Indhold

Forord

Kontaktoplysninger

1. Generel information
   1.1 Visitationsprocessen
   1.2 Forventninger
   1.3 Information om forskellige typer hjemmepleje
   1.4 Valgfrihed, tilkøbsydelser og egenbetaling
   1.5 Fleksibel hjemmepleje
   1.6 Servicemål
   1.7 Kvalitetsmål, opfølgning og værdier

2. Kvalitetsstandarder
   2.1.Træning
      2.1.1. Genoptræning efter serviceloven
      2.1.2. Vedligeholdende træning
      2.1.3. Genoptræning efter sundhedsloven
      2.1.4. Vederlagsfri fysioterapi

   2.2. Forebyggelse og sundhedsfremme
      2.2.1. Forebyggende hjemmebesøg
      2.2.2. Aktiviteter
      2.2.3. Hjælp til styrketræning for 75+ årige

   2.3. Hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretninger
      2.3.1. Hjælpemidler, forbrugsgoder og teknologier
      2.3.2. Boligindretning
      2.3.3. Kvik Service

   2.4. Personlig pleje og praktisk hjælp
      2.4.1. Personlig pleje
      2.4.2. Praktisk hjælp
      2.4.3. Aflastning/afløsning
      2.4.4. Midlertidige pladser
      2.4.5. Omsorgstandpleje
      2.4.6. Sygepleje
      2.4.7 ”Klippekortmodellen”
      2.4.8. Ledsagerordning for 67+ årige

   2.5. Boliger
      2.5.1. Almene ældreboliger
      2.5.2. Plejeboliger
      2.5.3. Specialiserede plejeboliger

Forord
Som formand for Ældre- og Sundhedsudvalget er jeg glad for at kunne præsentere Kvalitetsstandarden for 2017.

Med Kvalitetsstandarden ønsker jeg at give dig et indblik i, hvordan det politisk besluttede serviceniveau hænger sammen med den hjælp, du kan få inden for personlig pleje, praktisk hjælp, rehabiliteringsforløb, træning, hjælpemidler, teknologier m.m.

Kvalitetsstandarden er også tænkt som et supplement til den generelle information, som du får igennem visitatorerne, når du henvender dig i Visitation Sundhed og Omsorg med behov for hjælp.

Du kan derfor bruge Kvalitetsstandarden til at orientere dig om:

- Serviceniveauet i Viborg Kommune
- Hvilken hjælp og støtte, du kan forvente at modtage
- Hvilke krav og forventninger, du kan stille til Viborg Kommune
- Hvilke krav og forventninger, Viborg Kommune kan stille til dig

Målet med vores hjælp er, at du som borger så vidt muligt skal hjælpes til at klare dig selv i hverdagen, og dermed få et bedre liv. Viborg Kommune kommer ikke og løser opgaverne for dig. Kommunen kommer og løser opgaverne sammen med dig. Viborg Kommune støtter dig i at udføre opgaverne selv, og hjælper dig, hvor du ikke kan. Det vigtigste er, at kommunens hjælp gør en positiv forskel, og at du reelt oplever, at du i samarbejde med kommunen kan leve et selvstændigt, meningsfuldt og aktivt liv – hele livet.

Byrådet har i 2016 godkendt Viborg Kommunes Senior- og Værdighedspolitik. I politikken formulerer Byrådet en række målsætninger og indsatser på Ældreområdet. Politikken er udarbejdet i samspil med borgere, medarbejdere og andre interessenter på området.

Politikken handler om, hvordan Viborg Kommune vil sikre gode og værdige seniorliv. Her har kommunen disse visioner:

- Samarbejde om et meningsfuldt seniorliv
- Aktivt medborgerskab og sund livsførelse
- Trivsel og tryghed, hvis behovet for hjælp opstår

Hvis du vil læse mere, kan du finde Senior- og Værdighedspolitikken på Viborg Kommunes hjemmeside.

Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at henvende dig til kommunen eller en af de medarbejdere, som kommer i dit hjem.

God læselyst

Mette Nielsen

Formand for Ældre- og Sundhedsudvalget

Kontaktoplysninger

Visitation Sundhed og Omsorg er afdelingen, hvor du skal henvende dig, hvis du ønsker at søge om hjælp og støtte i din hverdag.

Du kan træffe os telefonisk

- **Har du behov for personlig pleje, praktisk hjælp, træning m.m.**

Vi træffes på **telefon 87 87 61 00**

Man-, tirs-, tors- og fredag mellem kl. 9.00 og kl. 12.00

Onsdag mellem kl. 13.00 og kl. 14.00

- **Har du behov for hjælpemidler, boligindretninger, teknologier m.m.**

Vi træffes på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 10.00 på **telefon 87 87 61 35**

Du kan også træffe os gennem digitale selvbetjeningsløsninger

Vi vil meget gerne opfordre til, at du anvender vores digitale selvbetjeningsløsninger, når du vil søge om hjælp og støtte. Der er 2 forskellige selvbetjeningsløsninger:

1. Selvbetjeningsløsningen på www.viborg.dk under fanerne "Borger" - "Seniorer og pensionister"

   eller

2. Selvbetjeningsløsningen på Borger.dk under fanen "Ældre"

Begge selvbetjeningsløsninger er brugervenlige, og du kan finde ansøgningsskemaer til stort set alle ydelser. Når du udfylder et ansøgningsskema, vil det automatisk blive sendt til os, og du vil få en kvittering i din digitale e-boks, når vi har modtaget din ansøgning.

Ofte har vi behov for lægeoplysninger, for at behandle din ansøgning. På Sundhed.dk kan du finde din personlige e-journal. Hvis du udskriver relevante lægeoplysninger fra e-journalen, scanner det ind, og sender det til os, kan vi hurtigt påbegynde sagsbehandling. Alternativt skal vi i gang med at indhente lægeoplysninger.

Når du sender fortrolige og personfølsomme oplysninger skal du af sikkerhedsmæssige årsager aldrig sende via din almindelig mailboks.

Du skal sende via digital post på borger.dk eller via e-boks.

1. Generel information

1.1. Visitationsprocessen

1. **Ansøgning**

Når du ansøger, bliver din ansøgning modtaget af en visitator. Du oplyser, hvad du gerne vil ansøge om, og vi registrerer din ansøgning elektronisk i vores omsorgssystem.

Er du indlagt på hospitalet, vil hospitalet snakke med dig om, hvilken hjælp du har behov for inden du kan udskrives, og hospitalet tager kontakt til os. Vi iværksætter den hjælp, du har behov for, og senere følger vi op på hjælpen i samarbejde med den hjemmeplejeleverandør, som kommer hos dig. Hjælpen kan igangsættes med det samme, når du kommer hjem fra hospitalet, hvis du har behov for det. Du vil opleve, at hjælpen tilpasses løbende, efterhånden som din tilstand udvikler sig.

2. **Indsamling af oplysninger**

For at behandle din ansøgning, skal vi afdække dit behov for hjælp og støtte, og snakke med dig om dine ressourcer og begrænsninger, og dine ønsker og prioriteringer for fremtiden.

Måske kan hjælpen iværksættes med det samme under telefonsamtalen, eller også skal der en mere grundig sagsbehandling til, hvor vi planlægger et møde på Rådhuset eller kommer på besøg hos dig. Aftales der besøg, anbefales det, at du inviterer en pårørende, en bekendt eller en frivillig bisidder med til besøget.

3. **Afgørelse**

Afgørelsen træffes med udgangspunkt i de oplysninger som vi har indsamlet, Viborg Kommunes Kvalitetsstandard og den gældende lovgivning på området. Visitator udarbejder et afgørelsesbrev/aftaleskema, hvor det beskrives, hvilken hjælp du er bevilget, og hvilket formål, der er med at bevilge dig hjælpen. Afgørelsen sender vi til dig, og du vil enten få den i din e-boks eller som brev i din postkasse.

4. **Valg af leverandør**

Når du er bevilget hjælp, kan du frit vælge, om du vil have en kommunal eller privat leverandør. Du kan vælge blandt en række private leverandører af hjemmepleje, som er godkendt af kommunen. Du kan læse mere herom i afsnit 1.4.

