandør af hjælp
- Din hjælp leveres med udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik

Øvrige kvalitetsmål fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder.

## Kvalitetsopfølgning

### Kommunalt tilsyn

Jammerbugt Kommune har pligt til at føre tilsyn med plejecentrene i kommunen, den kommunale hjemmepleje og hos private leverandører, der udfører personlig pleje og praktisk hjælp i borgernes hjem ved mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg om året. Det kommunale tilsyn skal undersøge, om borgerne får hjælp i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard for hjælp til personlig pleje og praktisk bistand.

### Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med de sundhedsmæssige forhold på plejecentrene, i hjemmeplejen og i sygeplejen. Tilsynene er risikobaseret, hvilket betyder, at der føres tilsyn med kommunale og private leverandører, hvis Styrelsen for Patientsikkerhed har en formodning om, at der kan være risiko for patientsikkerheden. Formodningerne kan bl.a. bygge på bekymringshenvendelser fra sundhedspersonale, borgere og pårørende m.v.

## Rehabilitering

Et grundlæggende mål for indsatsen i Jammerbugt Kommune er at øge den enkeltes livskvalitet ved at være så selvhjulpnen som muligt. Derfor arbejder vi i Jammerbugt Kommune ud fra en rehabiliterende tankegang. Det betyder, at vi samarbejder målrettet med dig og eventuelle pårørende om at genvinde og vedligeholde dine færdigheder. Du har mulighed for, gennem

forskellige indsatser, at fastholde dit nuværende funktionsniveau, ligesom du kan genvinde tabte færdigheder.

I den rehabiliterende tilgang tilrettelægges den visiterede indsats i et samarbejde mellem dig, eventuelle pårørende og medarbejderne. Der tages udgangspunkt i det, der giver mening for dig. Medarbejdernes opgave er at træne, støtte og vejlede dig til at opnå dine mål. Hvis det vurderes, at der er mulighed for at øge dine færdigheder, eller at du fortsat kan vedligeholde nuværende færdigheder, vil du blive visiteret til en indsats, hvor træning, vejledning og støtte indgår i en tidsafgrænset periode på op til 12 uger.

## Fleksibel hjemmehjælp

Fleksibel hjemmehjælp betyder, at du har ret til at bytte ydelser inden for bestemte rammer. Hvis du modtager personlig pleje og praktisk hjælp, har du mulighed for at vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Du kan for eksempel vælge at bytte støvsugning med en gåtur eller andre ydelser, du har behov for. Reglen er, at du skal være tildelt såvel hjælp til personlig pleje som praktisk hjælp for at kunne bytte mellem dem. Hvis du kun er tildelt én af ydelsesformerne, fx praktisk hjælp, kan du ikke bytte til en ydelse, der hører under personlig pleje eller omvendt.

Jammerbugt Kommune har det overordnede ansvar for, at den aftalte hjælp bliver udført. Det er derfor vigtigt, at leverandøren sammen med dig vurderer, hvornår og i hvilken sammenhæng den aftalte hjælp kan tilsidesættes til fordel for anden hjælp.

Hvis du fravælger den bevilgede hjælp eller ombytter den til en anden ydelse, kan du ikke klage over, at den fravalgte hjælp ikke er udført. Hvis du gentagne gange fravælger eller ombytter en bestemt ydelse, er leverandøren forpligtet til at orientere visitator i Myndighed Sundhed-Senior. Det kan give anledning til at vurdere, om der skal ske ændringer i den hjælp, du har fået bevilget.

## Frit valg til borgere bosiddende udenfor et plejecenter

Du har ret til frit valg jævnfør lov om social service §91.

Uanset om du får hjælp til praktiske opgaver, madservice eller hjælp til personlig pleje, har du mulighed for selv at vælge blandt de godkendte leverandører, der skal levere hjælpen. Jammerbugt Kommune vil i forbindelse med bevilling af hjælp oplyse dig om, hvilke leverandører du kan vælge imellem.

Har du et specifikt ønske om, hvem der skal udføre din hjemmehjælp, kan du søge om at få personen godkendt af Jammerbugt Kommune.

Hvis du på et tidspunkt ønsker at skifte leverandør, skal du rette henvendelse til Myndighed Sundhed-Senior

Oplysning om godkendte leverandører og muligheden for at skifte mellem godkendte leverandører fremgår af informationsfolderen for den pågældende ydelse.

## Skal jeg betale for hjælpen?

Er den ydelse, du er bevilget hjælp til, forbundet med en egenbetaling, vil dette fremgå af kvalitetsstandarden for den pågældende ydelse.

Takster og priser for Jammerbugt Kommunes tilbud kan findes på kommunens hjemmeside [www.jammerbugt.dk](http://www.jammerbugt.dk).

## Arbejds miljø

Når dit hjem bliver en arbejdsplads, stiller det naturligvis krav til de fysiske og psykiske rammer.

Når du modtager hjælp, pleje eller støtte, er hjemmet medarbejdernes arbejdsplads, og medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at hjemmet, som arbejdsplads, bliver gennemgået, således arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø.

### Adgangsforhold

Det er vigtigt, at de personer, der skal hjælpe dig, kan nå frem til dit hjem både i døgnets lyse og mørke timer. Adgangsforholdene til dit hjem skal være let tilgængelige med blandt andet synligt husnummer og god belysning, og der skal ryddes sne hvis nødvendigt.

### De fysiske rammer

Det er nødvendigt at skabe plads nok til, at medarbejderne kan udføre deres arbejde på en sikkerheds- og sundhedsmæssig forsvarlig måde. Det kan eksempelvis være nødvendigt at flytte om på møbler eller installere hjælpemidler.

### Dyr i hjemmet

Dyr indgår som en naturlig del i mange hjem, men hører ikke nødvendigvis hjemme på en arbejdsplads. Nogle mennesker lider af allergi, og nogle dyr kan sågar vække frygt hos en udefrakommende.

Husdyr, der er til gene, skal lukkes inde, og det er kun i orden at have dyr i samme rum som kommunens medarbejder, hvis du på forhånd har aftalt det med vedkommende.

### Rygning

Af Jammerbugt Kommunes rygepolitik fremgår det, at der ikke må ryges på arbejdspladser, der tillige udgør en bolig for borgeren. Medarbejderne skal kunne passe deres arbejde uden at blive udsat for passiv rygning. Det betyder, at du ikke kan ryge indendørs i det tidsrum, hvor medarbejderne befinder sig i dit hjem. Det anbefales, at der luftes ud ca. 15 minutter før, medarbejderne kommer, og det er naturligvis heller ikke tilladt for medarbejderne at ryge i din bolig.

### Psykisk arbejdsmiljø

Samarbejdet mellem medarbejder og borger bør altid foregå via en ligeværdig dialog, der er præget af gensidig tillid og respekt. Derved sikres også det psykiske arbejdsmiljø.

I Jammerbugt Kommune er alle medarbejdere ligeværdige uanset køn, hudfarve og nationalitet. Man kan derfor ikke fravælge en medarbejder på grund af medarbejdernes køn eller etniske oprindelse. Dette gælder, uanset om man vælger den kommunale eller private leverandør.

## Forventninger til dig som borger

- Du forventes at deltage aktivt i tilbud om træning og rehabilitering samt afprøvning af hjælpemidler og forbrugsgoder med henblik på at kunne klare hverdagen og opretholde selvbestemmelsen så lang tid som muligt
- Du skal være hjemme, når hjælpen udføres. Medarbejderen må ikke opholde sig i din bolig, når du ikke er hjemme
- Hvis der sker ændringer i din situation, skal du informere visitator i Myndighed Sundhed-Senior med henblik på revurdering af din hjælp
- Hvis du er forhindret i at modtage hjælp eller ikke har behov for hjælp den aftalte dag, er du forpligtet til at give leverandøren besked herom senest kl. 12.00 dagen før
- Hvis du aflyser hjælpen, fordi du for eksempel er bortrejst eller har private aftaler, får du som udgangspunkt ikke tilbudt erstatningshjælp. I andre tilfælde, som eksempelvis ved sygehusindlæggelse, kan der tilbydes hel eller delvis erstatningshjælp
- Hvis du ikke er hjemme og ikke har meldt afbud, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed kontakte dig og dernæst dine pårørende. Hvis det ikke er muligt, vil der blive sendt bud efter en låsesmed. Udgiften til låsesmeden betales af dig
- Udførelsen af hjælp til personlig pleje og tøjvask er betinget af, at du stiller vaske- og skyllemiddel samt produkter til personlig pleje til rådighed
- Af hensyn til personalets arbejdsmiljø forventes det, at du accepterer de krav, arbejdspladsvurderingen stiller til indretning af dit hjem set i forhold til den bevilgede hjælp
- Alle økonomiske forhold skal ordnes via bankernes betalingservice. Leverandør af hjælpen kan ikke være dig behjælpelig med økonomiske forhold
- Hvis en medarbejder beskadiger ting i dit hjem, skal din leverandør snarest muligt have besked herom med henblik på eventuel udbetaling af erstatning eller anmeldelse til forsikringselskab
- Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse
- Medarbejderne har ikke krav på mad eller anden forplejning hos dig

## Forventninger og krav til leverandøren

- Leverandøren er ansvarlig for ved igangsætningen af hjælpen at sikre, at du er informeret om, hvordan du nemmest tager kontakt til leverandøren
- Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen
- Er der forhold, som gør det nødvendigt, at ændre en aftale om hjælp mellem dig og leverandøren, vil leverandøren tage kontakt til dig hurtigst muligt og tilbyde hjælpen på et andet tidspunkt
- Bliver hjemmeplejeleverandøren forsinket mere end 30 min. i forhold til det aftalte tidspunkt, skal leverandøren tage telefonisk kontakt til dig
- Ved visitering til praktisk hjælp og personlig pleje er din leverandør forpligtet til at udlevere et døgndækkende nummer til dig
- Leverandøren skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Får du hjælp flere gange i døgnet, skal du dog forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig
- Hvis du får praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør som til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver samme medarbejder, der udfører begge dele



- Alle medarbejdere har pligt til at bære synligt og gyldig identifikation
- Alle medarbejdere skal have kendskab til de bevilgede ydelser, Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder for de pågældende ydelser samt relevant viden om din livssituation
- Medarbejderne har tavsheds- og oplysningspligt om forhold, de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter, at ansættelsesforholdet er ophørt
- Relevante krav til medarbejdernes faglige kompetencer fremgår af de specifikke kvalitetsstandarder

## Kontaktoplysninger

### Jammerbugt Kommune

Toftevej 43

9440 Aabybro

Tlf.: 72 57 77 77

[raadhus@jammerbugt.dk](mailto:raadhus@jammerbugt.dk)

Ønsker du at fremsende e-post som sikker post benyttes følgende link

<https://www.jammerbugt.dk/kommunen/kontakt-kommunen/sikker-mail/>

### Myndighed Sundhed-Senior

Vestergade 9, 1. sal

9460 Brovst

Telefonisk henvendelse på hverdage i tidsrummet 08:00 – 12:00

Tlf.: 72 57 75 90

Ved personligt fremmøde rettes henvendelse på 1. sal. Der er elevator i bygningen.

### Sygeplejen Jammerbugt Kommune

Døgntelefon: 72 57 94 60

## Dine muligheder for at klage

Dine muligheder for at klage over en afgørelse afhænger af, hvilken ydelse afgørelsen omhandler. Du modtager en klagevejledning sammen med din afgørelse fra Myndighed Sundhed-Senior, hvis der er klageadgang i forbindelse med den ansøgte ydelse.

Afgørelser som Myndighed Sundhed-Senior træffer efter Lov om Social Service, kan som hovedregel indbringes for Ankestyrelsen.

