

# Kvalitetsstandard

Praktisk hjælp, personlig pleje og  
madservice i henhold til Servicelovens

§ 83

*Gældende for 2020*



# Indhold

<b>Indledning</b>	<b>3</b>
Visionen – Livet skal leves sundt hele livet	3
Formålet	3
Lovgrundlag	4
Serviceloven § 83	4
Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning	4
<b>Praktisk hjælp, personlig pleje og madservice i Albertslund Kommune</b>	<b>5</b>
Målgruppe – hvem tilbydes praktisk hjælp, personlig pleje og madservice?	5
Vurdering af dine behov	5
Ydelsens omfang	5
Hvem udfører den støtte du er blevet bevilget?	5
Arbejds miljø og krav til hjemmet	6
Kontakt og træffetider – Visitationen	6
Sagsbehandlingsfrister	6
Samtykke, fuldmagt og tavshedspligt	7
Klagemuligheder	7
Kontakt og træffetider - Borgerrådgiver	7
Tilsyn	7
<b>Kvalitetsstandarder</b>	<b>8</b>
Hvad er en kvalitetsstandard?	8
Læsevejledning	8
Bankbesøg	9
Bestille indkøbsvarer gennem kommunens indkøbsordning	9
Bære skrald ud og vaske op/tømme opvaskemaskine	10
Ekstrarengøring	11
Indkøbsordning	11
Indtagelse af mad og drikke	12
Mad og drikke (anretning og opvarmning)	13
Madservice	14
Omsorgsbesøg	14
Personlig pleje	16
Rengøring	17
Sociale omsorgsbesøg	19
Sætte indkøbsvarer på plads	19
Sætte snavset tøj ud til afhentning og lægge rent tøj på plads	20
Tøjvask	21
Bilag 1: Kravspecifikationer til rengøringsartikler mm.	23

# Indledning

## Visionen – Livet skal leves sundt hele livet

Vores hjælp og støtte tager udgangspunkt i, at livet skal leves sundt hele livet. Visionen i Sundhed, Pleje & Omsorg er med udgangspunkt i den enkelte borgers livssituation at arbejde med sundhedsfremme, forebyggelse, behandling, pleje, lindring og rehabilitering i en kontinuerlig og sammenhængende proces. Udgangspunktet er borgernes ressourcer, og formålet er at styrke livsmod og ressourcer samt skabe nye muligheder.

## Formålet

Hvis du har svært ved at klare din hverdag, eller har behov for støtte og vejledning, kan du henvende dig til kommunens visitation.

Formålet med kommunens tilbud er, at den støtte, du bevilges, medvirker til at øge din livskvalitet og muligheden for, at du bliver mere selvhjulpne. Støtten vil i Albertslund kommune blive tildelt som enkeltydelser som beror på en konkret og individuel vurdering.

Dette dokument beskriver det serviceniveau, som tilbydes i Albertslund Kommune ift. praktisk hjælp, personlig pleje og madservice. Kvalitetsstandarderne godkendes politisk én gang årligt jf. gældende bekendtgørelse om kvalitetsstandarder. Eventuelle ændringer af kvalitetsstandarderne godkendes af Kommunalbestyrelsen i Albertslund Kommune.

Kvalitetsstandarderne fungerer som:

- Et middel til at afstemme dine forventninger til kommunens tilbud om praktisk hjælp, personlig pleje og madservice
- Et middel til at informere dig om, hvad tilbuddene indeholder

## Lovgrundlag

### Serviceoven § 83

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

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

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

Stk. 7. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 8. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

### Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning

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

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

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

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

# Praktisk hjælp, personlig pleje og madservice i Albertslund Kommune

## Målgruppe – hvem tilbydes praktisk hjælp, personlig pleje og madservice?

Tilbuddene, som beskrives i denne kvalitetsstandard, bevilges til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre opgaverne.

Forud for vurderingen af behovet for hjælp, vurderes der, hvorvidt et tidsbegrænset rehabiliteringsforløb, efter Servicelovens § 83 a, vil kunne forbedre din funktionsevne. Grundet dette, vil du som udgangspunkt blive tilbudt et rehabiliteringsforløb, inden der bevilges yderligere støtte og hjælp. Hvis det vurderes, at du ikke vil få gavn af et rehabiliteringsforløb, får du naturligvis bevilliget den nødvendige hjælp og støtte. Du har til hver en tid mulighed for at kontakte kommunen, hvis dine behov ændrer sig.