5. **Bestilling**

Når du har valgt, hvem du gerne vil have til at levere hjælpen hos dig, tager visitator kontakt til den valgte leverandør og bestiller din hjemmepleje. Du vil derefter blive kontaktet.

6. **Klagemulighed**

Er du ikke tilfreds med den hjælp og støtte, som vi har bevilget dig, skal du vide, at du har mulighed for at klage over din afgørelse.

En eventuel klage skal være modtaget inden 4 uger efter det tidspunkt, hvor du har modtaget afgørelsen. Klagefristen udløber ved kontortids ophør på fristens sidste dag.

Viborg Kommune er forpligtet til at genvurdere afgørelsen. Hvis Viborg Kommunes afgørelse fastholdes oversendes din klage og sagens akter til Ankestyrelsen.

1.2. Forventninger

Når du er bevilget hjælp og støtte skal du informeres om, hvad du overordnet kan forvente af hjemmeplejen, og vi skal oplyse dig om, hvad vi forventer af dig.

Vi oplever jævnligt, at nogen har en anden forventning til hjemmeplejen end den, som de modtager. Det er der gode grunde til, da den hjemmepleje, som vi tilbyder i dag er anderledes end den hjemmepleje, vi tilbød tidligere.

Vi kommer ikke længere og løser opgaverne for dig. Vi kommer og løser opgaverne sammen med dig. Vi støtter dig i at udføre opgaverne selv, og vi hjælper dig, hvor du ikke kan. Det primære formål med vores hjælp er at fremme dine muligheder for at klare dig selv i videst mulig omfang.

Det vigtigste er, at vores hjælp gør en positiv forskel, og at du reelt oplever, at du i samarbejde med os kan leve et mere selvstændigt, meningsfuldt og aktivt liv – hele livet.

Hvad kan du forvente af hjemmeplejen?

Vi bestræber os på at levere en sammenhængende og tværfaglig hjælp og støtte, som er tilrettelagt med udgangspunkt i dine ønsker og behov.

Vi tilbyder forskellige former for hjælp og støtte afhængig af dit behov. Eksempelvis tilbyder vi rehabiliteringsforløb og hjælpemidler, før vi tilbyder hjemmepleje, hvis vi vurderer, at du kan forbedre din funktionsevne.

Det er visitatorer, som vurderer, hvilken form for hjælp du kan tilbydes, og det er social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, hjemmetrænere, sygeplejersker eller terapeuter, som leverer hjælpen.

Du vil få den hjælp og støtte, du har behov for, og i et samarbejde tilpasser vi hjælpen løbende.

Vi forsøger, så vidt det er muligt, at inddrage dine pårørende og holder dem informeret i det omfang, som du ønsker det. Vi inddrager mest de pårørende, som du bor sammen med, men også gerne familiemedlemmer, som du ikke bor sammen med eller andre fra din omgangskreds.

Hvad forventer hjemmeplejen af dig?

Vi har en forventning om, at du deltager aktivt og viser interesse for at klare dig selv, så længe som muligt.

Vi forventer, at du udfører de opgaver, som du selv kan, og at du samarbejder med os om at udføre de opgaver, som du har behov for hjælp til.

Du kan med fordel også lave aftaler med dit netværk om, hvordan de bedst kan støtte dig, så de også kan arbejde målrettet på at fremme dine muligheder for at klare dig selv i videst mulig omfang.

1.3. Information om forskellige typer hjemmepleje

Rehabiliteringsforløb

Hvis du har problemer med at udføre hverdagens gøremål, tilbyder vi korterevarende og tidsafgrænsede rehabiliteringsforløb. Formålet vil være at forbedre din funktionsevne, så du igen kan udføre hverdagens gøremål.

Rehabiliteringsforløb tilrettelægges i samarbejde med dig, og udføres af et tværfagligt team bestående af både social- og sundhedsuddannede, hjemmetrænere, sygeplejersker og terapeuter.

I samarbejde aftales nogle mål, som du gerne skal og vil opnå i rehabiliteringsforløbet. Et eksempel kunne være at tage et brusebad eller at kunne støvsuge.

Målene justeres i takt med, at du udvikler dig, og hjælpen fra det tværfaglige team tilpasses herefter.

Du vil få den hjælp og støtte under forløbet, som du har behov for, og vi vil være optaget af at løse opgaverne sammen med dig, så vi kan hjælpe dig til at klare opgaverne selv.

I et rehabiliteringsforløb vil du opleve, at der bliver brugt mere tid i starten, hvorefter tidsforbruget vil falde, indtil du ideelt set kan klare dig selv igen.

Hjælpemidler og teknologier

Hvis vi vurderer, at der er nogle hjælpemidler, som kan gøre dig uafhængig af andres hjælp, så afprøver vi dem i samarbejde med dig. Måske kan en badebænk netop være med til, at du igen selv kan tage bad.

Vi arbejder også med teknologiske løsninger, som enten kan gøre dig mere selvhjulpen eller lette hjemmeplejens arbejde. Eksempelvis har vi gode erfaringer med toiletter med skyl- og tørrefunktion, til dem, som har behov for hjælp under toiletbesøg, ligesom opsætning af en teleskærm kan etablere hurtigt kontakt mellem dig og hjemmeplejen.

I Viborg kommune kan visse former for sygepleje, hjælp og støtte ydes virtuelt gennem en skærm, som er koblet til internettet. I praksis betyder det, at du bliver ringet op af en sygeplejerske eller anden kommunal medarbejder f.eks. i forbindelse med behov for hjælp til medicingivning, behov for guidning, støtte eller opfølgende samtaler. Fordelene ved virtuel hjælp og støtte er mange; diskretion, fleksibilitet og høj kvalitet i opgaveløsningen. Læs mere på kommunens hjemmeside.

Uanset formålet med at anvende hjælpemidler og teknologier, så er det vigtigt, at vi udnytter alle de muligheder der er, for at gøre dig mere selvhjulpen og uafhængig.

Hjælpemidlerne udlånes fra Viborg Kommune, og skal afleveres tilbage, når du ikke har brug for dem længere.

Hjemmepleje

Hvis du ikke kan opnå at klare dig selv, kan vi tilbyde dig hjemmepleje. Hjemmeplejen tilrettelægges i samarbejde med dig og udføres af uddannet personale ved at inddrage relevante hjælpemidler og teknologier.

Vi vil arbejde målrettet på at vedligeholde de funktioner, du har. Du vil få den hjælp, som du har behov for, og vi vil være optaget af at løse opgaverne sammen med dig. Du vil blive inddraget i at løse de opgaver du selv kan, og vi vil hjælpe med det, som du ikke kan.

Hjælpen vil løbende blive tilpasset dine behov.

1.4. Valgfrihed, tilkøbsydelser og egenbetaling

Valgfrihed
Bor du i eget hjem, og er du bevilget enten hjemmepleje, madservice eller vareudbringning, har du mulighed for selv at vælge, hvem der skal levere hjælpen. Du kan vælge mellem de kommunale og private leverandører, der er godkendt af Viborg Kommune.

Visitator oplyser dig om, hvem der er godkendt, som leverandører af hjemmepleje, madservice og vareudbringning og udleverer informationsmateriale.

Du kan også se, hvem der er leverandører på www.viborg.dk under "Borger" - "Seniorer og pensionister" – "Hjemmepleje" – "Leverandører af hjælp". Vi kan også sende dig en liste over leverandørerne, og endelig har vi også noget skriftligt materiale, som vi kan udlevere.

Du har mulighed for selv at vælge, om en del af hjælpen (f.eks. den praktisk hjælp) skal leveres af en privat hjemmepleje mens andre dele (f.eks. personlig pleje) udføres af den kommunale hjemmepleje.

Er du bevilget et rehabiliteringsforløb har du ikke valgfrihed. Her er det som udgangspunkt den kommunale hjemmepleje, som kan levere hjælpen. Er du ikke blevet selvhjulpen igennem rehabiliteringsforløbet og har du fortsat behov for hjemmepleje, så har du valgfrihed.