Din klage skal indgives mundtligt eller skriftligt til Jammerbugt Kommune senest 4 uger efter din modtagelse af afgørelsen. Herefter genbehandles din ansøgning, og såfremt afgørelsen fastholdes videresendes din klage til behandling i Ankestyrelsen. Jammerbugt Kommune har 4 uger til at genbehandle sagen efter modtagelse af din klage.

En klage fremsendes til Jammerbugt Kommunes hovedadresse med almindelig brevpost eller som e-post. Du kan ligeledes fremsende en klage som sikker e-post.

Adresser til brug ved fremsendelse af en klage findes under afsnittet "Kontaktoplysninger".

### **Klage over sygepleje**

Jævnfør bekendtgørelse af lov om klage- og erstatningsadgang indenfor sundhedsvæsenet nr. 84 af 17/01/2017 og vejledning om hjemmesygepleje nr. 102 af 11/12/2006 kan der klages over:

- Den sundhedsfaglige behandling du har modtaget
- Tilsidesættelse af dine rettigheder som patient

Du kan læse mere om dette på Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside ved at følge dette link: <https://stps.dk/da/borgere/klage-over-sundhedsvaesenet/>

Kontaktoplysninger til Styrelsen for patientsikkerhed findes under punktet "Relevante adresser" sidst i dette afsnit.

### **Klage over udførelsen af hjælp til personlig pleje og praktisk bistand**

Klager, der vedrører leverandøren, kan formidles til din valgte leverandør.

En klage kan eksempelvis omhandle leverandørens medarbejdere, eller den måde hjælpen udføres på.

### **Relevante adresser**

#### Styrelsen for Patientsikkerhed

Tlf. 72 28 66 00

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

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

#### Ankestyrelsen

Tlf. 33 41 12 00

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

[sikkermail@ast.dk](mailto:sikkermail@ast.dk) (sikker mail)

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

# 1: Kvalitetsstandard for rehabiliteringsforløb

## Lovgrundlag

Lov om social service § 83a.

## Kriterier

Du vil blive tilbudt et rehabiliteringsforløb, hvis du har en midlertidig eller varig fysisk og/eller psykisk nedsat funktionsevne og/eller særlige sociale problemer og er i målgruppen for hjælp efter lov om social service § 83 (personlig pleje, praktisk hjælp, madservice).

Du visiteres til et rehabiliteringsforløb ved ansøgning om personlig pleje, praktisk hjælp og madservice samt ydelser i øvrigt, hvor det vurderes, at dit funktionsniveau kan øges gennem et rehabiliteringsforløb.

Vi forventer, at du er motiveret for at arbejde målrettet mod en mere aktiv og selvstændig hverdag med henblik på at minimere dit behov for hjælp til eks. personlig pleje og praktisk hjælp.

## Serviceniveau

Ved bevilling af et rehabiliteringsforløb vil du modtage den nødvendige hjælp til eks. personlig pleje og praktisk hjælp, indtil det er endeligt afklaret, hvorvidt du helt eller delvist vil kunne klare opgaverne på egen hånd.

Et rehabiliteringsforløb kan f.eks. indeholde fysisk træning samt råd og vejledning i håndteringen af hverdagsaktiviteter som bad, rengøring og tilberedning af måltider. Afprøvning af hjælpemidler og forbrugsgoder vil, hvor det findes relevant, være en del af rehabiliteringsforløbet.

Et rehabiliteringsforløb er en målrettet og tidsafgrænset indsats på op til 12 uger.

## Hvad er formålet

I Jammerbugt Kommune er rehabilitering og fokus på hjælp til selvhjælp en grundlæggende metode i arbejdet med behandling af din ansøgning om hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp samt ydelser i øvrigt, hvor det vurderes, at du vil kunne bringes til helt eller delvist at klare hverdagen på egen hånd.

Rehabilitering og en helhedsorienteret tilgang er, med udgangspunkt i dit behov samt dine ønsker og ressourcer, grundlaget for et målrettet arbejde mod at understøtte dine muligheder for at kunne klare hverdagen og opretholde selvbestemmelsen så lang tid som muligt. Der lægges stor vægt på, at hjælp og støtte gives som hjælp til selvhjælp.

## Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant faglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaven, såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet.

### **Kvalitetsmål**

Kvalitetsmålet er, at der foreligger en plan for dit rehabiliteringsforløb med tydelige mål for indsatsen. Indsatsen vil løbende blive evalueret og justeret i samarbejde med dig, dit netværk og relevante faglige samarbejdspartnere.

### **Særlige forhold**

Ønsker du ikke at deltage i et rehabiliteringsforløb, vil tildelingen af ydelser blive afgjort på det foreliggende grundlag. Hvis det i den forbindelse vurderes, at du har et rehabiliteringspotentiale i forhold til en konkret aktivitet, vil der som udgangspunkt ikke blive bevilget sådanne ydelser, som du, efter en konkret og individuel vurdering, vurderes selv at ville kunne klare efter et rehabiliteringsforløb.

## 2: Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

### Lovgrundlag

Lov om social service § 83.

### Kriterier

Hjælpen er bestemt efter behov og ikke ud fra alder eller diagnose. Hjælpen tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse og behov for hjælp. Hvis du på grund af fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af dine personlige hverdagsopgaver og ikke bliver i stand til det, har du mulighed for at få hjælp til det.

Tildelingen af hjælpen fokuserer på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her bliver det afklaret, hvad du selv kan klare, og hvad du kan genoptrænes til selv at kunne igen. Du vil modtage den nødvendige hjælp under rehabiliteringsforløbet, og visitator vil træffe endelig afgørelse om hjælp til praktiske opgaver efter endt rehabiliteringsforløb.

### Serviceniveau

Din ansøgning om personlig hjælp og pleje vil blive besvaret af en visitator fra Myndighed Sundhed-Senior senest 5 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil sammen med dig lave aftale om et hjemmebesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for hjælp. Du vil modtage en afgørelse senest 5 hverdage efter, at du har haft besøg af visitator, og hjælpen iværksættes senest 5 hverdage efter modtaget bevilling.

Ved akut behov iværksættes hjælpen med det samme.

### Hvad er formålet

Målet med hjælpen er at sikre, at din hverdag fungerer med størst mulig livskvalitet. Det er endvidere målet, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpne. Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant sundhedsfaglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant sundhedsfaglig uddannelse kan varetage opgaven, såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet ved individuel vurdering og oplæring.

Opgaver, der udføres efter sundhedsloven, skal til enhver tid løses på rette kompetenceniveau og i henhold til Jammerbugt Kommunes instrukser for området.

### Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister
- Du modtager en afgørelse, hvoraf det fremgår, hvilke ydelser du er bevilget hjælp til
- Du oplever tilfredshed og faglig kvalitet i opgaveløsningen

- Leverandøren skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Får du hjælp flere gange i døgnet, skal du dog forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig
- Du skal vide, i hvilket tidsrum hjælpen leveres
- Samarbejdet med dig tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik

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

#### Kommunalt tilsyn

Jammerbugt Kommune har pligt til at føre tilsyn med plejecentrene i kommunen, den kommunale hjemmepleje og hos private leverandører, der udfører personlig pleje og praktisk hjælp i borgernes hjem, ved mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg om året. Det kommunale tilsyn skal undersøge, om borgerne får hjælp i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard for hjælp til personlig pleje og praktisk bistand.

#### Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed fører risikobaserede tilsyn med de sundhedsmæssige forhold på plejecentrene, i hjemmeplejen og i sygeplejen.

### **Særlige forhold**

Træffes du ikke hjemme ved et aftalt besøg, og kan leverandøren ikke komme i kontakt med dig, vil der af hensyn til din sikkerhed blive rekvireret en låsesmed. Udgiften til låsesmed vil påhvile dig.

## 3: Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

### Lovgrundlag

Lov om social service § 83.

### Kriterier

Hjælpen er bestemt efter behov og ikke ud fra alder eller diagnose. Hjælpen tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse og behov for hjælp. Hvis du på grund af fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af rengøringen og/eller tøjvasken i dit hjem og ikke kan bringes til det, har du mulighed for at få hjælp til det.

Tildelingen af hjælpen fokuserer på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her bliver det afklaret, hvad du selv kan klare, og hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen. Først herefter bliver det afgjort, hvad du kan få hjælp til.

Der ydes som hovedregel ikke hjælp til rengøring eller tøjvask, hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år.

Afprøvning af relevante hjælpemidler og forbrugsgoder vil indgå i en samlet vurdering af dit behov for hjælp i det omfang, det vurderes at kunne hjælpe til øget selvstændighed i udførelsen af de praktiske opgaver.

### Serviceniveau

Din ansøgning om hjælp til praktiske opgaver vil blive besvaret af en visitator senest 10 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil sammen med dig lave aftale om et hjemmebesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for hjælp. Du vil modtage en afgørelse senest 10 hverdage efter besøget og kan umiddelbart herefter lave aftale med leverandøren om planlægning af opgaven.

Hjælp til rengøringsopgaver leveres som udgangspunkt hver 14. dag, og hjælpens omfang er svarende til en torums bolig på maks. 65 m<sup>2</sup>. Hjælpen vil vanligvis kunne dække entré, køkken, et badeværelse, et soverum og en mindre opholdsstue.

Hjælpen dækker som udgangspunkt ikke rengøring og oprydning efter husdyr

Midlertidig hjælp til rengøring bevilges for højest 3 måneder ad gangen. Der følges løbende op på hjælpen.

### Hvad er formålet

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

Det er endvidere målet, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpnen. Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv og derved større

livskvalitet. Det kan for eksempel være et mål, at du selv kan klare at tørre støv af i det daglige eller på sigt kan klare andre praktiske på egen hånd.

### **Kompetencekrav til leverandøren**

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant faglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaven, såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet ved individuel vurdering og oplæring.

### **Kvalitetsmål**

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister
- Du modtager en afgørelse, hvoraf det fremgår, hvilke ydelser du er bevilget hjælp til
- Du oplever tilfredshed og faglig kvalitet i opgaveløsningen
- Leverandøren skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Hvis du får praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør som til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver samme medarbejder, der udfører begge dele
- Du skal vide, i hvilket tidsrum hjælpen leveres
- Samarbejdet med dig tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag

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

Jammerbugt Kommune har pligt til at føre tilsyn med den kommunale hjemmepleje og hos private leverandører, der udfører praktisk hjælp i borgers eget hjem, ved mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg om året. Det kommunale tilsyn skal undersøge, om borgerne får hjælp i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

### **Særlige forhold**

Træffes du ikke hjemme ved et aftalt besøg, og kan leverandøren ikke komme i kontakt med dig, vil der af hensyn til din sikkerhed blive rekvireret en låsesmed. Udgiften til låsesmed vil påhvile dig.



## 4: Kvalitetsstandard for hovedrengøring

### Lovgrundlag

Lov om social service § 83

### Kriterier

Hjælpen er bestemt efter behov og ikke ud fra alder eller diagnose. Hjælpen tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse og behov for hjælp. Hvis du på grund af fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af hovedrengøringen i dit hjem og ikke kan bringes til det, har du mulighed for at få hjælp til det.

Dit funktionsniveau vurderes efter Fælles Sprog III, hvor niveau 3 og 4 kan modtage hjælpen. Disse niveauer defineres således:

#### Funktionsniveau 3

Dit funktionsniveau er svært begrænset, og du kan kun under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten.

#### Funktionsniveau 4

Dit funktionsniveau er totalt begrænset, og du er ude af stand til at udføre aktiviteten

Du skal som udgangspunkt i forvejen modtage hjælp til rengøring og samtidig være berettiget til hjælp til personlig pleje og omfattende hjælp til ernæring. Er der tale om rengøring som husstands sygdom, skal begge ægtefæller som udgangspunkt opfylde disse kriterier.