## Vurdering af dine behov

Når du søger om støtte, vil en visitator fra Albertslund Kommune komme på besøg for at tale med dig. Du er velkommen til at have en pårørende eller en anden person, som du er tryk ved, med til samtalen.

Den støtte, kommunen tilbyder dig, ydes efter en konkret individuel vurdering af dine behov, funktionsniveau og husstandens samlede ressourcer. Ægtefælle eller større hjemmeboende børn vil derfor blive betragtet som en ressource der kan hjælpe med de praktiske opgaver i hjemmet.

Kommunens medarbejdere vil i samarbejde med dig og evt. dine pårørende vurdere dit behov for hjælp. Visitator vil efterfølgende udarbejde et afgørelsesbrev til dig, hvor der står, hvilken støtte der er bevilget og hvilket formål der er med din støtte. Afgørelsesbrevet indeholder desuden en begrundelse for afgørelsen og en klagevejledning.

Hvis du får bevilget praktisk hjælp mm. vil du i samarbejde med kommunens fagfolk, der kommer i dit hjem, aftale hvordan støtten skal foregå hos dig.

Der følges løbende op på de visiterede ydelser, med henblik på at vurdere om støtten fortsat matcher dine behov.

Du har pligt til at meddele Albertslund Kommune, hvis der sker ændringer i din samlede situation, som betyder, at du er i stand til at klare den bevilgede støtte selv, eller hvis du har behov for yderligere støtte. Du har også pligt til at meddele kommunen, hvis der flytter en myndig person ind i husstanden. Albertslund Kommune revisiterer én gang årligt, hvor det vurderes om den bevilgede støtte fortsat matcher dine behov.

## Ydelsens omfang

Ydelsens omfang varierer alt efter hvilken hjælp og støtte du modtager. Du kan læse mere om de enkelte ydelser i standarderne. Praktisk hjælp leveres dog kun på hverdage, mens personlig pleje ydes alle ugens dage.

## Hvem udfører den støtte du er blevet bevilget?

Der er frit valg på de ydelser du visiteres til. Dette betyder, at du selv kan vælge imellem en kommunal eller privat udbyder, som har indgået aftale med Albertslund Kommune.

Oversigt over godkendte private udbydere findes på Albertslund Kommunes hjemmeside.

De private udbydere er forpligtede til at overholde det beskrevne serviceniveau jf. denne kvalitetsstandard.

Hvis du ønsker at skifte leverandør, kan det ske d. 1. og d. 15. i måneden. Der er en varslingsfrist på minimum 14 dage.

## Arbejdsmiljø og krav til hjemmet

Når du modtager støtte i hjemmet, er dit hjem også medarbejderens arbejdsplads. Derfor skal leverandøren lave en arbejdspladsvurdering af dit hjem for at sikre, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

På baggrund af arbejdspladsvurderingen kan der være behov for hjælpemidler eller boligændringer af hensyn til medarbejderens arbejdsstilling og adgangsforhold. Som modtager af personlig pleje og/eller praktisk hjælp skal du efterkomme de krav, som leverandøren anfører i en arbejdspladsvurdering. Du eller din pårørende er selv ansvarlige for at disse krav bliver efterkommet.

Dit hjem skal have udvendigt lys og synligt husnummer, og din havegang, samt trapper, skal være i forsvarlig stand, så medarbejderen har let og uhindret adgang.

Der skal være røgfrit i dit hjem under hjemmehjælpsbesøget, og en time inden medarbejderen skal møde hos dig. Medarbejderen må heller ikke ryge i dit hjem.

De arbejdsredskaber, som du stiller til rådighed for medarbejderen, skal være tidssvarende, vedligeholdte og egnede til formålet. Se bilag 1 for kravsspecifikationer i forhold til rengøringsartikler.

## Kontakt og træffetider – Visitationen

Du kan selv kontakte os, ligesom dine pårørende, de medarbejdere der hjælper dig i hverdagen eller din egen læge kan kontakte os.

Det er også muligt at søge om støtte ved at anvende et digitalt ansøgningsskema. Det digitale ansøgningsskema kan du finde på Albertslund Kommunes hjemmeside, [www.albertslund.dk](http://www.albertslund.dk), ved at søge på ”sådan søger du hjemmehjælp”.

Enhed	Kontaktoplysninger
<b>Visitationen</b> Du kan kontakte visitationen, hvis du ønsker støtte til: <ul style="list-style-type: none"><li>• Personlig pleje</li><li>• Praktisk hjælp</li><li>• Madservice</li></ul>	Telefon: 43 68 65 00 Træffetider: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mandag - onsdag: 09.00 - 13.00</li><li>• Torsdag: 09.00 - 13.00 og 16.00 - 17.30</li><li>• Fredag: 08.30 - 12.00</li></ul>

## Sagsbehandlingsfrister

Frister for behandling af ansøgninger i visitationen er politisk fastsat.