Tilkøbsydelser
Du kan købe dig til en række tilkøbsydelser ved at henvende dig til den kommunale- eller private hjemmepleje samt dit plejecenter. Det kan fx være, at du gerne vil have gjort yderligere rent, eller ønsker en gåtur, hjælp til julepyntning eller pudsning af dit sølvtøj.

Såfremt du indgår aftale med den kommunale- eller private hjemmepleje om tilkøbsydelser, så skal du selv betale for tilkøbsydelserne.

Muligheden for tilkøb af ydelser fra den kommunale leverandør ophører pr. 1. juli 2017.

Egenbetaling
For visse ydelser opkræves en egen betaling

- Madservice
- Forplejning, rengøringsartikler og vask m.m. på plejecentre
- Visse kørselsordninger

1.5. Fleksibel pleje

Når du er bevilget personlig pleje og/eller praktisk hjælp, er det muligt at bytte noget af hjælpen ud med en anden hjælp.

Der er ingen regler for, hvilke opgaver du kan få hjælp til. Blot du beder personalet om at løse opgaver, som man med rimelighed kan forvente denne kan løse.

Vi har ingen regler for, hvornår det ikke er i orden, at du bytter din hjælp ud med en anden hjælp. Blot du ikke fravælger en nødvendig hjælp, som du har brug for.

Du skal lave aftalen om at bytte med personalet, som kommer hos dig, og så vidt mulig fra gang til gang af hensyn til planlægningen.

Den hjælp du ønsker at bytte dig til, skal kunne leveres inden for den tidsramme, der er sat af til at levere den hjælp, som du er bevilget. Du kan altså ikke bytte dig til ekstra tid.

Du kan kun bytte dig til hjælp til personlig pleje, hvis du i forvejen er tildelt hjælp til personlig pleje. Hvis du kun er tildelt hjælp til rengøring, kan du altså ikke bytte dig til hjælp til at komme i bad.

Dette kaldes fleksibel pleje, og det ændrer ikke ved dine øvrige rettigheder. Blot du ikke systematisk fravælger den samme hjælp hver gang. I den situation vil vi lave en helhedsvurdering af, om den hjælp du modtager, svarer til dit behov.

1.6. Servicemål

Personlig pleje
- Iværksættes hurtigst muligt i forhold til dit behov og senest 5 hverdage efter visitation
- Kan ydes hele døgnet alle ugens dage
- Kan som hovedregel ikke aflyses

Praktisk hjælp
- Iværksættes hurtigst muligt i forhold til dit behov og senest 12 dage efter visitation
- Udføres som udgangspunkt i dagtimerne på hverdage
- I tilfælde af aflysning ydes erstatningshjælp inden for 5 dage

Hjælp til indkøb og vareudbringning
- Iværksættes hurtigst muligt i forhold til dit behov og senest 7 hverdage efter visitation
- Udføres som udgangspunkt i dagtimerne på hverdage

Madservice
- Iværksættes hurtigst muligt i forhold til dit behov og senest 7 hverdage efter visitation
- Maden kan fravælges helt eller for en kortere periode
- Til- og framelding af maden skal ske til leverandøren senest dagen før inden kl. 12.00
- Kontaktinformation skal fremgå af det udleverede materiale fra leverandøren
- Løbende justering og vejledning af madleveringen afhængig af ændringer i borgerens behov for ernæringsrigtig kost

Træning
- Iværksættes hurtigst muligt i forhold til dit behov og senest 7 hverdage efter visitation
- Udføres som udgangspunkt i dagtimerne på hverdage

Sygepleje
- Iværksættes hurtigst muligt i forhold til dit behov og senest 7 hverdage efter lægeordination
- Udføres hele døgnet alle ugens dage
- Ydelsen kan ikke aflyses

For kvalitetsmål for de enkelte ydelser henvises der til Kvalitetsstandardens 2. del.

Forsinkelse og aflysninger
Hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt, vil du blive kontaktet telefonisk.

Leverandøren må ikke aflyse din hjælp til personlig pleje og madservice. Hvis hjælpen undtagelsesvis udebliver, så kontakt din leverandør.

Du skal være hjemme
Hjemmepleje udføres kun, når du er til stede i dit hjem. Det er derfor vigtigt at du melder afbud til hjemmeplejen, hvis du ikke er hjemme, bortrejst eller indlagt på tidspunktet for et aftalt besøg. Afbud skal meldes senest kl. 12.00 dagen før.

Hvis du ikke har meldt afbud, vil hjemmeplejen, af hensyn til din sikkerhed, kontakte dine pårørende. Hvis dette ikke er muligt, vil der blive sendt bud efter en låsesmed. Udgiften til låsesmeden vil vi opkræve af dig.

1.7. Kvalitetsmål, opfølgning og værdier

Viborg Kommunes overordnede kvalitetsmål er følgende:

- At du oplever, at vores hjælp gør en positiv forskel og at vi arbejder på at fremme dine muligheder for at klare dig selv i videst mulig omfang
- At du er tilfreds med de medarbejdere, der tildeler og leverer hjælpen
- At vores hjælp og støtte leveres efter det overordnede formål med tildelingen
- At du er tilfreds med den hjælp og støtte du modtager
- At du oplever en sammenhængende og koordineret indsats
- At hjælpen tilrettelægges, så vidt det er muligt, således at den udføres af den/de samme medarbejdere
- At hjælpen og støtten bliver iværksat inden for de aftalte servicemål

Opfølgning

Opfølgning på kvalitetsmålene kan ske ved:

- Stikprøvekontrol
- Egenkontrol
- Tilfredshedsundersøgelser
- Revisitation

Værdier

- At kontakten med visitationen og hjemmeplejen altid opleves som respektfuldt
- At medarbejderne udviser situationsfornemmelse og altid er venlige og imødekommende over for dig og dine pårørende

Husk medarbejderne har tavshedspligt. Tavshedspligten ophører ikke, selv om medarbejderen skifter job.

2. Kvalitetsstandarder

2.1. Træning

2.1.1. Genoptræning efter serviceloven

Serviceloven § 86, stk. 1

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere med behov for genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse, og som ikke er i stand til at opnå vanligt funktionsniveau gennem en anden form for træning.

Hvad er formålet med indsatsen?

- At borger efter sygdom genvinder tabte funktioner og færdigheder i en sådan grad, at borger efterfølgende selv kan forbedre og vedligeholde disse

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

1. Ofte en forundersøgelse, en træningsindsats, og afsluttende undersøgelse/test
2. Træning i almindelige daglige gøremål såsom fx at støvsuge, tage bad m.m.
3. Træning af balance, udholdenhed, kondition, muskelstyrke, bevægelighed, udholdenhed mm.
4. Træning af nedsat hukommelse, koncentrationsbesvær, manglende evne til at strukturerer m.m.

Serviceniveau
Vi tilrettelægger altid en individuel træning. Vi tilbyder træningen på vores træningscentre (som findes på udvalgte plejecentre og i Sundhedscenteret), i eget hjem, og på nogle af vores midlertidige ophold. Træningen kan foregå på hold, individuelt eller ved selvtræning under vejledning med hjemmeøvelser.

2.1.2. Vedligeholdende træning

Serviceloven § 86, stk. 2

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere med behov for hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hvad er formålet med indsatsen?

- At borger bevarer eksisterede funktioner og færdigheder såvel fysisk som psykisk

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

1. Ofte en forundersøgelse, en træningsindsats, og afsluttende undersøgelse/test
2. Daglige øvelser igangsat af terapeuter, udført af hjemmeplejen efter instruktion fra terapeuter. Øvelserne følges op af terapeut ved behov eller halvårligt

Serviceniveau

Vi tilrettelægger altid en individuel træning. Vi tilbyder træningen på vores træningscentre (som findes på udvalgte plejecentre og i Sundhedscenteret) eller i eget hjem. Træningen kan foregå på hold, individuelt eller ved selvtræning under vejledning med hjemmeøvelser.