Tildelingen af hjælpen fokuserer på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her bliver det afklaret, hvad du selv kan klare, og hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen. Først herefter bliver det afgjort, hvad du kan få hjælp til. Der ydes som hovedregel ikke hjælp til hovedrengøring, hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år.

### Service niveau

Din ansøgning om hjælp til hovedrengøring vil blive besvaret af en visitator senest 10 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil sammen med dig lave aftale om et hjemmebesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for hjælp. Du vil modtage en afgørelse senest 10 hverdage efter besøget og kan umiddelbart herefter lave aftale med leverandøren om planlægning af opgaven.

Hjælp til hovedrengøring forudsætter, at de gældende bestemmelser i arbejdsmiljøloven overholdes i kraft af, at dit hjem bliver en arbejdsplads.

Hjælp til hovedrengøring tilbydes 1 x årligt á max. 2 timer. Hjælpens omfang er svarende til en torumsbolig på maks. 65 m<sup>2</sup>. Der ydes hjælp i de rum, der benyttes til daglig, dvs. enten entré, badeværelse, soveværelse, køkken og opholdsstue. I disse rum kan du vælge mellem hjælp til:

- Nedfejdning af spindelvæv
- Sortering af tøj og vask heraf
- Aftørring af karme/paneler og døre

- Aftørring af lamper
- Aftørring af vandrette og lodrette flader (f.eks. borde, reoler, vindueskarme samt fliser)
- Nedtagning/opsætning af gardiner samt vask heraf
- Støvsugning af møbler
- Afrimning af fryser

Der ydes ikke hjælp til hovedrengøring i tilfælde af:

- At du ikke er tilstede.
- Rengøring efter håndværkere eller i forbindelse med flytning.
- Rengøring eller oprydning efter husdyr.

Ydelsen udføres oftest i tidsrummet fra kl. 8.00 til kl. 15.00 på hverdage.

### Hvad er formålet

Målet med hjælpen er at sikre, at borgerens hverdag kommer til at fungere med størst mulig livskvalitet, en sundhedsmæssig forsvarlig bolig samt øge borgerens evne til at klare mest muligt i dagligdagen.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant faglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaven, såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet ved individuel vurdering og oplæring.

### Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister
- Du modtager en afgørelse, hvoraf det fremgår, hvilke ydelser du er bevilget hjælp til
- Du oplever tilfredshed og faglig kvalitet i opgaveløsningen
- Leverandøren skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Hvis du får praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør som til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver samme medarbejder, der udfører begge dele
- Du skal vide, i hvilket tidsrum hjælpen leveres
- Samarbejdet med dig tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag.

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Jammerbugt Kommune har pligt til at føre tilsyn med den kommunale hjemmepleje og hos private leverandører, der udfører praktisk hjælp i borgers eget hjem, ved mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg om året. Det kommunale tilsyn skal undersøge, om borgerne får hjælp i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

### Særlige forhold

Træffes du ikke hjemme ved et aftalt besøg, og kan leverandøren ikke komme i kontakt med dig, vil der af hensyn til din sikkerhed blive rekvireret en låsesmed. Udgiften til låsesmed vil påhvile dig.

### Klagevejledning

Afgørelsen kan påklages.

Klagen skal indgives mundtligt eller skriftligt til Jammerbugt Kommune, Toftevej 43, 9440 Aabybro,

inden 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.

Ved elektronisk klage udløber klagefristen ved døgnet afslutning kl. 23.59 på frisdagen. Klages der på anden måde end elektronisk, da udløber klagefristen ved arbejdstidsophør på frisdagen, som er mandag til onsdag kl. 15.30, torsdag kl. 17 og fredag kl. 13.30.

Jammerbugt Kommune vil herefter revurdere afgørelsen, og såfremt afgørelsen fastholdes, videresendes klagen til behandling ved Ankestyrelsen.

## 5: Kvalitetsstandard for udbringning af dagligvarer

### Lovgrundlag

Lov om social service § 83.

### Kriterier

Hjælpen er bestemt efter behov og ikke ud fra alder eller diagnose. Hjælpen tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse og behov for hjælp. Hvis du på grund af fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder ikke selv kan klare opgaven og ikke kan bringes til det, har du mulighed for at få hjælp til det.

Kan du opfylde ovenstående kriterier og er samtidig selv i stand til at foretage bestilling af dagligvarer via telefon, mail eller hjemmesiden, forventes det, at du selv håndterer dette, og du kan således ikke få tildelt kommunal hjælp.

Tildelingen af hjælpen fokuserer på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her bliver det afklaret, hvad du selv kan klare, og hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen. Først herefter bliver det afgjort, om hjælpen kan bevilges.

### Serviceniveau

Din ansøgning om hjælp til udbringning af dagligvarer vil blive besvaret af en visitator fra Myndighed Sundhed-Senior senest 5 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil sammen med dig lave aftale om et visitationsbesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for hjælp. Du vil modtage en afgørelse senest 5 hverdage efter, at du har haft besøg af visitator.

Ved akut behov for hjælp til udbringning af dagligvarer iværksættes hjælpen hurtigst muligt afhængigt af leverandørens mulighed for udbringning.

Du kan modtage hjælp til at bestille varer én gang om ugen. I særlige tilfælde kan du få yderligere hjælp til for eksempel at sætte varer på plads. Aflevering af varer foregår kun, når du er hjemme. Når du er visiteret til ordningen, betaler Jammerbugt Kommune for pakning og udbringning af varerne.

### Hvad er formålet

Formålet er at medvirke til, at du har de nødvendige dagligvarer i hjemmet.

### Kompetencekrav til leverandøren

- Leverandøren skal udføre opgaven i henhold til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandard og med udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik
- Medarbejderne forventes at kunne omgås ældre mennesker med ordentlighed og respekt

### Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister

- Din ansøgning om hjælp til udbringning af dagligvarer behandles med udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag
- Du skal vide, hvornår hjælpen leveres
- Falder den aftalte tid til udbringning af dagligvarer på en helligdag, bliver du tilbudt erstatningshjælp umiddelbart før helligdagen
- Hvis den tildelte hjælp aflyses, bliver du tilbudt erstatningshjælp hurtigst muligt og inden for tre hverdage

### Særlige forhold

- Du skal betale leverandøren kontant eller via dit pengeinstitut tilmelde betalingen til leverandøren via PBS
- Returflasker afregnes kontant med leverandøren
- Borgeren skal sikre, at der er tydeligt husnummer og lys omkring indgangen f.eks. ved opsætning af lyssensor

## 6: Kvalitetsstandard for madservice til hjemmeboende

### Lovgrundlag

Lov om social service § 83.

### Hvilke behov dækker ydelsen

Udbringning af hovedretter og biretter.

### Hvad er formålet med ydelsen

At fastholde eller medvirke til at forbedre den enkelte borgers ernæringstilstand gennem sund og varieret kost.

### Hvem er berettiget til ydelsen

Borgere, der på grund af fysiske eller psykiske vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af tilberedning af den varme mad, og som ikke kan bringes til det, har mulighed for at modtage udbragte hovedretter og biretter. Som udgangspunkt minimum 4 hovedretter og 4 biretter om ugen og op til 7 hovedretter og 7 biretter om ugen.

Der tilbydes som hovedregel ikke madservice, hvis borgeren bor sammen med en rask ægtefælle / samlever eller anden pårørende over 18 år, der har mulighed for at klare opgaverne.

### Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen

Udbringning af hovedretter og biretter som produceres og leveres af én af Jammerbugt Kommunes godkendte madleverandører.

Hovedret og biret kan bestå af normalkost, diætkost eller specialkost.

### Egenbetaling

Borgeren skal selv betale for hovedretten og biretten. Betalingen sker via pensionstræk af Udbetaling Danmark og efter givet fuldmagt af den enkelte borger.

Aktuelt takstblad kan fås ved henvendelse til Jammerbugt Kommune eller hentes på kommunens hjemmeside [www.jammerbugt.dk](http://www.jammerbugt.dk)

### Hvad er inkluderet i prisen

Hovedretten samt survarer (f.eks. rødbeder og asier) som tilhører til den bestilte hovedret.

Biretten såfremt borger er visiteret til også at modtage biretter.

### Hvad indgår ikke i prisen

Tilbehør ud over det tidligere nævnte f.eks. mælk, marmelade, smør, kanelsukker, sennep og lignende er ikke inkluderet.

Servering, opvarmning og hjælp til spisning indgår ikke i ydelsen fra madleverandøren, men kan ved behov visiteres særskilt som en ydelse efter Servicelovens § 83.

Udstyr til opvarmning af maden indgår ikke i prisen, hvorfor borgeren forventes at have en mikroovn eller almindelig ovn i hjemmet.

### Tilkøbsydelse

Borgere, som ikke er visiteret til biretter, har mulighed for at tilkøbe biretter. Det er også muligt at tilkøbe supper, ekstra kartofler, ekstra kartoffelmos eller ekstra ris, øllebrød, proteinrige drikke m.m. hos den valgte leverandør.

Tilkøbsydelser sker uafhængig af Jammerbugt Kommune og betales af borgeren direkte til den valgte leverandør.

### Næringsindhold

Udgangspunktet for energiindholdet er et gennemsnit af behovet for mænd og kvinder over 75 år ifølge gældende "Anbefalinger for den Danske Institutionskost" og de "Nordiske Næringsstofanbefalinger". Hovedretten skal ifølge anbefalingerne udgøre 25-30 % af dagens samlede energi. De 2,7 MJ udgør 30 % af den samlede daglige anbefalede energi.

Leverandørerne af madservice er forpligtet til at følge ovenstående anbefalinger, som findes på følgende hjemmesider:

[Anbefalinger for den danske institutionskost](https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016/anbefalinger-for-den-danske-institutionskost)

<https://www.sst.dk/da/udgivelser/2016/anbefalinger-for-den-danske-institutionskost>

[Nordiske Næringsstofanbefalinger \(engelsk\)](https://www.norden.org/da/node/7832)

<https://www.norden.org/da/node/7832>

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

Der er mulighed for fravalg af fisk, indmad og fjerkræ.

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

Karbonader og bøf betragtes ikke som mad af fars

Vegetarer har mulighed for at få vegetarmad.

### Madleverancens hyppighed

Varm mad leveres dagligt.

Kølemad leveres 3 gange om ugen (såfremt borgeren ønsker mad til ugens 7 dage).

Kølevakuumeret mad leveres en gang om ugen.

Madleverandøren oplyser borgeren om tidspunktet for madens levering, +/- 1 time.

Borgeren skal være hjemme når maden leveres. Træffes borgeren ikke hjemme på aftalte leveringstidspunkt, tages maden med retur, medmindre der er aftalt andet med borgeren. Herefter kan borgeren selv afhente maden hos Leverandøren indenfor Leverandørens åbningstid eller på et andet aftalt sted.

Såfremt borgeren ikke træffes hjemme og ikke har aftalt andet med Leverandøren, vil Jammerbugt Kommune undersøge årsagen til, at borgeren ikke træffes hjemme.

### **Er der valgmulighed mht. leverandør**

Borgeren har efter Servicelovens § 91 ret til frit valg af leverandør blandt de leverandører, som er godkendt af Jammerbugt Kommune.