Ydelse	Behandlingsfrist	Bemærkning
Praktisk hjælp, personlig pleje og madservice efter Servicelovens § 83	2 uger	Ved akut behov for personlig pleje, sættes hjælpen i gang inden for 24 timer. Dette gør sig ikke gældende for praktisk hjælp. Det kan være nødvendigt at indhente oplysninger fra samarbejdspartnere, lægelig oplysninger eller andet.

## Samtykke, fuldmagt og tavshedspligt

Der indhentes samtykke til opbevaring og behandling af personoplysninger.

Derudover kan der være behov for at indhente fuldmagt, hvis pårørende handler på dine vegne.

Personalet har tavshedspligt, og der vil altid blive arbejdet med respekt for dig og dit hjem.

## Klagemuligheder

Du kan klage mundtligt eller skriftligt over visitationens afgørelse, hvis du ikke er tilfreds. Ønsker du at klage over din afgørelse, skal klagen sendes til visitationen senest 4 uger efter, du har modtaget afgørelsen. Visitationen vil derefter se på din sag igen.

Hvis visitationen fastholder afgørelsen, sender kommunen din klage videre til behandling i Ankestyrelsen, der vil tage stilling til, om visitationens afgørelse er korrekt.

Hvis du vil klage over leverandøren af hjemmehjælp, og den måde opgaven løses på, kan du klage direkte til leverandøren, eller du kan sende en klage til visitationen.

Du har også mulighed for at få rådgivning og vejledning af **Borgerrådgiveren**, der kan gennemgå dit sagsforløb og undersøge om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen er overholdt.

## Kontakt og træffetider - Borgerrådgiver

Enhed	Kontaktoplysninger
<b>Borgerrådgiver</b>	Telefon: 43 68 68 40 Træffetider: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mandag - onsdag: 10.00 - 14.00</li><li>• Torsdag: 10.00 - 17.30</li><li>• Fredag: 09.00 - 13.00</li></ul> E-mail: <a href="mailto:borgerraadgiver@albertslund.dk">borgerraadgiver@albertslund.dk</a>

## Tilsyn

I Albertslund Kommune varetages det årlige tilsyn af en ekstern evaluatør. Den eksterne tilsynsfører fører tilsyn med tilbud for personlig pleje og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83. Tilsynet har til hensigt at skabe dialog mellem parterne og derigennem styrke muligheden for læring, udvikling og opfølgning til gavn for borgeren.

På baggrund af Albertslund Kommunes tilsynspolitik udarbejdes der én samlet redegørelse på det udførte tilsyn én gang årligt. Redegørelsen præsenteres for relevante politiske udvalg og Kommunalbestyrelsen.

# Kvalitetsstandarder

## Hvad er en kvalitetsstandard?

Kvalitetsstandarden beskriver det politisk vedtagne serviceniveau i Albertslund Kommune. En kvalitetsstandard indeholder information til dig og dine pårørende om rammerne for den støtte, du kan forvente at få.

Kvalitetsstandarderne er ydermere et vigtigt ledelsesgrundlag for både kommunalbestyrelsen og administrationen. Et redskab, som Albertslund Kommune skal bruge til at sikre sammenhæng mellem de politiske mål, afgørelser om hjælp og levering af ydelser. Alle ydelser i kvalitetsstandarden er beskrevet i et skema som vist nedenfor.

## Læsevejledning

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Ydelsens titel
Lovgrundlag	Lov og paragraf
Målgruppe for ydelsen	Beskrivelse af hvilken målgruppe, der typisk kan få tildelt ydelsen.
Behov der dækkes af ydelsen	Hvilke behov hos borgeren skal ydelsen dække?
Formålet med ydelsen	Formål med ydelsen?
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Aktiviteter, der ydes inden for denne lovbestemmelse
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Aktiviteter, der ikke kan ydes indenfor denne lovbestemmelse.
Ydelsens omfang	Beskrivelse af omfang og tidspunkt på døgnet, ydelsen kan visiteres indenfor.
Leverandør af ydelsen	Her beskrives, hvem der leverer ydelsen.
Kompetencekrav til udfører	Beskrivelse af, hvis der er særlige kompetencekrav til udfører.
Betaling	Beskrivelse af, hvad borgeren skal betale for ydelsen og hvilke udgifter der kan indgå.
Særlige bemærkninger	Beskrivelse af særlige forhold