2.1.3. Genoptræning efter sundhedsloven

Sundhedsloven § 140

Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere, der efter udskrivning fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, og har fået en genoptræningsplan.

Hvad er formålet med indsatsen?

- At borger opnår samme grad af funktionsevne som tidligere eller bedst mulig funktionsevne såvel bevægelses- og aktivitetsmæssigt, kognitivt, emotionelt som socialt

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

1. Ofte en forundersøgelse, en træningsindsats, og afsluttende undersøgelse/test
2. Træning i almindelige daglige gøremål såsom fx at støvsuge, tage bad m.m.
3. Træning af balance, udholdenhed, kondition, muskelstyrke, bevægelighed, udholdenhed mm.
4. Træning i nedsat hukommelse, koncentrationsbesvær, manglende evne til at strukturerer m.m.

Serviceniveau

Vi tilrettelægger altid en individuel træning. Vi tilbyder træningen på vores træningscentre (som findes på udvalgte plejecentre og i Sundhedscenteret), i eget hjem, og på nogle af vores midlertidige ophold. Træningen kan foregå på hold, individuelt eller ved selvtræning under vejledning med hjemmeøvelser.

2.1.4. Vederlagsfri fysioterapi

Sundhedsloven § 140 a

Hvem kan modtage indsatsen?

Ordningen omfatter en afgrænset gruppe af borgere og kræver lægehenvisning. Der findes en samlet diagnoseliste på Sundhedsstyrelsens hjemmeside www.sst.dk

Vederlagsfri fysioterapi leveres enten af kommunale eller praktiserende fysioterapeuter.

Hvad er formålet med indsatsen?

- At forbedre funktioner, vedligeholde funktioner eller forhale forringelse af funktioner hos borgere med varige handicaps

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

1. Ved førstegangshenvisning og ved fornyet henvisning udarbejder terapeuten en beskrivelse af borgers funktioner og funktionsnedsættelse. Beskrivelsen skal anvendes som grundlag for målsætningen og planlægningen af en effektiv behandling. Beskrivelsen er desuden udgangspunkt for, at henvisende læge skal vurdere behovet for fortsat fysioterapi
2. Styrketræning, balancetræning, konditionstræning, udholdenhedstræning mm.

Serviceniveau
Vi tilrettelægger altid en individuel træning. Vi tilbyder træningen på vores træningscentre (som findes på udvalgte plejecentre og i Sundhedscenteret), og på nogle af vores midlertidige ophold.

Ydelsens omfang er bestemt i overenskomsten for vederlagsfri fysioterapi, og foregår som udgangspunkt på hold.

2.2. Forebyggelse og sundhedsfremme

2.2.1. Forebyggende hjemmebesøg

Serviceloven §79a

Hvem kan modtage indsatsen?

I dit fyldte 75. år tilbydes borgeren et forebyggende hjemmebesøg. Fra det fyldte 80 år og fremover tilbydes et besøg en gang om året.
Der tilbydes desuden forebyggende hjemmebesøg efter behov i alderen 65 til 79 år, til borgere som er i særlig risiko for fysisk, psykisk eller social funktionstab. Enke/enkemænd modtager et tilbud om besøg 6-8 uger efter de er blevet alene.

Borgere der både modtager personlig pleje og praktisk hjælp, modtager ikke tilbuddet.

Hvad er formålet med indsatsen?
Formålet med besøget er at bidrage til tryghed og trivsel gennem råd og vejledning. Målet er at borgeren så vidt muligt kan klare sig selv, og dermed oplever den bedst mulige hverdag. De forebyggende medarbejdere forsøger at løse små problemer, før de vokser sig store og uoverskuelige.

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
Den forebyggende medarbejder tager udgangspunkt i, hvad der er vigtigt for den enkelte i forhold til sundhed og forebyggelse af sygdom. Det er først og fremmest borgeren, der afgør hvad samtalen skal dreje sig om.
Det kan f.eks. være:

- Helbred og trivsel
- Glæder og vanskeligheder ved at blive ældre
- Dagligdagen – hvad går godt, og hvad er svært?

- Netværk og ensomhed, det er vigtigt at få sat ord på ensomheden og give borgeren mere viden om mulighederne for at bryde ensomheden
- Kost, motion, indretning af bolig og forebyggelse af fald
- Vejledning til at tackle kronisk sygdom

De forebyggende medarbejdere har en sundhedsfaglig uddannelse og et bredt kendskab til såvel sociale som sundhedsmæssige forhold. De har stor viden om forebyggende og sundhedsfremmende tilbud i Viborg kommune.

Den forebyggende medarbejder kan ikke bevillige ydelser som f.eks. hjemmehjælp, træning og hjælpemidler.

Serviceniveau
Samtalen varer ca. 1 time, og medarbejderen har tavshedspligt om indholdet i samtalen. Det er frivilligt, om borgeren ønsker at modtage besøg.

2.2.2. Aktiviteter
Serviceloven § 79

Hvem kan modtage indsatsen?
Viborg Kommunes tilbud om aktiviteter for ældre varetages af seks teams, der geografisk dækker hele kommunen. Der er både åbne tilbud og tilbud, der skal visiteres til.

De åbne tilbud, der beskrives her kan benyttes af alle pensionister i Viborg kommune. Hvis borger bevilges kørselsordning transporteres der til nærmeste egnede tilbud.

Hvad er formålet med indsatsen?
At opretholde borgers fysiske og psykiske funktionsniveau samt sociale kompetencer. Der arbejdes ud fra værdierne nærvær – samvær – mestring.

Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?
Aktiviteterne tilrettelægges i samarbejde med brugere og frivillige og tager udgangspunkt i de ønsker og behov brugerne giver udtryk for.

Der tilbydes en lang række varierede aktiviteter, som søger at dække behov for såvel fysisk og psykisk aktivitet samt socialt samvær med andre.

Vi graduerer aktiviteterne, så den enkelte kan udnytte sine ressourcer og føle sig tilpas udfordret. Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang og der er udvidet fokus på at forebygge isolation og ensomhed.

Yderligere information om tilbud kan fås ved direkte henvendelse til de enkelte teams. Kontaktoplysninger findes på Aktivitet & Udviklings hjemmeside - www.aktiviteten.viborg.dk

Serviceniveau

I Viborg Kommune er der decentral visitation til aktiviteter. Det betyder, at det er aktivitetspersonalet, der træffer afgørelse i sagen, og det er således også her, der skal ansøges om aktiviteter med personale tilknyttet.

Der kan forekomme udgifter til materialer og forplejning. Der kan ud fra en konkret faglig vurdering tilbydes kørsel til aktivitetstilbuddet. Der er egenbetaling hertil.

2.3. Hjælpemidler, forbrugsgoder, boligindretninger

2.3.1. Hjælpemidler, forbrugsgoder og teknologier

Serviceloven §§ 112, 113

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere med en varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet/forbrugsgodet:

1. i væsentlig grad kan afhjælpe følgerne af den nedsatte funktionsevne
2. i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet, eller
3. er nødvendigt for at den pågældende kan udøve et erhverv

Hvad er formålet med indsatsen?
- At borgere får mulighed for at leve en så normal og selvstændig tilværelse som mulig
- At borgere i størst mulig grad gøres uafhængige af andres bistand i dagligdagen

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Rådgivning, vejledning, afprøvning, instruktion og tilpasning
- Der ydes støtte til udskiftning og reparation efter behov til hjælpemidler
- Der ydes ikke støtte til udskiftning og reparation af forbrugsgoder

Serviceniveau
Der ydes hjælp til anskaffelse af det bedst egnede og billigste hjælpemiddel. Hjælpen ydes som udlån, kontantydelse eller udleveres som naturel hjælp. Der ydes ikke hjælp til almindelige driftsudgifter såsom batterier, pærer mm.

Der ydes hjælp til anskaffelse af forbrugsgoder, med et beløb svarende til 50% af prisen på et standardprodukt. Der ydes ikke hjælp til anskaffelse af forbrugsgoder, der normalt indgår i sædvanligt indbo, f.eks. støvsugere.

