

3. Praktisk hjælp – støttende ydelse

Formål	At brugeren overskuer og udfører de praktiske daglige gøremål i hjemmet.
Lovgrundlag	Serviceoven § 85.
Målgruppe	Brugere, der ikke selvstændigt magter at udføre disse opgaver, men hvor der er et potentiale til aktivt at deltage i opgaveløsningen.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren inddrages i flest mulige gøremål. • At støtten tilpasses brugerens formåen. • At brugeren om muligt selv påtager sig/ overtager ansvaret for opgaverne. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren er tilpas i egen bolig. • At brugeren deltager i opgaveløsningen. • At brugeren føler sig medansvarlig for de praktiske opgaver. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At de praktiske opgaver integreres i den samlede plan. • At brugeren fastholder og udvikler ressourcer og funktioner.
Bemærkninger	Rengøring ydes normalt hver 14. dag. Brugeren er aktiv i alle opgaver. Det er muligt at tilkøbe ekstra rengøring hos privat leverandør.
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Rengøring af bolig. • Tøjvask. • Indkøb. • Økonomi.
Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	<ul style="list-style-type: none"> • Hovedrengøring. • Vinduespudsning, inde som ude. • Trappevask i boligbyggeri. • Rengøring i forbindelse med flytning. • Opvask og oprydning efter gæster. • Rengøring efter håndværkere. • Ekstra rengøring efter dyr. • Luftning af dyr.



4. Ernæring

Formål	At bidrage til at brugeren får sund kost og har lyst til at deltage i måltider.
Lovgrundlag	Serviceoven §§ 83 og 85.
Målgruppe	Brugere, der har behov for støtte til indtagelse af mad og drikke.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren indtager ernæringsrigtige måltider ud fra individuelle behov. • At brugeren får mad og drikke i tilstrækkeligt omfang. • At måltidet er en god oplevelse. • At brugeren er orienteret om sund levevis. • At samarbejde med andre fagpersoner, eksempelvis diætist, når dette skønnes relevant. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren glæder sig til måltiderne og nyder at spise maden. • At brugeren spiser og drikker selv med den nødvendige støtte. • At brugeren har indflydelse på, hvad vedkommende vil spise, hvor og hvornår. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der er hyggelige rammer for måltidet. • At kost tilbydes ud fra en økonomisk ramme, som brugeren har mulighed for at betale. • At lovgivningens hygiejneforskrifter overholdes.
Bemærkninger	Madlavning kan indgå som en del af hverdagsliv, aktivitet og beskæftigelse.
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Håndtering af udbragt af mad. • Hjælp og støtte under og efter måltidet (herunder hygge og ro). • Sondeernæring. • Sikre sundhed og variation i kosten. • Sikre tilstrækkelig mad og væskeindtagelse. •
Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	<ul style="list-style-type: none"> • Tilberedning af "mad fra bunden". • Forberedelse og oprydning efter gæster.
Reference til tidligere kvalitetsstandard	Nr. 6



5. Personlig pleje

Formål	At brugeren får dækket sit behov for personlig hygiejne og pleje.
Lovgrundlag	Serviceoven §§ 83 og 85.
Målgruppe	Brugere, som ikke på egen hånd kan klare eller overskue den daglige personlige hygiejne.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren inddrages i opgaveløsningen i videst muligt omfang. • At opgaverne løses med fokus på rehabilitering eller vedligeholdelse af færdigheder. • At den personlige pleje fremmer brugerens velvære. • At plejen forebygger sår, infektioner og smittespredning. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren oplever personlig velvære. • At brugerens valg respekteres. • At brugeren accepterer hjælpen. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der er et positivt samspil mellem bruger og medarbejder. • At den personlige pleje og hygiejne udføres af færrest mulige medarbejdere. • At plejen fremmer den generelle sundhed hos brugeren.
Bemærkninger	Der skal være en aftale om håndtering af forflytning i forhold til hver enkelt bruger bl.a. i forhold til brug af lift. Alle skal have grundig instruks i at betjene personlige hjælpemidler. Opgaver, som kræver en særlig ekspertise f.eks. negleklipping ved diabetespatienter, udføres af specialister.
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Bad og anden personlig pleje. • Af- og påklædning. • Soignering. • Søvn og hvile, herunder lejring. • Andre omsorgsopgaver, eksempelvis hjælp til personlig hygiejne.
Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	•
Reference til tidligere kvalitetsstandard	Nr. 11