## Bankbesøg

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Bankbesøg
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at hente penge i banken
Behov der dækkes af ydelsen	Hjælp til at betale regninger og hæve kontakter i banken
Formålet med ydelsen	Sikre at borgerens funktionsniveau fastholdes eller forbedres således at borgeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan få støtte til at tilmelde sine regninger i PBS</li> <li>• Hvis regningen ikke kan tilmeldes PBS, at regningen bliver betalt</li> <li>• Kan hæve kontakter</li> </ul>
Aktiviteter der indgår i ydelsen	For at plejepersonalet kan hæve penge for borgeren, skal der udarbejdes en underskrevet fuldmagt. Hjælperen kan derefter hente penge i banken til borgeren. Plejepersonalet afleverer derefter penge og dokumentation til borgeren.  Der hentes kontanter i de tilfælde hvor borgeren har en bank, som ligger indenfor geografisk fornuftig afstand.
Ydelsens omfang	Ydelsen gives en gang om måneden
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af leverandør. Mulige leverandører oplyses på Albertslund Kommunes hjemmeside
Kompetencekrav til udfører	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfri/uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	Borgeren kan maksimalt få hentet 3000 kr. pr. bankbesøg

## Bestille indkøbsvarer gennem kommunens indkøbsordning

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Bestille indkøbsvarer gennem kommunens indkøbsordning
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at skrive indkøbsliste og bestille varer
Behov der dækkes af ydelsen	Hjælp til bestilling af dagligvarer
Formålet med ydelsen	Sikre at borgeren får indkøbt dagligvarer

Oplysning	Beskrivelse
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Hjælp til at skrive indkøbsliste samt bestille varer hos ekstern leverandør
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Indkøb hos andre leverandører end dem der er godkendt af Albertslund Kommune
Ydelsens omfang	Ydelsen gives som udgangspunkt en gang om ugen
Leverandør af ydelsen	Plejepersonale
Betaling	Hjælpen er vederlagsfri/uden brugerbetaling. Varerne betales af borgeren
Særlige bemærkninger	

### Bære skrald ud og vaske op/tømme opvaskemaskine

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Bære skrald ud og vaske op/tømme opvaskemaskine
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at bære skrald ud og/eller vaske op/tømme opvaskemaskine.
Formålet med ydelsen	Medvirke til at borgeren opretholder et rengjort hjem
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Bære skrald ud Vaske op eller tømme opvaskemaskine Sætte rent på plads
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Oprydning
Ydelsens omfang	Gives ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov, fra 3-5 gange om ugen De to ydelser kan bevilges som enkelttydelser
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af leverandør. Mulige leverandører oplyses på Albertslund Kommunes hjemmeside
Kompetencekrav til udfører	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfri/uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	Borgeren skal selv sørge for: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skraldeposer</li> <li>• Remedier til opvask. Sæbe skal være Svanemærket</li> </ul>

## Ekstrarengøring

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Ekstrarengøring
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at foretage ekstrarengøring  Der ydes kun ekstrarengøring til borgere, som i forvejen er visiteret til praktisk længerevarende hjælp (mere end 3 måneders varighed)
Behov der dækkes af ydelsen	Behovet for at vedligeholde hjemmet
Formålet med ydelsen	Vedligeholde hjemmet
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Indendørs rengøring der falder indenfor plejepersonalets arbejdsmiljølov
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Vinduespudsning Håndværkerydelser Havearbejde og ydre renovation af hjemmet
Ydelsens omfang	En gang årligt af 2,5 times varighed
Leverandør af ydelsen	Den leverandør du har valgt til praktisk hjælp
Kompetencekrav til udfører	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfri/uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	Du skal selv sørge for rette støvsuger og rengøringsartikler som er svane- eller nøglehulsmærket.  Du skal selv sørge for alle former for klude og lignende, der skal anvendes til rengøringen.  Se bilag 1 for krav til rengøringsartikler mm.