2.3.2. Boligindretning

Serviceloven §116

Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere med en varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, hvor det skønnes, at en ændring af boligen er nødvendig, for at afhjælpe eller i betydelig grad mindske boligmæssige ulemper. Det er ikke tilstrækkeligt, at en ændring ud fra en gennemsnitsbetragtning anses for hensigtsmæssig.

Hvad er formålet med indsatsen?

- At borgere får mulighed for at leve en så normal og selvstændig tilværelse som mulig
- At borgere i størst mulig grad gøres uafhængige af andres bistand i dagligdagen
- At hjælpen også kan være med til at lette andres arbejde i forhold til borgeren

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

Hjælpen ydes uanset om borger bor i lejlighed, ejerlejlighed, andelsbolig, eget hus, bofællesskab eller har varigt ophold hos familie. Borger skal selv afholde udgifter til reparation og vedligeholdelse af en boligindretning.

Kun hvor det ikke er muligt at reparere en boligindretning, kan der ydes støtte til udskiftning

Serviceniveau

Der ydes ikke hjælp til boligmæssige foranstaltninger, som alene eller overvejende har karakter af istandsættelse, almindelig vedligeholdelse eller modernisering.

2.3.3. Kvik Service

Hvem kan modtage indsatsen?
Kvik Service er et åbent tilbud for borgere med en varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, som opfylder betingelserne for udlån af hjælpemidler

Hvad er formålet med indsatsen?
At borgere kan få straks-sagsbehandling på ansøgninger om standard hjælpemidler som f.eks. badebænke, rollatorer, gribetænger m.m.

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

- Der tilstræbes, at der kan ske udlevering af hjælpemidlet med det samme, der kan dog være situationer, hvor der skal indhentes yderligere oplysninger
- Vejledning i indstilling og anvendelsen af hjælpemidlet
- Aflevering af hjælpemidler, som der ikke mere har brug for
- Aflevering/tidsbestilling af hjælpemidler, som skal repareres eller udskiftes
- Udstilling af mindre hjælpemidler til f.eks. køkkenarbejde og personlige pleje

Serviceniveau
- Kvik service er åben på tirsdage mellem kl 9.00 og 12.00 og torsdage ml. kl. 13.00 og 15.30
- Der er lukket i forbindelse med ferie og helligdage. Tiderne varierer og findes på kommunes hjemmeside under ”Borger” – ”Seniorer og pensionister” – ”Hjælpemidler – ”Kvikservice”

Kvik Service ligger på samme adresse som Viborg Kommunes Hjælpemiddelservice, Ålandsvej 4, 8800 Viborg.

2.4. Personlig pleje

2.4.1. Personlig pleje
Serviceloven §§ 83 og 83a

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere med behov for hjælp og støtte til personlig pleje på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hvad er formålet med indsatsen?
- Det primære formål med vores hjælp er at fremme borgernes muligheder for at klare sig selv i videst mulig omfang
- Hvis borgerne ikke kan opnå at klare sig selv, vil det primære formål være at vedligeholde de funktioner, de har

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Vi støtter borgerne i at udføre opgaverne selv
- Vi hjælper, hvor borgerne ikke kan
- Vi tilbyder korterevarende rehabiliteringsforløb før hjemmepleje og fastsætter mål for hjælpen

Eksempler på hjælp til personlig pleje:
- Hjælp til brusebad, toiletbesøg, påklædning, barbering m.m.
- Hjælp til at komme fra seng til stol, hjælp til at komme i seng, hjælp til at ligge godt
- Hjælp til personlige hjælpemidler såsom høreapparater, briller, proteser m.m.
- Hjælp til at strukturere hverdagen, drage egenomsorg og udføre aktiviteter og rutiner

Serviceniveau
Du kan læse mere om servicemålene for personlig pleje i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden.

Tidspunktet for hjælpens udførelse planlægges i et samarbejde mellem borger og leverandør under hensyntagen til arbejdets tilrettelæggelse og borgerens ønsker.

2.4.2. Praktisk hjælp
Servicelovens §§ 83 og 83a

Generelt
Borgere med har behov for hjælp og støtte til praktisk hjælp på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hvad er formålet med indsatsen?
- Det primære formål med vores hjælp er at fremme borgers muligheder for at klare sig selv i videst mulig omfang
- Hvis borger ikke kan opnå at klare sig selv, vil det primære formål være at vedligeholde de funktioner, de har

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Vi støtter borgerne i at udføre opgaverne selv
- Vi hjælper, hvor borgerne ikke kan
- Vi tilbyder korterevarende rehabiliteringsforløb før hjemmepleje og fastsætter mål for hjælpen

Praktisk hjælp omfatter:

- Vareudbringning
- Indkøb, ernæring
- Madservice
- Rengøring
- Tøjvask.

Opgaverne uddybes i følgende afsnit.

Serviceniveau
Du kan læse mere om servicemålene for praktisk hjælp i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden.

Vareudbringning

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere der ikke er i stand til at handle dagligvarer på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Vareudbringning kan gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven (f.eks. ægtefælle, samboende eller voksne hjemmeboende børn).

Hvad er formålet med indsatsen?
- Der henvises til formålet for praktisk hjælp
- At sikre at borger har de nødvendige dagligvarer til brug i husholdningen

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Udbringning af bestilte dagligvarer

Serviceniveau
Du kan læse mere om servicemålene for vareudbringning i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden.

Kommunen har indgået kontrakt med to leverandører om udbringning af varer. Du kan selv vælge, hvilken af de to leverandører, der skal levere dine varer.

Du kan også vælge andre leverandører end de leverandører, som kommunen har kontrakt med, f.eks. den lokale købmand. Men du skal være opmærksom på, at der så kan blive opkrævet et beløb for udbringningen som du selv skal betale.

Indkøb

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere der ikke er i stand til at bestille dagligvarer eller sætte dagligvarer på plads på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hjælp til indkøb kan gives, hvis der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven (f.eks. ægtefælle, samboende eller voksne hjemmeboende børn).

Hvad er formålet med indsatsen?

- Der henvises til formålet for praktisk hjælp
- At sikre at borger har de nødvendige dagligvarer til brug i husholdningen

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

- Bestilling af dagligvarer
- Hjælp og støtte til at udarbejde en indkøbsliste
- Hjælp og støtte til at sætte varer på plads

Serviceniveau

Du kan læse mere om servicemålene for indkøb i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden. Der ydes hjælp til indkøb af dagligvarer én gang om ugen.

Ernæring

Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke er i stand til at opretholde en optimal ernærings- og sundhedstilstand.

Hvad er formålet med indsatsen?

Borgeren fremmer eller bevarer ernæringstilstanden gennem en god og målrettet ernæringsrigtig kost med det formål, at borgerens selvhjulpenhed fremmes eller det aktuelle funktionsniveau stabiliseres.

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?

På baggrund af en konkret, individuel vurdering kan følgende aktiviteter indgå:

- Bestilling af fødevarer ved kommunens leverandører
- Tilberede og servere morgenmad
- Smøre, anrette og servere måltider til dagens 4-5 måltider
- Opvarmning og servering af færdigretter primært i mikrobølgeovn, som borgeren selv anskaffer
- Hjælp til indtagelse af mad og drikkevarer
- Oprydning efter måltid og god madhygiejne

Borgere som er i risiko for fejl- eller underernæring samt borgere med et utilsigtet vægttab ydes en ekstraordinært hjælp f.eks. koge eller stege æg, koge havregrød, koldskål m.m.

Serviceniveau

Der kan læses mere om servicemålene for praktisk hjælp i afsnit 1.6 under "Generel information". Hjælpen er behovsorienteret og beror altid på en individuel vurdering. Viborg Kommunes hjemmepleje samarbejder med klinisk diætist mhp. at borgerens ernærings- og sundhedsmæssige tilstand forbedres.

Madservice

Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere eller ægtefæller, som pga. kort- eller langvarig sygdom eller manglende ressourcer ikke selv er i stand til at tilberede det varme måltid.

Hvad er formålet med indsatsen?
At opretholde eller genvinde god ernærings- og sundhedsmæssig tilstand.