6. Psykisk støtte

Formål	At skabe struktur og overblik over hverdagen, så brugeren oplever tryghed.
Lovgrundlag	Service-loven § 85.
Målgruppe	Brugere, der har behov for støtte til at få hverdagen til at fungere.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren har magt over egen tilværelse. • At støtten er fleksibel, samt tilpasset brugerens individuelle behov og funktionsniveau. • At medarbejderne er i stand til at identificere brugerens individuelle behov for støtte. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At der er tillid til medarbejderne. • At brugeren oplever at have medansvar og medindflydelse for mål, planer og forløb. • At brugeren oplever accept af egne ønsker. • At brugeren er tryk i hverdagen. • At brugeren oplever at håndtere dagligdagens situationer og aktiviteter. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At opgaverne udføres på en måde, så der er sammenhæng for bruger og personale i hverdagen. • At hjælpen igangsættes hurtigt. • At hjælpen ydes, hvor brugeren har mulighed for at modtage den.
Bemærkninger	Støtten er vedvarende og har fokus på at understøtte.
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Relationsopbygning (herunder samtale til at skabe kontakt, bryde isolation). • Motivationsarbejde. • Terapeutiske indsatser med et behandlingsperspektiv. • Skabe struktur. • Kriseintervention. • Konfliktløsning. • Håndtering af vold og magtanvendelse (dokumentation af magtanvendelse i forhold til brugeren). • Kontakt og støtte i forbindelse med indlæggelse • Intensiv støtte. • Støtte ved dødsfald.



Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	<ul style="list-style-type: none"> Ledsagelse til sygehus og indlæggelse sammen med brugeren ydes kun efter individuel vurdering i forhold til brugernes særlige behov.
Reference til tidligere kvalitetsstandard	Nr. 17



7. Hverdagsliv

Formål	At brugeren har en meningsfuld hverdag.
Lovgrundlag	Serviceoven § 85.
Målgruppe	Brugere, som ikke på egen hånd, kan få hverdagen til at hænge sammen.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren er aktiv. • At hverdagen er genkendelig, samt afspejler årstid og traditioner. • At den enkeltes evner, kunnen, kræfter, styrke og formåen på det givne tidspunkt udnyttes. • At tætte relationer (eks. pårørende) medinddrages i brugerens hverdag. • At brugeren er bevidst om egne ressourcer og muligheder og udnytter disse. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren har indhold i hverdagen og noget at stå op til. • At brugeren har en genkendelig hverdag. • At brugeren har indflydelse på sin hverdag. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugerens funktioner og færdigheder fastholdes og om muligt udvikles. • At hverdagens aktiviteter udnyttes, så mere indgribende støtte forebygges.
Bemærkninger	<p>Ledsagelse er som udgangspunkt tidsbegrænset, og der er fokus på, at borgeren trænes til selv at udføre opgaven. Opgaven ydes kun, hvor ledsagelse er en forudsætning for at brugeren kommer af sted, og de nødvendige oplysninger f.eks. fra læge og sygehus ikke kan fås på anden vis.</p> <p>Markering af mærkedage ydes kun i den udstrækning, det kan ydes indenfor bevilget ramme.</p>
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Socialt relaterede opgaver, (deltagelse i demokratiske processer). • At skabe trivsel og udfoldelse. • Seksualliv. • Bisidderopgaver. • Husmøder/brugerrådsmøder. • Personlige mærkedage, nationale og religiøse mærkedage. • Samvær med andre beboere i botilbud. • Udflugter.