## Indkøbsordning

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Indkøbsordning
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at indkøbe dagligvarer i nærbutik eller på internettet
Formålet med ydelsen	Medvirke til at borgeren har nødvendige dagligvarer i hjemmet

Oplysning	Beskrivelse
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Godkendelse til indkøb af dagligvarer gennem ekstern leverandør, som er godkendt af Albertslund Kommune. Varerne bestilles over telefon eller via nettet
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Indkøb i andre indkøbsordninger end dem Albertslund Kommune har indgået aftale med
Ydelsens omfang	Godkendt til at anvende indkøbsordning, hvor varer kan bestilles over telefon. Varerne leveres af ekstern leverandør, som ved levering sætter køle- og frysevarer på plads Ydelsen gives ud fra en konkret og individuel vurdering, dog kan ydelsen maksimalt leveres en gang om ugen
Leverandør af ydelsen	Eksterne leverandører der er godkendt af kommunen
Kompetencekrav til udfører	
Betaling	Leveringen af varer er gratis. Men borgeren skal betale for de varer der indkøbes
Særlige bemærkninger	Betaling af dine varekøb kan ske på følgende måder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• •Betalingsskort (dankort eller visa dankort)</li> <li>• •Indbetalingsskort (betalingsserviceaftale)</li> </ul> Der kan ikke betales med kontanter

## Indtagelse af mad og drikke

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Indtagelse af mad og drikke
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at indtage mad og drikke
Formålet med ydelsen	Medvirke til at borgeren får tilstrækkelig mad og væske
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Du kan få støtte til indtagelse af mad og drikke
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Madlavning Opvask og oprydning Fodring af husdyr

Oplysning	Beskrivelse
Ydelsens omfang	Gives ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov. Ydelsen bevilges op til 7 dage om ugen, som udgangspunkt morgen, middag og aften.
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af leverandør. Mulige leverandører oplyses på Albertslund Kommunes hjemmeside.
Kompetencekrav til udfører	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfri/uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	

### Mad og drikke (anretning og opvarmning)

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Mad og drikke (anretning og opvarmning)
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at medvirke til en nødvendig ernæringstilstand og væskebalance
Formålet med ydelsen	Medvirke til at borgeren får tilstrækkelig mad og væske
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Du kan få støtte til anretning af kolde måltider Derudover kan du få støtte til at få opvarmet og serveret færdigretter der kan opvarmes i mikrobølgeovn Derudover kan du få hjælp til tilberedelse af drikkevarer
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Madlavning Opvask og oprydning Fodring af husdyr
Ydelsens omfang	Gives ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af leverandør. Mulige leverandører oplyses på Albertslund Kommunes hjemmeside
Kompetencekrav til udfører	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfri/uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	Du er selv ansvarlig for at anskaffe en mikrobølgeovn

## Madservice

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Madservice
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at tilberede varme hovedretter
Behov der dækkes af ydelsen	Behovet for levering af en varm hovedret
Formålet med ydelsen	Sikre at borgerens funktionsniveau fastholdes eller forbedres ved at borgeren tilbydes et dagligt måltid mad i form af en varm hovedret
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Tilberedning og levering af en hovedret
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Opvarmning og servering af leveret mad Indkøb af mikrobølgeovn Hjælp til bestilling af varm hovedret hos ekstern leverandør
Ydelsens omfang	Du kan få leveret et dagligt måltid mad, der skal opvarmes Maden leveres 2 gange ugentligt
Leverandør af ydelsen	Den varme mad leveres af ekstern leverandør
Betaling	Der er egenbetaling på mad leveret fra ekstern leverandør. Brugerbetalingen reguleres årligt af Kommunernes Landsorganisation.
Særlige bemærkninger	Du er selv ansvarlig for at anskaffe en mikrobølgeovn

## Omsorgsbesøg

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Omsorgsbesøg
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der har behov for hjælp til at skabe struktur i hverdagen samt borgere der er i risiko for indlæggelser. Borgeren skal modtage personlig pleje eller praktisk hjælp i forvejen, for at blive visiteret til et omsorgsbesøg
Behov der dækkes af ydelsen	Skabe struktur i hverdagen
Formålet med ydelsen	Formålet er at borgeren kan blive i egen bolig samt afhjælpe angst, hukommelsesbesvær og kognitive udfordringer

Oplysning	Beskrivelse
	Forebygge indlæggelse på hospital eller kommunens rehabiliteringsafdeling ved at øge trygheden i eget hjem Afdække behovet for nødkald
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Besøg i hjemmet
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	
Ydelsens omfang	En til flere gange om ugen al afhængig af borgerens konkrete individuelle behov
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af leverandør. Leverandører oplyses på Albertslunds Kommunes hjemmeside
Kompetencekrav til leverandør	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfrit/uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	