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Levering af køle-vakuum produceret varme måltider og diæter, som varieres efter årstiderne og borgernes ernæringsbehov og ønsker.
- Tilberedning og levering af madpakker til ældre
- Mulighed for levering af diæter som kan behandle og forebygge livsstilssygdomme
- Diætetisk vejledning ved klinisk diætist

Serviceniveau
Der kan læses mere om servicemålene for madservice i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden.

Leveringen er afhængig af leverandørens produktionsform og borgerens ønsker.

Ved de godkendte leverandører er der valgfrihed mellem 14 hovedretter og 14 forretter og desserter. Maden leveres ugentligt. Der er dog ikke valgmuligheder ved specialdiæter. Serveringstilbuddet følger til en hver tid gældende anbefalinger - både diætetiske anvisninger og fødevaresikkerhedslovgivning.

I øjeblikket er der ingen godkendte leverandører der tilbyder daglig levering af varm mad.

Rengøring

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer der ikke er i stand til at varetage de nødvendige opgaver i forbindelse med rengøring.

Hjælp til rengøring gives, hvis der ikke er andre i husstanden (f.eks. ægtefælle, samboende eller voksne hjemmeboende børn), der kan udføre opgaven.

Hvad er formålet med indsatsen?
- Der henvises til formålet for praktisk hjælp
- At sikre at borger får hjælp til den nødvendige hverdagsrengøring

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Støvsugning, gulvvask og støvaftørring i nødvendige rum og på frie flader og arealer
- Nødvendig rengøring af badeværelse
- Rengøring af frie flader og arealer i køkkenet
- Skift af sengetøj
- Vande blomster, lufte ud m.m.

Serviceniveau
Der kan læses mere om servicemålene for praktisk hjælp i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden. Der ydes hjælp til nødvendig hverdagsrengøring hver 14. dag, som udgangspunkt på et areal svarende til en 2-værelses lejlighed (ca. 67 m2), med fokus på de fem brugsrum; køkken, stue, badeværelse, soveværelse og entre, men altid på

baggrund af en individuel vurdering. I helt særlige tilfælde kan der ydes ekstra rengøring, som f.eks. af helbredsmæssige årsager eller ved specielle hygiejniske behov.

Tøjvask

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer der ikke er i stand til at varetage de nødvendige opgaver i forbindelse med tøjvask.

Hjælp til tøjvask kan gives, hvis der ikke er andre i husstanden (f.eks. ægtefælle, samboende eller voksne hjemmeboende børn), der kan udføre opgaven.

Hvad er formålet med indsatsen?
- Der henvises til formålet for praktisk hjælp
- At sikre at borger har rent tøj til rådighed

Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?
- Vask af tøj i hjemmet eller på fælles vaskeri
- Hjælp til at sortere, pakke og bestille afhentning af tøj til vaskeri
- Tørretumbling, ved behov ophængning og nedtagning af tøj
- Lægge tøj sammen og på plads

Serviceniveau
Der kan læses mere om servicemålene for praktisk hjælp i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden. Tøjvask ydes én gang om ugen eller hver 14. dag.

2.4.3. Aflastning/afløsning
Serviceloven § 84

Hvem kan modtage indsatsen?
Ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en borger med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Hvad er formålet med indsatsen?
Formålet er at yde aflastning/afløsning til den person, der passer en borger med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Tilbud om et dagcenterophold på en af de visiterede pladser i Aktivitet & Udvikling. Her tilbydes en lang række varierede aktiviteter, som søger at dække behov for såvel fysisk og psykisk aktivitet/træning som socialt samvær med andre. Dagsrytmen tilrettelægges ud fra en fast struktur, hvor genkendelighed og tryghed er nøgleord. Der visiteres til dagtilbud gennem Visitation Sundhed og Omsorg og Demenscenter Viborg.
- Tilbud om hjælp til praktisk hjælp i hjemmet (f.eks. rengøring, tøjvask, vareudbringning, madservice)
- Tilbud om afløsning i hjemmet, hvis borgeren der passes, ikke er i stand til at deltage på et dagcenterhold.

Serviceniveau
Viborg Kommune råder over et antal aflastningspladser, hvor borgere kan få ophold op til fem uger i forbindelse med ægtefælles behov for ferie eller aflastning.

2.4.4. Midlertidige pladser
Serviceloven § 84, stk. 2 og §86, stk. 1

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere med et akut opstået behov for en periode med døgndækket pleje og/eller træning, som ikke eller kun vanskeligt kan foregå i eget hjem.

Hvad er formålet med indsatsen?
- at borgeren modtager et målrettet observations-, trænings- eller plejetilbud i en midlertidig periode på tre-fem uger. I denne periode arbejdes der målrettet med, at borgeren igen kan opholde sig i egen bolig, eller det skal afklares hvilken boform borgeren i fremtiden vil have brug for.

Indsatsen kan indeholde:
- Pleje og træning
- Observation, udredning
- Aflastning for ægtefælle

Serviceniveau
Ydelsen er behovsbestemt efter en individuel vurdering.

2.4.5. Omsorgstandpleje
Sundhedsloven § 131

Hvem kan modtage indsatsen?
Borgere, der kun vanskeligt kan benytte de almindelige tandplejetilbud på grund af nedsat førlighed eller vidtgående fysisk eller psykisk handicap.

Hvad er formålet med indsatsen?
At tilbyde tandpleje til voksne, som ikke kan benytte almindelige tandplejetilbud.

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
- Almen og individuel forebyggelse af sygdomme i tand-, mund og kæberegion
- Hjælp til mundhygiejne, herunder oplysning og instruktion i tandpleje til den enkelte borger og til relevant omsorgspersonale

Serviceniveau
Tandpleje efter behov.

Leverandør
Den kommunale tandpleje.

Pris
Der kan opkræves egenbetaling til omsorgstandpleje.

Viborg Kommune har besluttet, at almindelige undersøgelser og mindre behandlinger er gratis, og at der opkræves en egenbetaling ved større behandlinger. Egenbetalingen kan max. udgøre 510 kr. årligt (2017 priser/reguleres årligt)

2.4.6. Sygepleje

Sundhedsloven § 138

Hvem kan modtage indsatsen?
- Borgere med behov for lægeordineret hjemmesygepleje
- Borgere der har brug for omsorg og almen sundhedsvejledning
- Borgere der har behov for kompleks og/eller akut hjemmesygepleje

Hvad er formålet med indsatsen?
- At gennemføre, observere og følge op på lægeordinerede undersøgelser og behandlinger
- At identificere og iværksætte forebyggende sygepleje i forhold til fysiske, psykiske og sociale behov
- At forebygge uhensigtsmæssige indlæggelser på hospitalet

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
Eksempler på sygepleje:

- Lægeordinerede undersøgelser og behandlinger samt visiterede sygeplejeydelser
- Råd og vejledning om sundhed og forebyggelse
- Målrettede pædagogiske opgaver samt psykisk pleje og omsorg
- Hud-, sår-, kateter- og stomipleje
- Medicinhåndtering: til stabil medicinering tilbydes dosisdispensering og til ustabil medicinering ydes medicindispensering med egen betaling til doseringsæsker.

Serviceniveau
Der kan læses mere om servicemålene for sygepleje i afsnit 1.6 under "Generel information" her i Kvalitetsstandarden.

Viborg Kommune har etableret et akut-team, der skal arbejde på at forhindre uhensigtsmæssige indlæggelser. Akutteamet råder over tryghedspladser, hvor borgere kan få ophold fra 3 til 5 dage i stedet for indlæggelser.

2.4.7. "Klippekortet"

Hvem kan modtage indsatsen?
De svageste hjemmehjælpsmodtagere i egen bolig, der er afhængige af hjælp til at klare hverdagen. Borgere, der som følge af betydelig og varigt nedsat funktionsevne, har et plejebehov som nødvendiggør omfattende pleje og omsorg og som vil opnå en forholdsmæssig stor ændring i livskvalitet gennem ydelser som kommunen ikke tilbyder i forvejen og hvor der ikke kan findes andre løsninger gennem eksisterende muligheder som f.eks. frivillige, ledsagelse, aktiviteter m.v.