Jammerbugt Kommunes leverandører af madservice er pr. 1. december 2019 følgende:

- Gadekøkkenet, som leverer kølemad
- Det Danske Madhus, som leverer kølevakuum mad
- Sønderup Landkøkken, som leverer varmeholdigt mad

På følgende hjemmeside findes der yderligere information om de specifikke leverandører:

<https://www.jammerbugt.dk/borger/sundhed-og-sygdom/hjemmepleje-og-aeldrepleje/madservice/>

### **Skift til anden leverandør**

Borgeren har ret til at ændre sit leverandørvalg. Ændringen kan gennemføres efter borgerens personlige eller skriftlige henvendelse til visitationen i Myndighed Sundhed-Senior.

Leverandørskiftet kan tidligst ske med mindst 14 dages varsel fra henvendelsestidspunktet til visitationen i Myndighed Sundhed-Senior.

### **Kompetencekrav til leverandøren**

Jammerbugt Kommunes valgte madleverandører skal ved produktion af hovedretter, biretter, diætkost samt specialkost anvende kostfagligt uddannet personale (f.eks. professionsbachelor i ernæring og sundhed, ernæringsassistent eller personer med tilsvarende kvalifikationer).

Alle medarbejdere skal være bekendte med Jammerbugt Kommunes kvalitetsmål for madservice til hjemmeboende borgere, og de medarbejdere, der er ansvarlige for madproduktionen, skal have et godt kendskab til de til enhver tid gældende "Anbefalinger for den Danske Institutionskost" samt øvrige officielle anbefalinger om mad til ældre.

### **Hvad er kommunens kvalitetsmål**

#### *Højne livskvaliteten*

Det er Jammerbugt Kommunes mål, at madservice kan være medvirkende til at højne livskvaliteten, og at maden er af en sådan karakter, at borgerne får en positiv oplevelse.



### *Menusammensætning*

Menuplanen er afvekslende og sammensættes, så der tages hensyn til årstider, egnsretter, søndage og højtider (f.eks. Mortens aften). Maden fremstilles af gode råvarer herunder også økologiske varer.

### **Levering**

Bestilling, afbestilling og ændring af bestilling skal foretages dagen før leveringen inden kl. 12.00 til den madleverandør, som borgeren modtager maden fra. Ved afbestilling efter dette tidspunkt vil betaling for maden blive opkrævet.

Den, der leverer maden, skal bære synligt navneskilt med foto.

Forekommer der fejl eller mangler, der kan tilskrives madleverandøren, er denne forpligtet til at foretage omlevering uden omkostninger for den enkelte borger.

### **Hvordan tildeles hjælpen**

Det er visitatorerne, der foretager den konkrete vurdering af, om borgeren er berettiget til madservice; hovedretter eller hovedretter og biretter.

### **Visitering**

Der går højst 3 hverdage fra henvendelse vedrørende madservice, til at visitator tager kontakt til borgeren.

Efter visitationen modtager borgeren senest 5 hverdage efter hjemmebesøget en begrundet skriftlig afgørelse. Der er vedlagt klagevejledning, såfremt borgeren ønsker at klage over afgørelsen.

Hvis borgeren bevilges madservice, iværksættes madserviceordningen senest 5 hverdage efter, at bevillingen er givet. I akutte tilfælde iværksættes madserviceordningen straks.

### **Hvem leverer ydelsen**

Maden leveres af en leverandør godkendt af Jammerbugt Kommune og valgt af borgeren.

### **Opsigelse**

Madservice, hovedret eller hovedret og biret kan opsiges senest kl. 12 dagen før næste leverance skulle have fundet sted.

## 7: Kvalitetsstandard for nødkald

### Lovgrundlag

Lov om social service § 112.

### Kriterier

Er du ikke i stand til fysisk, psykisk eller mentalt at tilkalde hjælp via telefon og herigennem udtrykke dit behov for hjælp, kan du få bevilget et nødkald. Bevilling af nødkald vil altid bero på en konkret individuel vurdering. I vurderingen vil det indgå, om andre foranstaltninger kan afhjælpe dine behov som eksempelvis tilsyn i en midlertidig periode.

Nødkald bevilliges ikke udelukkende som en tryghedsskabende foranstaltning.

### Serviceniveau

Din ansøgning om nødkald vil blive besvaret af en visitator fra Myndighed Sundhed & Senior senest 3 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil kontakte dig for nærmere afdækning af dit behov for nødkald, og din afgørelse på ansøgning om nødkald vil blive fremsendt indenfor de 3 hverdage.

Er du berettiget til et nødkald, vil opsætning af nødkald ske senest 2 døgn efter, at der er truffet afgørelse.

Ved akut behov for nødkald kan nødkaldet monteres i dit hjem indenfor 1 døgn.

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

Hvis der er mobildækning, kan et nødkald eventuelt etableres via en mobiltelefoniforbindelse.

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

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

Alle nødkald besvares og vurderes med henblik på relevant hjælp og iværksættelse heraf. Ved nødkald, hvor du vurderes at have behov for besøg, forventes hjælpen at være fremme indenfor 30 minutter.

### Hvad er formålet

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

### Kompetencekrav til leverandøren

Medarbejderne skal have en sundhedsfaglig uddannelse.

### Kvalitetsmål

Alle nødkald besvares og vurderes med henblik på iværksættelse af relevant hjælp.

Du bliver grundigt vejledt i brugen, så du føler dig i stand til at bruge nødkald.

Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister.

## 8: Kvalitetsstandard for afløsning i hjemmet

### Lovgrundlag

Lov om social service § 84.

### Kriterier

Målgruppen for afløsning i hjemmet er ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende til dig, som er over 18 år, har nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne, og som bor i egen bolig. Der kan visiteres hjælp, så pårørende får mulighed for at varetage gøremål udenfor hjemmet i de timer, hvor hjælp til afløsning gives.

Hjælpen bevilges individuelt og afhængigt af dit samlede behov for hjælp. Du skal bo sammen med ægtefælle, forældre eller anden nær pårørende og ikke være i stand til at tilkalde hjælp, eller være alene for at være i målgruppe for afløsning af pårørende.

Jammerbugt kommune vurderer om øvrige muligheder for, at du kan opholde dig i eget hjem uden afløsning i hjemmet, er tilstrækkeligt afprøvet inden afløsning i hjemmet bevilges. Eksempelvis deltagelse i aktivitetscentertilbud.

### Serviceniveau

Din ansøgning om afløsning i hjemmet vil blive besvaret af en visitator fra Myndighed Sundhed-Senior senest 5 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil sammen med dig lave aftale om et hjemmebesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for hjælp. Du vil modtage en afgørelse senest 5 hverdage efter, at du har haft besøg af visitator, og hjælpen kan iværksættes senest 5 hverdage efter modtaget bevilling.

Afløsning i hjemmet omfatter hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver.

Behov for afløsning i hjemmet vurderes i forhold til familiens samlede ressourcer.

Hjælp til afløsning i hjemmet kan bevilges i op til 6 timer om ugen og fortrinsvis på hverdage.

### Hvad er formålet

At hjælpe dig til at kunne forblive i egen bolig, og give dine pårørende mulighed for at kunne deltage i eksempelvis fritidsaktiviteter.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant sundhedsfaglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant sundhedsfaglig uddannelse kan varetage opgaven, såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet ved individuel vurdering og oplæring.

Opgaver, der udføres efter sundhedsloven, skal til enhver tid løses på rette kompetenceniveau og i henhold til Jammerbugt Kommunes instrukser for området.

## Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister
- Du modtager en afgørelse, hvoraf det fremgår, hvilke ydelser du er bevilget hjælp til
- Du oplever tilfredshed og faglig kvalitet i opgaveløsningen
- Leverandøren skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Får du hjælp flere gange i døgnet, skal du dog forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig
- Du skal vide, i hvilket tidsrum hjælpen leveres
- Samarbejdet med dig tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik

## Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

### Kommunalt tilsyn

Jammerbugt Kommune har pligt til at føre tilsyn med plejecentrene i kommunen, den kommunale hjemmepleje og hos private leverandører, der udfører personlig pleje og praktisk hjælp i borgernes hjem, ved mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg om året. Det kommunale tilsyn skal undersøge, om borgerne får hjælp i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard for hjælp til personlig pleje og praktisk bistand.

### Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for Patientsikkerhed fører risikobaserede tilsyn med de sundhedsmæssige forhold på plejecentrene, i hjemmeplejen og i sygeplejen.

## 9: Kvalitetsstandard for sygepleje

### Lovgrundlag

Sundhedsloven §§138 og 139.

### Kriterier

Borgere med ophold i Jammerbugt Kommune kan uanset alder modtage sygepleje, såfremt borgeren har et sygepleje- eller lægefagligt vurderet behov for sygepleje. Sygepleje ydes vederlagsfrit efter lægehenvielse.

### Serviceniveau

Sygepleje kan ydes døgnet rundt og udføres i sygeplejeklinik eller i eget hjem.

Du vil blive kontaktet af en sygeplejerske for at afklare, hvor hurtigt hjælpen skal gives. Det kan variere mellem 1 time og 1 uge afhængigt af dine behov.

Ved akut opstået behov for sygepleje iværksættes hjælpen med det samme.

Herudover har sygeplejen mulighed for at visitere besøg, hvis der er indikation for at hjælpe dig med sundhedsfremme og forebyggelse.

Sygepleje foregår som udgangspunkt i én af Jammerbugt Kommunes sygeplejeklinikker. Det er sygeplejersken, der ud fra en individuel og faglig vurdering vurderer, om behandlingen kan foregå på en sygeplejeklinik.

Hvis sygeplejersken vurderer, at du ikke kan komme på sygeplejeklinikkerne, vil du modtage besøg af en sygeplejerske i eget hjem frem til, at det måtte blive muligt for dig at benytte sygeplejeklinikken.

Yderligere information om sygepleje i Jammerbugt Kommune og Jammerbugt Kommunes sygeplejeklinikker kan findes ved at følge dette link:

<https://www.jammerbugt.dk/media/3501003/sygeplejestykke-2018.pdf>

Sygeplejerskerne har mulighed for at videredelegere opgaver til andre faggrupper i kommunen efter en konkret individuel vurdering af din helbredstilstand.

### Hvad er formålet

Tilbuddet om sygepleje er med til at skabe kontinuitet, kvalitet og sammenhæng i dit sygdomsforløb. Omfanget af sygepleje vil afhænge af din konkrete situation, sygeplejerskens faglige vurdering, og hvor meget du og/eller andre i din husstand kan udføre. Hvis der sker væsentlige forandringer i dit sygdomsforløb, vil hjælpen løbende blive tilpasset i forhold til dine ændrede behov.

Sygepleje gives også ved livets afslutning i form af terminal pleje. Pårørende tilbydes støtte og vejledning som en del af sygeplejeindsatsen.

Formålet er:

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

### Kompetencekrav til leverandøren

Medarbejdere ansat i sygeplejen har autorisation som sygeplejerske.

### Kvalitetsmål

- Den kommunale sygepleje kan ikke aflyses af Jammerbugt Kommune
- Sygeplejen udføres som udgangspunkt i en sygeplejeklinik, men kan ved konkret sygeplejefaglig vurdering leveres i dit hjem
- Tildeling af sygepleje sker på baggrund af en konkret og individuel sygeplejefaglig vurdering
- Gældende sundhedsaftaler og Sundhedsstyrelsens faglige retningslinjer efterleves
- Der sikres en korrekt og relevant dokumentation af pleje og behandling i din journal
- Hjælp til sygepleje iværksættes efter henvendelsen mellem 1 time og 1 uge afhængigt af dine behov
- Akut sygepleje iværksættes straks via den kommunale akutfunktion i sygeplejen
- At sygepleje og behandling foregår i samarbejde med dig og din læge – hvilket betyder, at du ved din accept af at modtage sygepleje også giver samtykke til, at sygeplejersken kommunikerer med læge og sygehus om din aktuelle sygdom
- Du oplever tilfredshed og faglig kvalitet i opgaveløsningen

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

- Hjælp til sygepleje leveres med udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitikken
- Styrelsen for Patientsikkerhed fører risikobaserede tilsyn med de sundhedsmæssige forhold i sygeplejen samt på plejecentrene og i hjemmeplejen

### Særlige forhold

- Du skal selv betale for medicin, opstart af dosisdispensering, doseringsæsker til medicin doseret i 14 dage, cremer, salver m.m. Der kan forekomme egenbetaling for visse specielle forbindsstoffer.
- Du skal selv sikre transport til sygeplejeklinikkerne. Der kan ikke tilbydes eller bevilges kørsel i forbindelse med sygepleje

- Du kan ikke få hjælp af den kommunale sygepleje til ledsagelse til læge, speciallæge eller sygehus samt til aflevering af urinprøver eller lignende og afhentning af medicin.