## Personlig pleje

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Personlig pleje
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at varetage den daglige personlige pleje
Behov der dækkes af ydelsen	Personlig hygiejne, af- og påklædning samt forflytning og lejring ved immobilitet – eksempelvis forflytninger fra eksempelvis stol til sengeleje samt hjælp til behagelig lejring
Formålet med ydelsen	Sikre at borgerens funktionsniveau fastholdes eller forbedres således at borgeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er soigneret</li> <li>• Er påklædt efter eget ønske</li> <li>• Kommer af med sine udskillelser under hygiejniske forhold</li> <li>• Bliver vendt og lejret, således at sengelejekomplikationer undgås</li> </ul>
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Du kan få støtte til eller hjælp til: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bad, hårvask og negleklip</li> <li>• barbering af skæg</li> <li>• øvre og nedre toilette</li> <li>• tandbørstning</li> <li>• hudpleje</li> <li>• toiletbesøg</li> <li>• påklædning/afklædning</li> <li>• forflytning med og uden lift samt lejring</li> </ul>
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Tørring og sætning af hår Lægge make-up og neglelak Negleklip på fødderne
Ydelsens omfang	Alle ydelser gives ud fra en konkret individuel vurdering af dine behov. Dog er der følgende fastsatte kriterier for nogle ydelser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bad tilbydes min. to gange om ugen</li> <li>• støtte til øvre og nedre toilette gives dagligt</li> <li>• forflytning med og uden lift gives dagligt</li> <li>• tandbørstning gives dagligt</li> <li>• toiletbesøg gives flere gange dagligt</li> <li>• støtte til påklædning/afklædning gives dagligt</li> </ul>
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af kommunal og privat leverandør Mulige leverandører oplyses på Albertslund Kommunes hjemmeside
Kompetencekrav til udfører	Plejepersonale



Oplysning	Beskrivelse
Betaling	Vederlagsfri/uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	<p>Du skal selv sørge for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sæbe som er svanemærket</li> <li>• Øvrige plejemidler</li> <li>• Håndklæde</li> <li>• Vaskeklude</li> <li>• Negleklipper</li> </ul> <p>Der er hjem, hvor ydelsen bad og toiletbesøg ikke kan gennemføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt, hvor alternative løsninger må anvendes. Dette forekommer oftest i en midlertidig periode efter udskrivelse, hvor det vurderes at du hurtigt vil genvinde din funktionsevne.</p> <p>Dette vil fremgå af arbejdspladsvurderingen.</p>

## Rengøring

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Rengøring
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at opretholde et rimeligt rengøringsniveau
Behov der dækkes af ydelsen	At borgeren får støtte eller hjælp til rengøring
Formålet med ydelsen	Sikre, at borgeren kan opretholde et rimeligt rengøringsniveau
Aktiviteter der indgår i ydelsen	<p>Der rengøres svarende til en ældrebolig på op til 65 m<sup>2</sup>.</p> <p>Som udgangspunkt rengøres der i entre, badeværelse, køkken, stue og soveværelse.</p> <p>Rengøringen ydes som vedligeholdende rengøring</p> <p>Albertslund Kommune inddeler rengøringsydelse i tre pakker. Du visiteres til en af pakkerne alt afhængig af dit funktionsniveau.</p> <p><u>Rengøringspakke A</u></p> <p>Hjælp til støvsugning og/eller gulvvask</p> <p>Øvrige enkelttydelser kan indgå, hvis det bevilges:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rengøring af håndvask</li> <li>• Rengøring af toilet</li> <li>• Rengøring af spejl</li> <li>• Støve af eller skift af sengetøj</li> </ul> <p><u>Rengøringspakke B</u></p> <p>Hjælp til støvsugning og/eller gulvvask</p>

Oplysning	Beskrivelse
	<p>Rengøring af toilet og håndvask</p> <p>Øvrige enkeltydelser kan indgå, hvis det bevilges:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rengøring af spejl, bruseniche og hylde på badeværelset</li> <li>• Støve af</li> <li>• Skifte af sengetøj</li> <li>• Aftørring af køkkenbord</li> <li>• Rengøring af daglig benyttede hjælpemidler</li> </ul> <p><u>Rengøringspakke C</u></p> <p>Hjælp til støvsugning og/eller gulvvask</p> <p>Rengøring af toilet og håndvask</p> <p>Øvrige enkeltydelser kan indgå, hvis det bevilges:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rengøring af spejl, bruseniche og hylde på badeværelset</li> <li>• Støve af</li> <li>• Skifte af sengetøj</li> <li>• Aftørring af køkkenbord</li> <li>• Rengøring af daglig benyttede hjælpemidler</li> <li>• Oprydning i forbindelse med rengøring</li> </ul> <p><u>Særydelser som kan visiteres særskilt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aftørring af køleskab</li> <li>• Rengøring af fryser</li> <li>• Aftørring af ovn/mikrobølgeovn</li> </ul>
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	<p>Vinduespudsning</p> <p>Huslige pligter i forbindelse med gæster, logerende og lignende</p> <p>Tømning af flergangspose fra støvsuger</p> <p>Anvendelse af posefri støvsuger</p> <p>Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøringen</p> <p>Snerydning og havearbejde</p>
Ydelsens omfang	<p>Gives ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens behov</p> <p>Ydelsen gives dog som udgangspunkt hver 14. dag.</p> <p>Særydelser gives som udgangspunkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fryser og køleskab hvert halve år</li> <li>• Ovn/mikrobølgeovn hver 3. måned</li> </ul>
Leverandør af ydelsen	Der er frit valg af leverandør. Leverandørerne oplyses på Albertslund Kommunes hjemmeside
Leverandør af ydelsen	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfri/uden brugerbetaling