Hvad er formålet med indsatsen?
- at styrke livskvaliteten for de svageste hjemmehjælpsmodtagere

Indsatsen kan bl.a. indeholde:

- supplerende rengøring, f.eks. vinduespudsning eller støvsugning af møbler,
- hovedrengøring,
- indkøb, eller
- ledsagelse ved eksempelvis museums- eller svømmehalsbesøg

Tilbuddet er en times ekstra tid til hjemmehjælp om ugen, som borgeren selv kan være med til at bestemme, hvad skal bruges til. Borgerne bestemmer desuden selv hvornår (dog som udgangspunkt mellem sidst på formiddagen til kl. 15.30) hjælpen skal leveres. Hvis borgeren ønsker at spare sammen og i stedet modtage 2x1 times hjælp hver anden uge, er der også mulighed for det.

Der er enkelte begrænsninger på, hvilke opgaver personalet må udføre. Den ekstra hjemmehjælp kan f.eks. ikke anvendes til havearbejde.

Indsatsen tager udgangspunkt i aftale om Finanslov 2015, hvor der er afsat midler til at styrke livskvaliteten for de svageste hjemmehjælpsmodtagere. Ordningen kaldes klippekortmodellen, fordi borgeren har mulighed for selv at bestemme hvornår, der skal leveres ekstra hjemmepleje, og hvad hjælpen skal bestå af.

2.4.8. Ledsagerordning for 67+ årige

Sociallovens §85

Hvem kan modtage indsatsen?

Målgruppen er borgere med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, der ikke kan færdes uden for hjemmet på egen hånd. Tildeling af ledsagerordning sker efter en konkret, individuel vurdering.

Hvad er formålet med indsatsen?
Ordningen giver borgere, der ikke er i stand til at færdes uden for hjemmet på egen hånd, mulighed for at være aktive uden for hjemmet.

Hvilke aktiviteter indgår i indsatsen?
Ledsagerordningen giver dig mulighed for at deltage i kulturliv og ved sociale arrangementer. F.eks.:

- Teater
- Biograf
- Bibliotek
- Foredrag
- Gåture

Serviceniveau
Ledsagerordningen giver dig ret til 8 timers ledsagelse om måneden. Ledsageren er en af Viborg Kommunes medarbejdere. Der er ikke er mulighed for at opspare timer fra måned til måned. Du har mulighed for at søge om refusion af udgifter til din ledsager til befordring og andre aktiviteter (entre, billetter mv.) op til 837 kr. årligt.

2.5. Boliger

2.5.1 Almene ældreboliger
Almenboligloven §§ 5 og 54

Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere, der på grund af nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne, har særligt behov for en bolig, der er egnet til pleje og brug af hjælpemidler.

Hvad er formålet med indsatsen?
At give borgeren mulighed for at blive længst muligt i en egnet bolig, som understøtter og sikrer, at borgeren kan fastholde færdigheder længst muligt.

2.5.2 Plejeboliger
Almenboligloven §§ 5 og 54

Hvem kan modtage indsatsen?
- Borgere der på grund af betydeligt og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, har behov for omfattende hjælp eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis
- Borgere, der har et plejebehov som nødvendiggør omfattende pleje- og omsorgstilbud i døgnets 24 timer

Hvad er formålet med indsatsen?
Boligen skal give mulighed for nærhed, tryghed og overskuelighed for borgeren.

2.5.3 Specialiserede plejeboliger
Almenboligloven §§ 5 og 54

Viborg Kommune har en række specialiserede boliger til plejekrævende borgere med særlige behov. Denne specialisering gør det muligt at indrette afsnit, der tager højde for borgeres særlige behov. Specialiserede plejeboliger kan f. eks. være for ældre, plejekrævende borgere med:
- Demens
- Fysisk eller psykisk handicap
- Senhjerneskade
- Psykisk sygdom
- Misbrugsproblemer

Serviceloven
Lov nr. 573 af 24. juni 2005, jf. lovbekendtgørelse nr. 254 af 20. marts 2014

§ 79.
Kommunalbestyrelsen kan iværksætte eller give tilskud til generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte retningslinjer for, hvilke persongrupper der kan benytte tilbuddene.
Stk. 2. Afgørelser efter stk. 1 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.
Stk. 3. Sundheds- og ældreministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler om betaling for tilbud efter stk. 1, herunder om beregningsgrundlaget for betalingen.

§ 79 a.
Kommunalbestyrelsen skal tilbyde mindst et årligt forebyggende hjemmebesøg til alle borgere, der er fyldt 80 år, og som bor i kommunen, jf. dog stk. 2 og 3.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et forebyggende hjemmebesøg til alle borgere, som bor i kommunen, i deres fyldte 75. år.
Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde forebyggende hjemmebesøg efter behov til borgere i alderen 65 år til 79 år, som er i særlig risiko for at få nedsat social, psykisk eller fysisk funktionsevne, og som bor i kommunen.
Stk. 4. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger besøgene efter behov, jf. dog stk. 1 og 2.
Stk. 5. Kommunalbestyrelsen kan vælge at undtage de borgere, som modtager både personlig pleje og praktisk hjælp efter § 83, fra ordningen om forebyggende hjemmebesøg.
Stk. 6. Sundheds- og ældreministeren kan fastsætte regler om de kommunale forpligtelser efter stk. 1-5, herunder om samordning med andre generelle kommunale forebyggende og aktiverende foranstaltninger og om andre måder at gennemføre det forebyggende hjemmebesøg på end ved besøg i hjemmet.

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

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

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.
Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.
Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.
Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

§ 84.
Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.
Stk. 2. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

§ 86.
Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

§ 112.
Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet

1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan bestemme, at et hjælpemiddel skal leveres af bestemte leverandører. I forbindelse med kommunalbestyrelsens indgåelse af leverandøraftaler inddrages repræsentanter for brugerne ved udarbejdelse af kravspecifikationerne.
Stk. 3. Ansøgeren kan vælge leverandør af hjælpemidler, jf. dog stk. 4. Hvis kommunalbestyrelsen har indgået en leverandøraftale og ansøgeren ønsker at benytte en anden leverandør end den, som kommunalbestyrelsen har indgået leverandøraftale med,

indkøber ansøgeren selv hjælpemidlet og får udgifterne hertil refunderet, dog højst med et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør. Har kommunalbestyrelsen ikke indgået leverandøraftale, kan ansøgeren vælge leverandør, og støtten ydes efter regning, dog højst med et beløb svarende til prisen på det bedst egnede og billigste hjælpemiddel.
Stk. 4. Ansøgerens ret til at vælge leverandør af hjælpemidler efter stk. 3 gælder ikke, hvis kommunalbestyrelsen kan stille et hjælpemiddel til rådighed, som er fuldstændig identisk med det hjælpemiddel, som ansøgeren ønsker at anskaffe fra en anden leverandør.
Stk. 5. Social-, børne- og integrationsministeren kan i en bekendtgørelse fastsætte regler om

1) afgrænsningen af de hjælpemidler, hvortil der kan ydes støtte, og adgangen til genanskaffelse,
2) i hvilket omfang modtageren selv betaler en del af udgiften til anskaffelse, reparation og drift af et hjælpemiddel,
3) hvornår støtte til et hjælpemiddel kan ydes som udlån eller udleveres som naturalydelse,
4) hvorvidt der skal gælde særlige betingelser for støtte til visse hjælpemidler, herunder muligheden for udlevering af visse hjælpemidler fra en offentlig institution, og
5) hvorvidt visse hjælpemidler kan stilles til rådighed som led i et botilbud.