### **Klageadgang**

Jævnfør bekendtgørelse af lov om klage- og erstatningsadgang indenfor sundhedsvæsenet nr. 84 af 17/01/2017 og vejledning om hjemmesygepleje nr. 102 af 11/12/2006 kan der klages over:

- Den sundhedsfaglige behandling du har modtaget
- Tilsidesættelse af dine rettigheder som patient

Du kan læse mere om dette på Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside, ved at følge dette link:

<https://stps.dk/da/borgere/klage-over-sundhedsvaesenet/>



## 10: Kvalitetsstandard for plejebolig

### Lovgrundlag

Lov om Social Service § 192.

Lov om Almene boliger § 5 stk. 2.

### Kriterier

Borgere i Jammerbugt Kommune er i henhold til gældende lovgivning ansvarlige for egen boligsituation, men ved særlige behov kan du søge en plejebolig. Ved tildeling af en plejebolig tages der bl.a. hensyn til, hvordan du klarer hverdagen i forhold til:

- Personlig pleje
- Praktiske opgaver
- Hvordan du færdes i og uden for dit hjem
- Din mentale og psykiske situation
- Dine sociale relationer
- Din aktuelle helbredstilstand
- Din nuværende boligsituation

Der bliver i vurderingen bl.a. lagt vægt på om:

- Din funktionsevne er nedsat i en sådan grad, at der er behov for personlig pleje og/ eller omsorg de fleste af døgnets timer
- Din psykiske funktionsevne er nedsat i en sådan grad, at der er behov for guidning og hjælp til at strukturere døgnnet og de daglige gøremål

Der bliver ligeledes lagt vægt på, om du har behov for et beskyttet miljø, som ikke kan tilgodeses i den nuværende bolig og om nuværende bolig begrænser din mulighed for at modtage pleje på grund af krav til et sikkert arbejdsmiljø for personalet.

Alder og ensomhed er ikke i sig selv kriterier for at få en plejebolig. At den nuværende bolig er for stor, eller at haven er blevet uoverskuelig, er heller ikke kriterier for at få en plejebolig.

### Serviceniveau

Når dit ansøgningssskema er modtaget af Jammerbugt Kommune, går der højst 10 hverdage før en visitator fra Myndighed Sundhed-Senior kontakter dig for at aftale et visitationsbesøg. Ved visitationsbesøget udfylder visitator sammen med dig en funktionsvurdering, som danner grundlag for behandlingen af din ansøgning.

Visitator kan have brug for at indhente oplysninger hos andre for at få sagen tilstrækkelig belyst. I disse tilfælde skal du give dit samtykke først. Ansøgningen, funktionsvurderingen og evt. supplerende oplysninger, samt Jammerbugt Kommunes kriterier for visitation til en plejebolig danner baggrund for afgørelsen om tildeling af en plejebolig.

Såfremt du bevilges en plejebolig, og der ikke er ledige boliger, optages du på venteliste.

Når der bliver en ledig plejebolig, tilbydes denne til den borger, der ud fra en faglig vurdering, samlet har det største behov for en plejebolig på det pågældende tidspunkt. Der tages så vidt

muligt hensyn til dine ønsker vedr. beliggenhed. Kun i det tilfælde, hvor der ikke er afgørende forskelle i behovet hos borgere på venteliste, tildeles boligen efter anciennitet på ventelisten.

### Hvad er formålet

At sikre egnede tilbud om bolig med særlig indretning til borgere med betydelig og varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som har behov for omfattende pleje, omsorg og socialt samvær.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant faglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaven, såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet.

Opgaver der udføres efter sundhedsloven skal til enhver tid løses på rette kompetenceniveau og i henhold til Jammerbugt Kommunes instrukser for området.

### Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister.
- Din ansøgning om plejebolig behandles med udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik.
- Jammerbugt Kommune efterlever regler om venteliste til plejehjem og almen plejebolig.

### Garanti eller Frit valg af plejebolig - valget er dit

Jammerbugt Kommune skal tilbyde ældre, der har særligt behov for en plads på et plejehjem, eller for en almen plejebolig en sådan plads eller bolig senest 2 måneder efter optagelse på venteliste. Garantien gælder dog ikke, hvis du vælger et bestemt plejehjem eller en bestemt almen plejebolig.

Når Myndighed Sundhed-Senior har godkendt dig til en plejebolig, kan du vælge at blive optaget på garantiventeliste eller specifik venteliste

#### Garativenteliste

Du vil få tilbudt en plejebolig i Jammerbugt Kommune, senest 2 måneder efter, at du er godkendt til en plejebolig. Vælger du at være på garantiventeliste, er du omfattet af plejeboligarantien, og Jammerbugt Kommune skal, jfr. Lovgivningen, tilbyde dig en plads indenfor 2 måneder. Du kan i så fald ikke selv vælge et bestemt plejecenter.

#### Specifik venteliste

Du kan selv bestemme, hvilket plejecenter du ønsker at bo på. Vælger du at være på den specifikke venteliste, er du ikke omfattet af plejeboligarantien, men du har ret til at vælge en bestemt bolig. Der vil i så fald ikke være en tidsfrist for, hvornår du får tilbudt en bolig.

Hvis du vil skifte venteliste, kan du til enhver tid ændre din beslutning om, hvilken venteliste du ønsker at stå på. Hvis du flytter fra den specifikke venteliste til garantiventeliste, vil de 2 måneders garanti tælle fra den dato, du skifter venteliste.

Liste over plejecentre og plejehjem i Jammerbugt Kommune kan findes via følgende link  
<https://www.jammerbugt.dk/borger/Ældre/Ældre-og-bolig/plejecentre/>

### **Hvis du er på midlertidigt ophold**

Hvis du opholder dig på en aflastningsplads, og er blevet godkendt til en plejebolig, vil du blive betragtet som omfattet af plejeboliggarantien og være på garantiventeliste. Ønsker du imidlertid ikke den tilbudte bolig, kan du ikke fortsat være på aflastningspladsen, men du må flytte i eget hjem. Hvis du vælger at flytte ind i den tilbudte bolig, er du velkommen til efterfølgende at komme på den specifikke venteliste, indtil du får dit ønske opfyldt.

### **Ægtefælle**

Hvis din ægtefælle også ønsker at flytte i en plejebolig sammen med dig som "rask ægtefælle", kan I ønske bolig på begge ventelister. Du kan godt få et andet tilbud i ventetiden, hvis du har behov for det.

### **Ægtepar boliger**

På tre plejecentre i Jammerbugt Kommune er der mulighed for at etablere en ægtepar bolig, altså en bolig hvor begge ægtefæller kan bo i samme bolig. Der kan etableres en ægtepar bolig på Solgården, Aabybro og Pandrup plejecenter. Der er kun én bolig målrettet ægtepar på hver af ovennævnte plejecentre. Hvis der er et ægtepar i en ægtepar bolig udelukker det ikke, at et andet ægtepar visiteres til samme plejecenter, men da bliver det i en lejlighed til hver af ægtefællerne.

### **Plejebolig i en anden kommune**

Ansøgere, der af deres bopælskommune er visiteret til en plejebolig, har ret til frit at vælge et lignende boligtilbud i en anden kommune. Det er dog en forudsætning, at pågældende borger også opfylder tilflytningskommunens kriterier for visitation til en plejebolig. Der vil således ske en visitation til bolig både i fraflytningskommunen og i tilflytningskommunen.

### **Særlige forhold**

Når man er optaget på venteliste, og takker nej til to tilbud om en plejebolig, vil man blive kontaktet af en visitator med henblik på genvurdering af behovet for en plejebolig.

## 11: Kvalitetsstandard for døgnkost på plejecentre

### Lovgrundlag

Lov om social service § 83.

### Hvilke behov dækker ydelsen

Døgnkost til beboere på plejecentre.

### Hvad er formålet med ydelsen

At fastholde eller forbedre den enkelte beboers ernæringstilstand gennem sund og varieret kost.

### Hvad er kommunens kvalitetsmål

#### *Højne livskvaliteten*

Det er Jammerbugt Kommunes mål, at døgnkosten er medvirkende til at højne livskvaliteten og at maden, anretningen, og serveringen heraf samt rammen for det gode måltid er af en sådan karakter, at beboerne får en positiv oplevelse.

### Hvem er berettiget til ydelsen

Beboere som bor på plejecentre i Jammerbugt Kommune.

### Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen

Anretning og servering af mad i samarbejde med beboerne. Anretning foregår i plejecentrets køkken – servering forekommer både i plejecentrenes fælles opholdsstuer samt i egen bolig, hvis den enkelte beboer foretrækker at spise alene.

Bestilling af døgnkost i samarbejde med gruppen af beboere.

### Døgnkosten omfatter

#### *Morgenmad:*

Eksempelvis havregrød, øllebrød eller surmælksprodukter.

Groft/fint brød, ost og marmelade.

Kaffe eller te, mælk eller juice.

#### *Formiddag:*

Eksempelvis kaffe, te eller vand med brød/frugt eller småkager.

#### *Den kolde ret (frokostmenu):*

Eksempelvis groft eller fint brød med pålæg samt oste.

Lune retter hver dag med mulighed for salat eller råkost

Mælk, saft eller vand.

#### *Eftermiddag:*

Eksempelvis kaffe eller te med brød.

#### *Det varme måltid:*

Eksempelvis hovedret og biret med mulighed for salat og råkost.  
Mælk, saftvand eller vand.

#### *Sen aften:*

Eksempelvis kaffe eller te med brød/frugt eller småkager.

Udgangspunktet for energiindholdet i døgnkosten er et gennemsnit af behovet for mænd og kvinder over 75 år ifølge gældende "Anbefalinger for den Danske Institutionskost" og de "Nordiske Næringsstofanbefalinger" på 9 MJ (2150 kcal) for en døgnkost.

Portionerne tager udgangspunkt i anbefalingerne til "sygehuskost" med et lidt højere fedtindhold end anbefalet til raske med almindelig appetit.

#### *Et varmt måltid består af:*

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

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

Der er mulighed for fravalg af fisk, indmad og fjerkræ.

Mad af fars er hakket kød, som iblandes andre råvarer. Karbonader og bøf betragtes ikke som mad af fars.

Vegetarer har mulighed for at få vegetarmad.

Hvis beboerne ønsker at få salat eller råkost, er der mulighed for det.

Derudover tilbydes diætkost og specialkost som f.eks.:

- Små berigede portioner (mad til småt spisende)
- Diabeteskost
- Mad med ændret konsistens – gelekost-produkter (til personer med tygge / synkevanskeligheder)
- Hjertevenlig kost
- Øvrige lægeordnede diæter (f.eks. kaliumreduceret ved nyresygdom, glutenfri kost ved glutenallergi)

#### *Vedrørende det varme måltid*

Plejecentret modtager en menuplan fra døgnkostleverandøren, som indeholder valgmuligheder mellem et antal hovedretter og biretter, hvorfra beboerne i fællesskab vælger de retter, der skal serveres i den kommende periode.