Oplysning	Beskrivelse
Særlige bemærkninger	Du skal selv stille rengøringsredskaber og rengøringsmidler til rådighed. Redskaberne skal være velfungerende og i ordentlig stand. Rengøringsmidlerne skal være mærket med Svanen eller Blomsten.  Se specifikationer til rengøringsartikler i bilag 1

### Sociale omsorgsbesøg

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Sociale omsorgsbesøg
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der har et spinkelt eller dårligt/ingen netværk.  Borgere der er i fare for, ikke længere at kunne opretholde sit sociale netværk.  Borgeren skal modtage personlig pleje eller praktisk hjælp i forvejen, for at blive visiteret til et socialt omsorgsbesøg
Behov der dækkes af ydelsen	Skabe socialt samvær og forebygge ensomhed
Formålet med ydelsen	Formålet er at forebygge social isolation ved at motivere borgeren til at søge socialt samvær udenfor hjemmet
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Besøg i hjemmet med henblik på at motivere borgeren til at komme ud og socialisere med andre mennesker
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Vedvarende hjælp
Ydelsens omfang	En til flere gange om ugen afhængig af borgerens konkrete individuelle behov.  Ydelsen leveres inden for kommunens grænser
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af leverandør. Leverandører oplyses på Albertslunds Kommunes hjemmeside
Kompetencekrav til leverandør	Plejepersonale
Betaling	Selve besøget er vederlagsfrit/Uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	

### Sætte indkøbsvarer på plads

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Sætte indkøbsvarer på plads

Oplysning	Beskrivelse
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at sætte varer på plads ved levering
Behov der dækkes af ydelsen	Hjælp til at sætte varer på plads
Formålet med ydelsen	Medvirke til at borgeren får sat varerne på plads
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Hjælp til at sætte varer på plads ved levering
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Indkøb
Ydelsens omfang	Ydelsen gives som udgangspunkt en gang om ugen
Leverandør af ydelsen	Plejepersonale
Betaling	Hjælpen er vederlagsfri/uden brugerbetaling Varerne betales af borgeren
Særlige bemærkninger	

### Sætte snavset tøj ud til afhentning og lægge rent tøj på plads

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Sætte snavset tøj ud til afhentning og lægge rent tøj på plads
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere, der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at sætte vasketøj ud til afhentning og/eller lægge rent tøj på plads efter levering
Behov der dækkes af ydelsen	Medvirke til at borgeren har rent tøj
Formålet med ydelsen	Formålet er at sikre at borgeren får hjælp til at sætte det snavset tøj ud inden afhentning og lægge tøjet på plads igen efter levering
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Pakning af snavsetøj samt sætte dette ud til afhentning Lægge rent tøj på plads efter levering
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Vask af tøj i egen maskine Tage rent tøj ud af vaskemaskinen, hvis borgeren selv har vasket tøj. Rent tøj hænges heller ikke op til tørring Foldning og strygning af tøj inden det lægges på plads
Ydelsens omfang	Ydelsen give som udgangspunkt en gang hver anden uge på hverdage

Oplysning	Beskrivelse
	Ved inkontinens kan ydelsen gives en gang om ugen, på hverdage
Leverandør af ydelsen	Der er mulighed for frit valg af leverandør. Leverandører oplyses på Albertslunds Kommunes hjemmeside
Kompetencekrav til leverandør	Plejepersonale
Betaling	Vederlagsfrit/Uden brugerbetaling
Særlige bemærkninger	