	<ul style="list-style-type: none"> • Spis sammen grupper. • Livets afslutning.
Service niveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	<ul style="list-style-type: none"> • Ledsagelse på ferier.
Reference til tidligere kvalitetsstandard	Nr. 8+9



8. Rådgivning, vejledning og undervisning

Formål	At brugeren modtager vejledning og undervisning, så denne bedre mestrer egen hverdag.
Lovgrundlag	Serviceoven § 85.
Målgruppe	Brugere, som har forudsætninger for at modtage råd og vejledning, og som herved selv varetager flere opgaver.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderne er i stand til at identificere brugerens aktuelle behov og potentiale for at modtage vejledning og information. • At vejledningen og informationen tager udgangspunkt i brugerens aktuelle behov og ressourcer. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren oplever at have fået den nødvendige vejledning og information, til bedre at mestre egen hverdag. • At brugeren oplever en forbedret evne til at mestre egen hverdag. • At de nødvendige vejlednings- og undervisningsmaterialer er til rådighed. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderne har faglig kompetence til at løse opgaverne korrekt. • At brugeren overtager ansvaret for egne opgaver, hvor det er muligt.
Bemærkninger	Opgaverne vil være tidsafgrænsede. Undervisning falder ikke ind under reglerne i Lov om specialundervisning for voksne og voksenundervisning.
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Vejledning og instruktion. • Oplæring. • Undervisning.
Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	
Reference til tidligere kvalitetsstandard	Nr. 12



9. Aktiviteter

Formål	At brugeren har mulighed for oplevelser sammen med andre og herved styrker de sociale relationer samt oplever større livskvalitet.
Lovgrundlag	Serviceoven §104.
Målgruppe	Brugere, som ikke på egen hånd kan deltage i aktivitetstilbud, og som ikke kan benytte beskæftigelsestilbud.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren kommer hjemmefra. • At brugeren fastholder eller udvikler færdigheder og kompetencer. • At brugeren styrker sine sociale relationer. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At brugeren har en god oplevelse. • At aktiviteterne indhold passer til brugerens ønsker/interesser. • At brugeren har lyst til at deltage og føler sig velkommen. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At aktiviteterne afspejler brugergruppens sammensætning. • At aktiviteterne understøtter den personlige plan. • At brugerens funktioner og ressourcer fastholdes og om muligt udvikles. • At brugeren om muligt overgår til beskæftigelse.
Bemærkninger	Hvor muligt etableres aktiviteter efter fritidslovgivningen (AOF m.v.). De typiske opgaver kan også være metode til f.eks. at opnå trivsel og udfoldelse i hverdagsliv (§85) jf. nr. 7
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Bage- og madgrupper. • Kulturelle tilbud. • Kreative, manuelle aktiviteter og udeliv. • Interessegrupper. • Sportslige aktiviteter. • Samværsgrupper og sociale støttegrupper. •
Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	
Reference til tidligere kvalitetsstandard	Nr. 13



10. Beskæftigelse

Formål	At give brugeren beskæftigelse, som er tilpasset den enkeltes ressourcer, og herved give mulighed for udvikling af brugerens færdigheder i praksis samt skabe mulighed for optjening af løn.
Lovgrundlag	Serviceoven § 103.
Målgruppe	Brugere, som ikke kan opnå eller fastholde beskæftigelse på normale vilkår på arbejdsmarkedet, og som ikke kan benytte tilbud efter anden lovgivning.
Mål for kvalitetsområdet	<p>Faglige kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At tilbuddet har et arbejdsmæssigt indhold. • At der sker en udvikling af brugerens færdigheder og formåen. • At der tages udgangspunkt i den enkeltes situation. • At personalet respekterer brugerens arbejdsmæssige identitet. <p>Brugerens kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At produktionen giver mening for den enkelte. • At produktionen belønnes. • At der er mulighed for karriereudvikling. • At brugeren oplever respekt for sit arbejde. <p>Organisatoriske kvalitetsmål</p> <ul style="list-style-type: none"> • At produktionskrav overholdes. • At tilbuddet tilrettelægges, så der er variation i opgaverne og veksling mellem arbejdsopgaverne. • At handleplanerne koordineres med øvrige indsatser. • At arbejdsmiljøreglerne overholdes.
Typiske opgaver	<ul style="list-style-type: none"> • Planlægning af arbejdsopgaver. • Oplæring i produktion. • Deltagelse i produktionsopgaver. • Specifikke opgaver, herunder støtte til vedligeholdelse af sociale relationer.
Bemærkninger	<ul style="list-style-type: none"> • I tilbud efter §103 kan der være aktiviteter som i tilbud efter §104 i et mindre omfang. •
Serviceniveauet dækker som udgangspunkt ikke ydelser som eksempelvis	
Reference til tidligere kvalitetsstandard	Nr. 16