### *Menusammensætning*

Menuplanen sammensættes, så der tages hensyn til årstider, egnsretter, søndage og højtider (f.eks. Mortens aften). Maden fremstilles af gode råvarer herunder også økologiske varer.

### **Hvad er inkluderet i prisen**

Døgnkost samt kaffe, te, vand, mælk, og samt forskellige former for juice. I weekender, ved festlige lejligheder samt ved højtider kan der serveres vin, øl og sodavand.

Der er inkluderet to årlige festmenuer (f.eks. høstfest og julefrokost). Pårørende kan deltage mod betaling for mad og drikkevarer.

Der kan bestilles flere festmenuer – hvilket betyder en supplerende betaling for festmad og drikkevarer. Pris vil afhænge af den valgte menu.

### **Bestilling og afbestilling**

Ved indflytning på plejecentret udfylder den nye beboer, eller dennes pårørende, en servicepakkeaftale hvoraf det fremgår, at der ønskes døgnkost.

Flytter beboeren ind før kl. 14.00 betales der fra indflytningsdato. Flytter beboerne ind efter kl. 14.00, betales fra dagen efter indflytningsdato.

Døgnkost kan afbestilles senest dagen før kl. 12.00.

Beboerne betaler ikke for døgnkost ved hospitalsindlæggelser. Indlægges beboeren efter kl. 14.00, betales der for hele døgnkosten det pågældende døgn. Indlægges beboeren før kl. 14.00, betales der ikke for døgnkost den pågældende dag.

### **Hvad indgår ikke i ydelsen**

Hjælp til fremstilling af samt indkøb til fremstilling af døgnkost i den enkelte bolig/egen bolig.

### **Kompetencekrav til leverandøren af døgnkost**

Jammerbugt Kommunes valgte kostleverandør skal ved produktion af hovedretter, biretter, diætkost samt specialkost anvende kostfagligt uddannet personale (f.eks. professionsbachelor i ernæring og sundhed, ernæringsassistent eller personer med tilsvarende kvalifikationer).

Alle medarbejdere skal være bekendte med Jammerbugt Kommunes kvalitetsmål for døgnkost på plejecentrene og de medarbejdere, der er ansvarlige for madproduktionen skal have et godt kendskab til de til enhver tid gældende "Anbefalinger for den Danske Institutionskost" samt øvrige officielle anbefalinger om mad til ældre.

### *Leverandør af døgnkost*

Leverandøren skal leve op til de til enhver tid gældende love og bekendtgørelser om kvalitet og dokumentation.

### Hvem leverer ydelsen

Plejepersonalet og de kostfaglige medarbejdere på kommunes plejecentre forestår bestilling, anretning og servering af døgnkosten i samarbejde med beboerne.

Hovedret, baret, diæter og specialkost produceres af Jammerbugt Kommunes valgte leverandør med udgangspunkt i den til enhver tid gældende:

- Fødevarelov
- Egenkontrolbekendtgørelse
- Anbefaling for den danske institutionskost
- Øvrige officielle anbefalinger om mad til ældre

### Hvad koster ydelsen

Aktuelt takstblad kan fås ved henvendelse til Jammerbugt Kommune eller hentes på kommunens hjemmeside [www.jammerbugt.dk](http://www.jammerbugt.dk).

### Hvordan betales ydelsen

Beboerne betaler for døgnkost. Betalingen sker via månedlig pensionstræk af Udbetaling Danmark og efter givet fuldmagt af den enkelte beboer.

Afbestilt døgnkost refunderes kun for et helt døgn.

### Hvordan tildeles hjælpen

Plejepersonalet er behjælpelig med anretning og servering af døgnkost og kan sammen med plejecentrets ledelse bistå med at udfylde servicepakkeaftalen, hvilket sker ved indflytning.

Har du spørgsmål kan henvendelse ske til plejecentrets daglige leder.

Yderligere oplysninger om kommunens plejecentre kan findes på [www.plejihjemsoversigten.dk](http://www.plejihjemsoversigten.dk)

## 12: Kvalitetsstandard for midlertidigt ophold

### Lovgrundlag

Lov om social service § 84.

### Kriterier

Tilbud om midlertidigt ophold er til dig, der i en periode har et særligt behov for træning, rehabilitering, omsorg og pleje.

### Serviceniveau

Jammerbugt Kommune tilbyder midlertidigt ophold til aflastning af ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne herunder ved pårørendes ferie.

Et aflastningsophold bevilges som udgangspunkt op til 2 uger.

Jammerbugt Kommune tilbyder midlertidigt ophold til borgere, der er udskrevet fra sygehuset med en genoptræningsplan og som har behov for en intensiv genoptræningsindsats.

Borgere der pludseligt eller gennem en periode, har oplevet at deres funktionsniveau er dalet og har behov for en intensiv genoptræningsindsats og/eller udredning med hensyn til fremtidig pleje og praktisk bistand, vil ligeledes kunne tilbydes et midlertidigt ophold.

Et træningsophold kan vare op til 8 uger.

Jammerbugt Kommune tilbyder midlertidigt ophold til borgere, der har behov for en betydelig indsats i forbindelse med palliativ behandling og pleje.

Myndighedsafdelingen afholder opfølgingsmøde på midlertidigt ophold hver 14. dag, med inddragelse af plejecenterets personale, borger og pårørende. Myndighedsafdelingen er ansvarlig for at indkalde til dette. Bliver konklusionen på mødet at borger har behov for en plejebolig, udfyldes ansøgningskema sammen med borger.

Din ansøgning om midlertidigt ophold vil blive besvaret af en visitator fra Myndighed Sundhed-Senior senest 5 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil sammen med dig lave aftale om et evt. hjemmebesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for midlertidigt ophold. Du vil modtage en afgørelse senest 5 hverdage efter, at du har haft besøg af visitator.

### Hvad er formålet

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



### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant faglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaven, såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet.

Opgaver der udføres efter sundhedsloven skal til enhver tid løses på rette kompetenceniveau og i henhold til Jammerbugt Kommunes instrukser for området.

### Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister
- At hjælpen ydes med udgangspunkt i en professionel omsorg og tilgang, hvor der tages højde for dine individuelle behov og for din livssituation
- At du, i de tilfælde hvor det er fagligt relevant og muligt, rehabiliteres under opholdet og i øvrigt sikres den påkrævede hjælp under aflastningsopholdet

### Egenbetaling

Du betaler som vanligt selv for din medicin (også IV-væske).

Du skal betale for døgnkost og vask af linned, håndklæder og dit private tøj m.m.

Beløbet opkræves som pensionstræk, hvorfor du på din første opholdsdag skal udfylde et skema som giver fuldmagt til pensionstræk via Udbetaling Danmark. Du kan få hjælp af personalet til udfyldelse af fuldmagten.

Du skal selv betale for transport til og fra det midlertidige ophold, medmindre du er berettiget til at få dækket befordringsudgifter til eget hjem - fx i forbindelse med indlæggelse. I så fald dækker regionen transportudgifter til aflastning.

### Særlige forhold

Yderligere oplysninger om opholdet, herunder hvad du skal have med af personlige ejendele, modtages ved bevilling af midlertidigt ophold, eller ved henvendelse til pågældende plejecenter.

## 13: Kvalitetsstandard for visitation til ældrebolig

### Lovgrundlag

Lov om almene boliger § 5.

### Kriterier

Ældreboliger kan tildeles borgere:

- som har en betydelig og varig nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer
- som kan klare sig i en selvstændig bolig med personlig pleje og/eller praktisk hjælp
- når den nuværende bolig er uhensigtsmæssigt indrettet i forhold til borgerens funktionsniveau

Det er eks. ikke et kriterie for tildeling af en ældrebolig, at den nuværende bolig er for stor, eller at haven er blevet uoverskuelig.

### Serviceniveau

Din ansøgning om ældrebolig vil blive besvaret af en visitator fra Myndighed Sundhed-Senior senest 10 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil sammen med dig lave aftale om et visitationsbesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for anden bolig. Du vil modtage en afgørelse senest 10 hverdage efter, at du har haft besøg af visitator.

Bliver du godkendt til en ældrebolig, og kan du ikke tilbydes en bolig med det samme, vil du komme på en venteliste til ældrebolig. Når en bolig bliver ledig vil Myndighed Sundhed-Senior vurdere, hvem af de borgere, som står på ventelisten, der har det største behov for en ældrebolig på det givne tidspunkt.

### Hvad er formålet

Formålet med tildeling af en ældrebolig er at fremme dine muligheder for at kunne klare flest mulige daglige aktiviteter på egen hånd.

### Kvalitetsmål

- Samarbejdet med dig tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik
- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Er du godkendt til en ældrebolig, og står du på venteliste, vil der blive fulgt op på din ansøgning. Opfølgning sker minimum hver 6. måned og kan bestå i en telefonisk kontakt til dig eller ved besøg i hjemmet af visitator.

### **Ældrebolig i en anden kommune**

Ansøgere, der af deres bopælskommune er visiteret til en ældrebolig, har ret til frit at vælge et lignende boligtilbud i en anden kommune. Det dog er en forudsætning, at pågældende borger også opfylder tilflytningskommunens kriterier for visitation til en ældrebolig. Der vil således ske en visitation til bolig både i fraflytningskommunen og i tilflytningskommunen.

### **Særlige forhold**

Boligselskaberne i Jammerbugt Kommune råder over handicapvenlige boliger og boliger egnet til ældre. Alle kan rette henvendelse til boligselskaberne og blive skrevet op til en bolig.

## 14: Kvalitetsstandard for tilbud på aktivitetsområdet

### Lovgrundlag

Lov om Social Service § 79 og § 84. Bevilling af kørsel sker efter § 117.

### Hvilket behov dækker tilbuddet

Tilbuddet retter sig mod hjemmeboende borgere med varigt nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.

Hjemmeboende borgere som har brug for støtte til:

- At være i målrettet aktivitetstilbud. Det vil sige borgere som har et særligt behov for en aktiverende og/eller rehabiliterende indsats herunder mental stimulering
- At være i et målrettet tilbud hvor ægtefælle har brug for aflastning
- At være i et målrettet tilbud samt undgå social isolation

For at kunne indgå i tilbuddet skal man selvstændigt eller med let støtte fra én person kunne:

- klare toiletbesøg
- gøre brug af hvilestol (hvil i seng er ikke en mulighed)
- følge et eventuelt træningsprogram
- indgå i sociale aktiviteter med andre borgere

### Serviceniveau

Der oprettes som udgangspunkt et heldagstilbud til den enkelte borger, som inkluderer mulighed for at købe formiddagskaffe, middagsmad og eftermiddagskaffe. Der vil for de borgere, der ikke kan profiterere af at være i et heldagstilbud være mulighed for ½ dagtilbud - eksempelvis formiddage eller eftermiddage. Det er muligt at medbringe egen forplejning - eksempelvis madpakke.

En borger kan visiteres til et aktivitetscenter maksimalt 3 gange ugentligt. Det vil i særlige situationer være muligt at tilbyde et aktivitetstilbud op til 5 gange ugentligt.

Aktivitetscentrene i Kaas og Fjerritslev tilbyder 2 gange om ugen bl.a. et målrettet tilbud til borgere med demenssygdom.

Der kan arrangeres fælles kørsel til aktivitetscentret, såfremt borgeren er visiteret til det.

Aktivitetscentrene holder åbent på alle hverdage dog undtaget ferieperioder samt perioder omkring helligdage.

Er man bosiddende i plejebolig eller ved ophold i midlertidig bolig på plejecenter, vil man ikke være omfattet af tilbuddet. Her vil tilbud om aktivitet indgå i ophold på plejecenter.