## Tøjvask

Oplysning	Beskrivelse
Ydelse	Tøjvask
Lovgrundlag	Lov om social service § 83
Målgruppe for ydelsen	Borgere der på grund af nedsat funktionsniveau ikke selv er i stand til at vaske tøj
Formålet med ydelsen	Medvirke til at borgeren har rent tøj
Aktiviteter der indgår i ydelsen	Afhentning af vasketøj. Vask af tøjet samt levering af det rene vasketøj. Afhentning af linned, håndklæder, viskestykker, karklude. Vask af disse samt levering af rent
Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen	Finvask, herunder vask af uld, silke og lignende Overtøj vaskes ikke Boligtekstiler så som tæpper, dyner, puder, gardiner og lignende indgår ikke i ydelsen Strygning og rulning
Ydelsens omfang	Ydelsen gives som udgangspunkt hver 14. dag. Der kan maksimalt vasket 8 kg. vasketøj
Leverandør af ydelsen	Eksterne leverandører der er godkendt af kommunen.
Kompetencekrav til udfører	
Betaling	Egenbetaling som fastsættes årligt. Priserne finder du på Albertslund Kommunes hjemmeside under <i>Servicepakker til pensionister</i> . Taksten for tøjvask reguleres årligt via Kommunernes Landsorganisation og er landsdækkende. Betalingen opkræves via girokort
Særlige bemærkninger	Hvis du ikke er i stand til at åbne døren når leverandøren kommer, skal den eksterne leverandør have udleveret en nøgle.

<b>Oplysning</b>	<b>Beskrivelse</b>
	<p>Tøjet skal kunne tåle at blive maskinvasket og vaskes i øvrigt efter anvisningerne på tøjet.</p> <p>Såfremt der er tøj som bliver beskadiget eller bortkommer, skal reklamationen ske til den eksterne leverandør.</p>

## Bilag 1: Kravspecifikationer til rengøringsartikler mm.

Hvis du modtager hjemmehjælp i Albertslund Kommune, skal du være opmærksom på, at der er ting din hjemmehjælper ikke må gøre:

- Hjemmehjælperen må ikke udføre arbejde liggende på knæ.
- Hjemmehjælperen må ikke flytte tunge møbler.
- Hjemmehjælperen må kun kravle op hvis du stiller en forsvarlig 4-benet stige eller lignende til rådighed.

For at sikre din hjemmehjælperes helbred er der derudover nogle ting du skal være opmærksom på. Du skal stille forsvarlige hjælpemidler til rådighed for hjemmehjælperen. Det indebærer f.eks. at:

- El ledninger og elinstallationer i din bolig skal være intakte og i forsvarlig stand.
- Din støvsuger skal være af typen der anvender poser og være forsynet med teleskop- eller forlængerrør, samt være så støjsvag som muligt. Anvendes en håndstøvsuger med skaft skal motoren sidde nede ved mundstykket og være forsynet med en pose. Derudover skal der være en støvsuger til rådighed på hver etage.
- Du skal stille en støvkost til rådighed.
- Du skal stille en fladmoppe til rådighed: Fladmoppens skaft, teleskop- eller forlængerrør skal være mellem 170-180 cm.

Du skal stille hensigtsmæssige og forsvarlige rengøringsmidler til rådighed for hjemmehjælperen. Hjemmehjælperen må kun bruge miljømærkede rengøringsmidler – eksempelvis Svanemærket:

- Universalrengøringsmiddel (uden farvestoffer, parfume og opløsningsmidler)
- Eddike
- Håndopvaskemiddel (uden farvestoffer, parfume og opløsningsmidler)
- Flydende skurecreme (uden farvestoffer, parfume og opløsningsmidler)
- Flydende toiletrengøringsmiddel (uden farvestoffer, parfume og opløsningsmidler)

Din hjemmehjælper må ikke bruge disse rengøringsmidler:

- Petroleum
- Saltsyre
- 3-dobbelt salmiakspiritus
- Eddikesyre 32%
- Klorin
- Sprit
- Spraymidler
- Kaustisk soda
- Afløbsrensere
- Brun sæbe
- Desinfektionsmidler
- Ovnrensning
- Acetone
- Rense benzin og andre rensere
- Rengøringsmidler med MAL-kode

Vær i øvrigt opmærksom på, at hjemmehjælperen ikke må blande forskellige slags rengøringsmidler eller bruge rengøringsmidler i pulver- eller sprayform.



Sundhed, Pleje & Omsorg  
BØRN, SUNDHED & VELFÆRD  
Nordmarks Allé 1  
2620 Albertslund  
+45 43 68 68 68  
albertslund@albertslund.dk  
www.albertslund.dk



Albertslund Kommune