§ 192 a.
Kommunalbestyrelsen skal tilbyde ældre, der har særligt behov for en plads på et plejehjem, jf. § 192, eller for en almen plejebolig, jf. § 5, stk. 2, i lov om almene boliger m.v., en sådan plads eller bolig senest 2 måneder efter optagelse på en venteliste.
Stk. 2. Garantien efter stk. 1 gælder dog ikke, hvis den ældre har valgt et bestemt plejehjem eller en bestemt almen plejebolig efter reglerne i § 58 a i lov om almene boliger m.v.
Stk. 3. Social-, børne- og integrationsministeren fastsætter nærmere regler om optagelse på en venteliste og om frister for tilbud om en almen plejebolig eller en plejehjemsplads.

Sundhedsloven
Lov nr. 546 af 24. juni 2005, jf. lovbekendtgørelse nr. 913 af 13. juli 2010

§ 119.
Kommunalbestyrelsen har ansvaret for ved varetagelsen af kommunens opgaver i forhold til borgerne at skabe rammer for en sund levevis.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen etablerer forebyggende og sundhedsfremmende tilbud til borgerne.
Stk. 3. Regionsrådet tilbyder patientrettet forebyggelse i sygehusvæsenet og i praksissektoren m.v. samt rådgivning m.v. i forhold til kommunernes indsats efter stk. 1 og 2.

§ 131.
Kommunalbestyrelsen tilbyder forebyggende og behandlende tandpleje til personer, der på grund af nedsat førlighed eller vidtgående fysisk eller psykisk handicap kun vanskeligt kan udnytte de almindelige tandplejetilbud.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan indgå aftale med regionsrådet om, at regionsrådet varetager omsorgstandpleje for de af stk. 1 omfattede personer

§ 138.
Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvisning til personer med ophold i kommunen.

§ 140.
Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri genoptræning til personer, der efter udskrivning fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, jf. § 84 om genoptræningsplaner.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsens indsats efter stk. 1 tilrettelægges i sammenhæng med de kommunale træningstilbud m.v. i henhold til anden lovgivning.
Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan tilvejebringe tilbud om genoptræning i henhold til stk. 1 ved at etablere behandlingstilbud på egne institutioner eller ved indgåelse af aftaler herom med andre kommunalbestyrelser, regionsråd eller private institutioner.
Stk. 4. Ministeren for sundhed og forebyggelse fastsætter nærmere regler om patienternes mulighed for at vælge mellem genoptræningstilbud.

§ 140 a.
Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri behandling hos en fysioterapeut i praksissektoren efter lægehenvisning.
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan herudover tilbyde vederlagsfri behandling hos en fysioterapeut efter lægehenvisning ved at etablere tilbud om fysioterapi på egne institutioner eller ved indgåelse af aftaler herom med andre kommunalbestyrelser eller private institutioner.
Stk. 3. Ministeren for sundhed og forebyggelse fastsætter regler om behandling efter stk. 1 og 2 og om patientens mulighed for at vælge mellem fysioterapitilbud.

Almenboligloven
Lov nr. 374 af 22. maj 1996, jf. lovbekendtgørelse nr. 1023 af 21. august 2013

§ 5.
Almene ældreboliger er:

1) Boliger, der ved kommunalbestyrelsens tilsagn om offentlig støtte efter denne lov er mærket som almene ældreboliger.
2) Kommunale og regionale ældreboliger, som har modtaget støtte efter den tidligere lov om boliger for ældre og personer med handicap.
3) Ældreboliger, der den 31. december 1996 tilhørte et almennyttigt boligselskab og er etableret med støtte efter den tidligere lov om boliger for ældre og personer med handicap.
4) Lette kollektivboliger, der den 31. december 1996 tilhørte et almennyttigt boligselskab og er etableret med støtte efter tidligere love om boligbyggeri.
5) Ældreboliger, der omdannes til almene ældreboliger i medfør af § 2, stk. 3.
6) Lette kollektivboliger, der omdannes til almene ældreboliger i medfør af § 2, stk. 4.
7) Almene familieboliger, der i forbindelse med Landsbyggefondens tilsagn om støtte til ombygning efter § 91, stk. 1, mærkes som almene ældreboliger.
8) Boliger, der samtidig med kommunalbestyrelsens tilsagn om offentlig støtte til ombygning efter § 115, stk. 1, nr. 6 og 7, mærkes som almene ældreboliger.

9) Boliger i eksisterende udlejningsejendomme og parcelhuse, der erhverves af en almen boligorganisation med henblik på omdannelse til alment byggeri og udlejning som ældreboliger.
10) Almene familie- og ungdomsboliger, som kommunalbestyrelsen og boligorganisationen aftaler fremover skal mærkes som almene ældreboliger.
11) Boliger, der er opført med offentlig støtte efter lov om byfornyelse og mærket som almene ældreboliger.
12) Boliger etableret af selvejende ældreboliginstitutioner i henhold til det tidligere kapitel 9 a, jf. lovbekendtgørelse nr. 857 af 8. august 2006.
13) Tidligere institutionspladser i plejehjem og beskyttede boliger, som omdannes til ustøttede almene plejeboliger efter § 143 i.
14) Friplejeboliger, som ministeren for by, bolig og landdistrikter efter lov om friplejeboliger godkender afhændet med henblik på anvendelse som almene ældreboliger.

Stk. 2. Plejeboliger er almene ældreboliger, hvor der til den samlede bebyggelse hører servicearealer for personer med behov for omfattende service og pleje efter lov om social service.
Stk. 3. Almene ældreboliger kan etableres som bofællesskaber, når kommunalbestyrelsen senest samtidig med tilsagnet beslutter, at boligerne skal indrettes som individuelle eller kollektive bofællesskaber. Et bofællesskab skal bestå af mindst 5 boenheder. Kommunalbestyrelsen kan dog i ganske særlige tilfælde godkende, at bofællesskabet består af mindst 3 boenheder.
Stk. 4. Bestemmelserne i stk. 1, nr. 7, 8 og 10, finder tilsvarende anvendelse ved ommærkning til almene ældreboligbofællesskaber.
Stk. 5. Kommunalbestyrelsen kan beslutte, at almene ældreboliger fremover anvises som almene ældreboligbofællesskaber.
Stk. 6. Servicearealer er arealer, der anvendes til omsorgs- og servicefunktioner, der normalt ikke vil foregå i en selvstændig bolig, og som indrettes i umiddelbar tilknytning til almene ældreboliger eller ældreboliger, der tilhører en selvejende institution, med henblik på overvejende at betjene beboerne i disse boliger.

§ 54.

Almene ældreboliger, der ejes af en almen boligorganisation, skal udlejes til ældre og personer med handicap, der har særligt behov for sådanne boliger. Kommunalbestyrelsen kan beslutte, at boligerne skal udlejes til andre boligsøgende, såfremt de pågældende boliger ikke kan udlejes til den berettigede personkreds. Ved ledighed skal boligerne på ny søges udlejet til den berettigede personkreds. Kommunalbestyrelsen udøver anvisningsretten. Den kommune, som efter § 115, stk. 3, har givet tilsagn om støtte til ombygning af et plejehjem beliggende i en anden kommune til almene ældreboliger, udøver anvisningsretten til disse ældreboliger.
Stk. 2. Almene ældreboliger, der er indrettet med henblik på at betjene personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, skal af den almene boligorganisation udlejes til denne personkreds. Kommunalbestyrelsen kan beslutte, at boligerne skal udlejes til den personkreds, der er nævnt i stk. 1, 1. pkt., hvis boligerne ikke kan udlejes til personkredsen, der er nævnt i 1. pkt. Kommunalbestyrelsen udøver anvisningsretten, jf. dog § 185 b, stk. 3.
Stk. 3. Almene ældreboliger, der indrettes som bofællesskaber, kan ud over den berettigede personkreds, jf. stk. 1 og 2, udlejes til personer, der er i familie med eller har en særlig tilknytning til den berettigede personkreds. Det er dog en forudsætning, at bofællesskabet i det væsentlige udlejes

til den berettigede personkreds.
Stk. 4. Kommunen betaler lejen (boligafgiften) fra det tidspunkt, fra hvilket den ledige bolig er til rådighed for kommunalbestyrelsen, og indtil udlejning sker. Kommunen garanterer endvidere for boligtagerens kontraktmæssige forpligtelser over for ejendommens ejer til at istandsætte boligen ved fraflytning.