### Hvor foregår aktiviteten

Aktiviteterne foregår så vidt muligt i nærområdet. Der er 4 aktivitetscentre i Jammerbugt Kommune beliggende i Biersted, Kaas, Brovst og Fjerritslev.

Borgeren eller dennes pårørende retter selv henvendelse til det enkelte aktivitetscenter. Aktivitetscentrets personale visiterer til tilbuddet.

### **Hvad er formålet med tilbuddet**

Formålet med aktivitetstilbuddet er, at støtte borgeren til at have et sundt og aktivt liv, hvor der er mulighed for at bruge egne ressourcer og færdigheder.

Jammerbugt Kommune arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor principperne om hjælp til selvhjælp er bærende elementer.

Det gør vi:

- Gennem aktiviteter som medvirker til, at vedligeholde og/eller forbedre borgerens fysiske, psykiske eller sociale funktionsniveau.
- Ved at støtte borgeren til en struktureret hverdag
- At motivere borgeren til at indgå i sociale netværk, sådan at social isolation forebygges
- At indsatsen kan medvirke til at forebygge indlæggelse og genindlæggelser
- Ved at styrke den enkelte borger så tidspunktet for hjælp i hjemmet (praktisk bistand, hjælpemidler og lignende) udskydes og/eller mindskes
- Ved at støtte borgeren til at bevare og/eller opnå størst mulig grad af selvstændighed til understøttelse af, en for borgeren, god livskvalitet

### **Hvilke aktiviteter indgår i tilbuddet**

Aktivitetscentrene tilbyder eksempelvis følgende aktiviteter:

Kreative emner / socialt samvær

- Kreative aktiviteter – lige fra håndarbejde til forskellige former for spil
- Fælles kaffebord, fællessang, historieoplæsning, banko
- Sæsonbestemte aktiviteter

Motion / fysisk aktivitet

- Fysisk træning ved spil, såsom bob, dart, boccia, bowling, ringespil m.m.
- Gymnastik tilpasset målgruppen
- Motionshold med en, eller ved behov to, hjælpere
- Seniordans og siddegymnastik

Mulighederne er mange, og aktivitetscentre er åbne for nye ideer og inspiration, som er med til at støtte borgerne til at have et sundt og aktivt liv gennem brug af borgernes egne ressourcer og færdigheder.

### **Kompetencekrav til leverandøren**

Personalet i aktivitetscentrene har en sundhedsfaglig uddannelse. Som hovedregel Social- og sundhedsassistent-niveau eller anden relevant uddannelse.

### Kvalitetsmål

- At borgeren snarest, dog senest 7 arbejdsdage efter henvendelse, kontaktes af aktivitetscentrets personale
- At borgeren påbegynder aktivitetstilbud snarest, dog senest 14 dage efter henvendelse om optag i aktivitetstilbuddet
- At tilbuddet medvirker til at støtte borgeren til bedst mulig mestring af eget liv samt medvirker til øget livskvalitet for den enkelte borger
- At aktivitetscentre medvirker til udslusning til andre aktiviteter, når forudsætningerne for aktivitetscentrenes tilbud ikke længere er til stede
- At aktivitetscentre indgår i dialog med kommunens visitator vedrørende anden form for hjælp og støtte i borgerens hjem, når forudsætningerne for aktivitetscentrenes tilbud ikke længere er til stede
- At aktivitetstilbuddene understøtter borgernes behov og er motiverende at deltage i for den enkelte borger

### Særlige forhold

- Ved ventetid til et aktivitetstilbud for borgere med demenssygdom
- Ved prioritering i ventelisten i samarbejde med Jammerbugt Kommunes demenskoordinatorer

Kørsel til aktivitetscenter er forbundet med egenbetaling, der opkræves via pensionstræk. Egenbetalingen afhænger af, hvor ofte den enkelte borger benytter transport til aktiviteter. Der kan imidlertid, ud fra en individuel konkret vurdering, bevilges kørsel til visiteret aktivitetscenter tilbud.

Aktivitetscentre har faste lukkedage; 3 uger i sommerferieperioden, i dagene op til påske, dagen efter Kristi Himmelfartsdag, mellem jul og nytår samt på alle helligdage.

### Kontaktoplysninger i forbindelse med visitation til aktivitetscentertilbuddet

Aktivitetscentret i Biersted, Stationsvej 51, 9440 Aabybro ☎ 7257 8600

Aktivitetscentret i Kaas, Gammelgaardsvej 26, Kaas, 9440 Aabybro ☎ 7257 8690

Aktivitetscentret i Brovst, Elmevej 1, 9460 Brovst ☎ 7257 8640

Aktivitetscentret i Fjerritslev, Aggersundvej 31 Fjerritslev ☎ 7257 8589

Telefontider på alle åbningsdage:

Mandag - Torsdag           08.00 - 15.00

Fredag                       08.00 - 12.00

## 15: Kvalitetsstandard for hjælpemidler og forbrugsgoder

### Lovgrundlag

Lov om social service § 112 (hjælpemidler).

Lov om social service § 113 (forbrugsgoder).

### Kriterier

Kommunalbestyrelsen skal jævnfør lov om social service § 112 stk. 1 yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet:

- i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne
- i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller er nødvendige for at den pågældende kan udøve et erhverv

Kommunalbestyrelsen skal yde hjælp til køb af forbrugsgoder, når betingelserne i § 112, stk. 1, er opfyldt. Der kan dog ikke ydes hjælp til forbrugsgoder, der normalt indgår i sædvanligt indbo.

### Serviceniveau

Din ansøgning om et hjælpemiddel eller forbrugsgode vil blive besvaret af en sagsbehandlende terapeut senest 5 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune.

Sagsbehandlende terapeut vil sammen med dig, og efter behov, lave aftale om et hjemmebesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for det ansøgte hjælpemiddel eller forbrugsgode.

Afhængigt af hjælpemidlets eller forbrugsgodets art, kan sagsbehandlingstiden være op til 8 uger fra modtagelsen af din ansøgning. Sagsbehandlingstiden afhænger eksempelvis af behovet for indhentning af lægelige oplysninger og indhentning af tilbud fra pågældende leverandør, hvilket i nogle tilfælde kan forlænge sagsbehandlingstiden ud over 8 uger. Ved sagsbehandlingstid ud over 8 uger, vil du blive orienteret herom.

Ved ansøgning om hjælpemidler til brug ved personlig pleje, som eksempelvis en toiletforhøjer eller en toiletstol, vil sagsbehandlingstiden være maksimalt 10 hverdage efter modtagelsen af din ansøgning.

### Hvad er formålet

Bevilling af hjælpemidler og forbrugsgoder skal medvirke til, at du får mulighed for at føre en så selvstændig tilværelse som muligt, og i størst mulig grad gøre dig uafhængig af andres hjælp og støtte i dagligdagen.

Bevilling af hjælpemidler og forbrugsgoder skal ses i sammenhæng med bevilling af eksempelvis tilbud om rehabilitering, personlig pleje og praktisk hjælp, og vil indgå i en samlet vurdering af dit behov for hjælp.

### Frit valg

Formålet med et frit valg er at give dig adgang til selv at vælge hjælpemidler og forbrugsgoder.

Støtten ydes højst med et beløb svarende til prisen på det bedst egnede og billigste hjælpemiddel.

Hvis Jammerbugt Kommune har indgået leverandøraftaler, er der regler for, hvordan man skal forholde sig, når man køber hjælpemidlet.

Din ret til at vælge leverandør gælder således ikke, hvis Jammerbugt Kommune kan stille et hjælpemiddel til rådighed, der er fuldstændig identisk med det hjælpemiddel, som du ønsker at anskaffe fra anden leverandør. Det kan anbefales at kontakte sagsbehandlerne, som kan oplyse nærmere om reglerne for frit valg generelt eller i den konkrete situation.

### Reparation og udskiftning af hjælpemidler

Der ydes hjælp til nødvendig reparation og udskiftning af bevilgede hjælpemidler efter behov. Du skal ansøge Myndighed Sundhed-Senior om reparationen eller udskiftningen. Der ydes ikke hjælp til udgifter, som følger af brug af hjælpemidlet - eksempelvis drift, rengøring eller vedligeholdelse, dog med følgende undtagelser:

- Der ydes hjælp til batterier til brug for hjælpemidler, hvis batterierne ikke kan købes i almindelig handel, eller ikke kan/bør udskiftes af dig selv
- Der ydes hjælp til udskiftning af dæk og slanger til kørestole, hvis der er behov for mere end én årlig udskiftning. Du betaler selv udgifterne til den første årlige udskiftning og skal kunne dokumentere, at denne udgift er afholdt

Hvis du har benyttet dig af retten til frit valg af hjælpemiddel, og hvis der på grund af dit frie valg skulle blive tale om ekstraordinært dyre eller hyppige reparationer eller hyppigere udskiftninger, skal udgiften hertil afholdes af dig selv.

### Forbrugsgoder og sædvanligt indbo

Der ydes hjælp til køb af forbrugsgoder, når du opfylder de samme betingelser som ved bevilling af hjælpemidler. Forbrugsgoder defineres som produkter, der er fremstillet og forhandles bredt med henblik på sædvanligt forbrug med den almindelige befolkning som målgruppe. Der kan kun ydes hjælp, når udgiften overstiger kr. 500,-. Der er særlige regler, hvis der er behov for tilpasning af produktet eller behov for et særlig dyrt forbrugsgode.

Der kan ikke ydes hjælp til forbrugsgoder, som normalt indgår i sædvanligt indbo. Det kan eksempelvis være stole, borde, senge, telefoner, vaskemaskiner m.v.

### Reparation og udskiftning af forbrugsgoder

Der ydes ikke hjælp til reparation og udskiftning af forbrugsgoder, hvor hjælpen er bevilget som en engangsydelse med 50 % af prisen på et standardprodukt i henhold til Lov om Social Service §113, stk. 3. Hvis der er ydet hjælp til et forbrugsgode, som er dyrere end et standardprodukt i henhold til Lov om Social Service §113, stk. 4, ydes der hjælp til reparation med halvdelen af udgiften. Hvis der er ydet hjælp til et forbrugsgode med en særlig indretning i henhold til Lov om Social Service §113, stk. 4, ydes hjælpen til reparation alene til den særlige indretning. Hvis der er ydet hjælp til et forbrugsgode, som udelukkende fungerer som et hjælpemiddel i henhold til Lov om Social Service §113, stk. 5, og som er bevilget som udlån, ydes hjælp til reparation og udskiftning efter behov.

### Kvalitetsmål

- Samarbejdet med dig tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik
- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister



### Særlige forhold

- Ved akut behov, kan hjælpemidler leveres den samme eller efterfølgende dag dog ikke i weekend og helligdage.
- Det er en betingelse for tildeling af støtte, at der forud for dit køb af et hjælpemiddel eller et forbrugsgode er givet en bevilling.

## 16: Kvalitetsstandard for boligindretning

### Lovgrundlag

Lov om social service § 116.

### Kriterier

Personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne er omfattet, når boligindretning er nødvendig for at gøre boligen bedre egnet som opholdssted for den pågældende. I de ganske særlige tilfælde, hvor boligændringer ikke er tilstrækkelig til at gøre boligen egnet som opholdssted, kan kommunalbestyrelsen yde hjælp til dækning af udgifter til anskaffelse af anden bolig til personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Det er en betingelse, at der ikke kan anvises anden bolig, som dækker den pågældendes behov.

Bemærk at personer der modtager social pension ikke kan få hjælp til boligskifte, medmindre de har en Borgerstyret Personlig Assistance (BPA) efter servicelovens § 96.

### Serviceniveau

Din ansøgning om boligindretning vil blive besvaret af en sagsbehandlende terapeut senest 5 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Sagsbehandlende terapeut vil sammen med dig, og efter behov, lave aftale om et hjemmebesøg med henblik på nærmere afdækning af dit behov for den ansøgte boligindretning.

Afhængigt af boligindretningens art, kan sagsbehandlingstiden være op til 8 uger fra modtagelsen af din ansøgning. Sagsbehandlingstiden afhænger eks. af behovet for indhentning af lægelige oplysninger og indhentning af tilbud fra håndværker, hvilket i nogle tilfælde kan forlænge sagsbehandlingstiden ud over 8 uger. Ved sagsbehandlingstid ud over 8 uger, vil du blive orienteret herom.

### Hvad er formålet

Bevilling af hjælp til boligindretning skal medvirke til, at du får mulighed for at føre en så selvstændig tilværelse som muligt, og i størst mulig grad gøre dig uafhængig af andres hjælp og støtte i dagligdagen.

Bevilling af og boligindretning skal ses i sammenhæng med bevilling af eksempelvis tilbud om rehabilitering, personlig pleje og praktisk hjælp, og vil indgå i en samlet vurdering af dit behov for hjælp.

### Frit valg

Det er muligt at vælge anden håndværker og andre materialer end det bevilgede. Hvis du vælger selv at lade boligindretningen udføre, refunderes højst udgifter svarende til den pris, som Jammerbugt Kommune kunne have fået boligindretningen udført for hos den håndværker, som Jammerbugt Kommune har valgt. Hvis der er bevilget hjælp til boligskift, gælder reglen om frit valg ikke, idet hjælp til boligskift udmåles som et kontant tilskud.

### Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for din ansøgning sker indenfor de angivne frister
- Samarbejdet med dig tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag og værdighedspolitik

### Særlige forhold

Det er en betingelse for tildeling af støtte, at der forud for igangsætning af boligindretning er givet en bevilling.

## 17: Kvalitetsstandard for forebyggende hjemmebesøg

### Lovgrundlag

Lov om Social Service § 79a.

### Formål

Formålet med de forebyggende hjemmebesøg er at yde en tidlig sundhedsfremmende og forebyggende indsats med fokus på fysisk, psykisk og social funktion, mental sundhed samt styrke din mulighed for at kunne udnytte egne ressourcer og bevare funktionsevnen længst mulig, med henblik på at opretholde en meningsfuld hverdag.

### Til hvem og hvordan tilbydes indsatsen

|  | Bor du alene  |  |  |
|--|---|--|--|
|  | Modtager du både personlig og praktisk hjælp                    | Modtager du personlig eller praktisk hjælp   | Du modtager hverken personlig eller praktisk hjælp     |
| <b>Du er 65+ og netop blevet enke/enkemand</b> | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid   | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid |
| <b>Du er fyldt 70 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid   | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid |
| <b>Du er fyldt 75 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid   | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid |
| <b>Du er fyldt 80 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid   | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid |
| <b>Du er fyldt 82 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid   | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid |
| <b>Du er +82 år</b>                            | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere | Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tid |

| <b>Bor du sammen med en samlever/ægtefælle</b> |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <b>Modtager du både personlig og praktisk hjælp</b>             | <b>Modtager du personlig eller praktisk hjælp</b>  | <b>Du modtager hverken personlig eller praktisk hjælp</b>  |
| <b>Du er fyldt 70 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere |
| <b>Du er fyldt 75 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere |
| <b>Du er fyldt 80 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere |
| <b>Du er fyldt 82 år</b>                       | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere |
| <b>Du er +82 år</b>                            | Så er du ikke omfattet af ordningen om forebyggende hjemmebesøg | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere | Modtager du et brev med kontaktoplysninger - du skal tage kontakt til de forebyggende medarbejdere |

**Efter behov/ ved bekymring tilbydes der forebyggende hjemmebesøg til flg. grupper:**

- Du er i alderen 65+ og udskrevet fra et længevarende sygehusophold uden anden kommunal hjælp. Du/ dine pårørende eller andre kan rette henvendelse.
- Du er i alderen 65+ og oplever ensomhed. Du/ dine pårørende eller andre kan rette henvendelse til de forebyggende medarbejdere.

**Tilbud om de forebyggende hjemmebesøg gives ikke til borgere:**

- Som modtager både personlig pleje og praktisk bistand. Dog kan den enkelte på eget initiativ ønske et forebyggende hjemmebesøg, dette sker igennem Visitationen i Myndighedsafdeling i Sundhed og Senior.
- Som er bosiddende på et plejecenter/ plejehjem.

### Det praktiske

Modtager du et brev med angivelse af besøgsdato og tidspunkt, så skal du selv aflyse besøget. Dette kan ske mundtligt eller skriftligt til de forebyggende medarbejdere. Såfremt de ikke modtager dit afbud vil de komme på aftalte tidspunkt. Såfremt du ikke ønsker selve besøget, men har spørgsmål du ønsker afklaret kan dette også drøftes pr telefon. Du har også mulighed for at omdanne dit hjemmebesøg til et videomøde.

Modtager du et brev med angivelse af kontaktoplysninger, så skal du selv rette henvendelse til de forebyggende medarbejdere. I den henvendelse vil I kunne aftale tidspunkt for besøg, afklare forholdene over telefon eller aftale videomøde.

Såfremt du opfylder to kriterier, fx netop blevet enke/enkemand og er omfattet af et aldersbestemt besøg, så udløser det ikke pr automatik 2 besøg.

### Den alternative indsats

Der udbydes samtidigt et antal arrangementer hvor du har mulighed for at komme og høre om den forebyggende indsats i Jammerbugt kommune, hvilke konkrete tiltag der findes, frivillige organisationer mv.. Dette orienteres der om i det brev der fremsendes uden forudbestemt besøgsdato. Der vil her være mulighed for, sammen med andre i samme situation som dig selv, at få rådgivning indenfor samme områder som ved hjemmebesøgene.

### Kvalitetsmål

- Du oplever, at der tages udgangspunkt i din livssituation og eventuelle udfordringer
- Du oplever dig set og hørt
- Du oplever besøget som givende og inspirerende i forhold til at mestre egen livssituation

### Hvad indeholder indsatsen

Et forebyggende hjemmebesøg består af en helhedsorienteret samtale, hvor borgers forhold i al almindelighed gennemgås, og eventuelle spørgsmål drøftes. Indholdet i samtalen er baseret på borgerens ønsker til samtaleemner og koncentreret om, hvordan borgeren mestrer egen tilværelse.

Et forebyggende hjemmebesøg har særligt fokus på trivsel, livskvalitet, sundhed og aktuelle aktiviteter. Samtalen under et forebyggende hjemmebesøg omhandler eksempelvis hverdagen, socialt netværk, bolig, økonomi, sundhedstilstand og funktionsevne.

De forebyggende medarbejdere yder rådgivning og vejledning om forebyggende og sundhedsfremmende aktiviteter, som findes relevant for den enkelte borger.

En forebyggende medarbejder kan ikke bevillige ydelser til borgeren, men kan være behjælpelig med at skabe kontakten til relevante fagpersoner, hvis borger ikke kan rette henvendelse på egen hånd.

### Kompetencekrav til leverandøren

En forebyggende medarbejder skal:

- Have en social og/eller sundhedsfaglig uddannelse
- Have en bred viden om sundhed og sociale forhold, og kunne videreformidle sin viden
- Være orienteret i relevante aktiviteter og indsatser som borgeren kan drage nytte af
- Inddrage relevante samarbejdspartnere efter aftale med borgeren

## 18: Kvalitetsstandard for klippekortsordning

### Lovgrundlag

Der er tale om en ikke-lovbestemt serviceydelse, i forlængelse af praktisk hjælp (lov om social service § 83).

### Kriterier

Hjælpen er ikke bestemt ud fra et konkret behov, men udelukkende bestemt ud fra det kommunale serviceniveau. Alle borgere der er bosiddende på et plejecenter, beliggende i Jammerbugt Kommune, er automatisk omfattet af ordningen.

Borgere i eget hjem skal anmode om at blive omfattet af ordningen. Her skal følgende kriterier være opfyldt:

1. Borger skal som udgangspunkt i forvejen modtage hjælp til rengøring og samtidig være berettiget til hjælp til personlig pleje og omfattende hjælp til ernæring.
2. Borgerens funktionsniveau er svært begrænset, og borgeren kan kun under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten (funktionsniveau 3).

Eller

Borgerens funktionsniveau er totalt begrænset, og borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten (funktionsniveau 4).

### Serviceniveau

Borgers anmodning om at blive omfattet af klippekortsordningen vil blive besvaret af en visitator senest 10 hverdage efter, at ansøgningen er modtaget i Jammerbugt Kommune. Visitator vil kunne straks-afklare om du opfylder de objektive kriterier for tildeling. Opfyldes disse, gives bestillingen straks videre til din valgte leverandør.

Klippekortsordningen udmønter 25 minutter pr uge. Anvendes ydelsen ikke, kan tiden opspares til maksimalt 5 timer. Der er ikke mulighed for at anvende tiden, før den er optjent, og der er ikke mulighed for at tilkøbe yderligere tid.

Hjælpen dækker som udgangspunkt ikke oprydning efter husdyr og kan ikke leveres uden, at borger selv er hjemme. Hjælpen kan, som udgangspunkt, ikke leveres uden for Jammerbugt Kommune, dog kan opsparat tid anvendes til ledsagelse til speciallæge og hospitalsundersøgelser.

Hjælpen skal til enhver tid kunne leveres i overensstemmelse med arbejdsmiljøloven.

Opsparat tid bortfalder ved ophør af praktisk hjælp, skift af leverandør eller dødsfald. Opsparat tid administreres af den valgte leverandør af praktisk hjælp.

### Hvad er formålet

Målet med hjælpen er at sikre, at borgerens hverdag kommer til at fungere med størst mulig livskvalitet.

Det er endvidere målet, at borger via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpne. Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv og derved større livskvalitet. Klippeplansordningen kan således benyttes til eksempelvis hjælp til gåtur, pynte hjemmet ved højtider, ledsagelse til indkøb, uforpligtende samvær, ekstra rengøring mv.

### Kompetencekrav til leverandøren

Leverandørens medarbejdere har som udgangspunkt en relevant faglig uddannelse. Medarbejdere uden relevant faglig uddannelse kan, ud fra en konkret vurdering, varetage opgaven såfremt de har tilegnet sig kompetencer indenfor arbejdsområdet ved individuel oplæring.

### Kvalitetsmål

- Svar på modtagelse af ansøgning og sagsbehandlingstider for ansøgningen skal ske indenfor de angivne frister
- Borger oplever tilfredshed med og faglig kvalitet i opgaveløsningen
- Leverandøren skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Hvis man får praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør som til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver samme medarbejder, der udfører begge dele
- Borger skal vide, i hvilket tidsrum hjælpen leveres
- Samarbejdet med borger tager udgangspunkt i Jammerbugt Kommunes værdigrundlag

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

Jammerbugt Kommune har pligt til at føre tilsyn med den kommunale hjemmepleje og hos private leverandører, der udfører praktisk hjælp i borgers eget hjem, ved mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg om året. Det kommunale tilsyn skal undersøge, om borgerne får hjælp i overensstemmelse med den politisk fastlagte kvalitetsstandard for praktisk hjælp.

### Særlige forhold

Træffes du ikke hjemme ved et aftalt besøg, og kan leverandøren ikke komme i kontakt med dig, vil der af hensyn til din sikkerhed blive rekvireret en låsesmed. Udgiften til låsesmed vil påhvile dig.