

Kvalitetsstandard

Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 1

Personlig hjælp
Indtagelse af mad/drikke
Helbred/sygdom/sundhedsfremme/forebyggelse
Struktur og sammenhæng

Personlig hjælp: Indtagelse af mad/drikke - Helbred/sygdom / sundhedsfremme/forebyggelse - Struktur og sammenhæng	
1. Overordnede rammer	
1.1. Formål	Det er formålet at bidrage til at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder og afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
1.2. Lovgrundlag	<p>Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 1.</p> <p>Lov om social service § 44 (børn og unge).</p> <p>Lov om social service § 88.</p>
1.3. Sønderborg Kommunes grundprincipper for personlig hjælp	<p>Det er grundprincippet at respektere, at ethvert menneske har ansvar for sit eget liv og har ret til selvbestemmelse.</p> <p>Hjælpen gives med et forebyggende og aktiverende sigte med henblik på, at den enkelte opnår så høj grad af selvhjulpethed som muligt.</p> <p>Hjælpen planlægges og udføres i nært samarbejde med borgeren.</p>
1.4. Hvem kan modtage hjælpen	<p>Borgere der på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for hjælp til personlig pleje.</p> <p>Hvis borgeren bor sammen med en ægtefælle/samlever, er der en forventning om, at denne i et vist omfang hjælper til med den personlige pleje.</p>
1.5. Hvad koster hjælpen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Træning i at udføre opgaven i en individuel træningsperiode er gratis. ▪ Midlertidig hjælp skal der som udgangspunkt betales for (afhængig af modtagerens indtægt), jf. servicelovens § 82. ▪ Varig hjælp er gratis.
1.6. Forudsætninger for at modtage hjælpen	<p>Det er en forudsætning for at modtage hjælp til praktiske opgaver i hjemmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ At funktionsnedsættelsen ikke kan afhjælpes ved brug af hjælpemiddel, indkøb af forbrugsgoder, træning, instruktion i udførelse af opgaverne eller en hensigtsmæssig indretning af hjemmet. ▪ At borgeren er hjemme når hjælpen leveres. ▪ At borgeren skal selv stille nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed for medarbejderen. Disse skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse. ▪ at borgeren samarbejder om de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse m.h.p. at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. ▪ At medarbejderen udarbejder en arbejdspladsvurdering/handleplan i hjemmet. <p>Nogle boliger kan have så små badeværelser, at personlig hjælp ikke kan foregå på badeværelset, men eksempelvis må foregå i soveværelset.</p>

2. Hvor og hvordan kan der ansøges om hjælp til personlig pleje

2.1. Hvordan søges der om hjælp:	<p>Ved at rette henvendelse til:</p> <p>Fagcenter for Ældre Myndighed og Visitation. Storegade 20 6440 Augustenborg Tlf. 8872 4523 Daglig telefon tid fra kl. 09.00-12.00</p> <p>En visitator vil senest 5 hverdage efter anmodning om hjælp kontakte borger.</p> <p>Ved behov for akut hjælp kontaktes områdets vagthavende sygeplejerske, som vurderer behovet for derefter at iværksætte indsatsen.</p>
2.2. Hvordan foregår visitationsbesøget	<p>En visitator besøger borgeren i dennes hjem for at afdække borgerens funktionsevne, herunder hvilke ressourcer borgeren besidder samt afdækker behovet for hjælp og træning. Funktionsevnen beskriver det konkrete og komplekse samspil mellem borgerens svækkelse, sygdom/handicap, omgivelserne og personlige faktorer, der er afgørende for borgerens muligheder for at udføre dagligdags aktiviteter.</p> <p>Borgeren skal medvirke ved udarbejdelse af en helhedsvurdering, herunder en funktions- og ressourcevurdering. Afgørelsen træffes på baggrund af de oplysninger, der fremgår i sagen.</p> <p>Visitator kan i nogle tilfælde have behov for at indhente supplerende helbredsmæssige oplysninger hos andre faggrupper herunder læger/fysioterapeuter mm. I disse tilfælde skal borgeren forud for henvendelsen have givet skriftligt samtykke.</p> <p>Borgeren skal i forbindelse med at der træffes en aftale for et besøg, tilbydes at en pårørende eller anden bisidder kan deltage i besøget.</p>
2.3. Afgørelse	<p>Når visitator har udarbejdet en helhedsvurdering, herunder en funktions- og ressourcevurdering, træffes der en afgørelse, som tager udgangspunkt i lov om social service, kommunens kvalitetsstandard og en individuel vurdering.</p> <p>Borgeren vil herefter få tilsendt en skriftlig afgørelse indeholdende begrundelse for tildeling/afslag på den ansøgte hjælp, målet med hjælpen samt en klagevejledning.</p>
2.4. Revurdering	<p>Revurdering af den samlede indsats foretages ved væsentlige ændringer i borgerens behov, funktion eller ændringer i hjemmet, dog mindst med 1½ års interval.</p>

3. Hjælpen: Personlig pleje

3.1. Hvad består hjælpen af

Hjælpen kan bestå af:

Personlig hygiejne.

- Bad (sengebad, etagebad eller brusebad) – 2 gange ugentligt.
- Øvre toilette
- Nedre toilette
- Af og påklædning – morgen og aften
- Kropsbårne hjælpemidler; hjælp til at påtage/aftage dette..
- Toiletbesøg
- Hjælp til indtagelse af mad og drikke
- Forflytninger
- Vending/lejring i seng
- Sengeredning, når er bevilget daglig hjælp til personlig pleje.

Struktur og sammenhæng i hverdagens aktiviteter

- Tilsyns/omsorgsbesøg
- Struktur og sammenhæng i hverdagens aktiviteter

Indtagelse af mad/drikke

- Hjælp til indtagelse af mad og drikke

4. Levering af hjælpen	
4.1. Hvornår leveres hjælpen	<p>Hjælpen leveres døgnet rundt alle ugens dage ud fra den afgørelse, der er truffet, og de aftaler, der indgås mellem borgeren og leverandøren. Det aftalte mødetidspunkt skal så vidt muligt overholdes. Der regnes dog med en margin på en halv time. Hjælp, der kun er visiteret en gang om ugen, udføres som udgangspunkt kun på hverdage i dagtimerne.</p> <p>Hvis leverandøren ikke overholder de aftaler, der er indgået om levering af hjælpen, skal leverandøren straks kontakte borgeren og aftale hvornår hjælpen i stedet kan tilbydes.</p> <p>Hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter visitationen efter aftale med borgeren og senest 1 uge efter modtagelsen af afgørelsen om visitation.</p>
4.2. Hvem leverer hjælpen	<p>Borgeren kan selv vælge, om den visiterede hjælp skal leveres af:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En medarbejder fra den kommunale hjemmepleje. ▪ En person, borgeren selv udpeger, og som efterfølgende skal godkendes og ansættes af kommunen. ▪ En medarbejder fra en af de private leverandører, ▪ (kommunen har pt. ingen godkendte private leverandører på området for personlig pleje). <p>En privat leverandør skal være godkendt af kommunen. Leverandørens forpligtelser vil fremgå af den kontrakt, der indgås mellem leverandøren og kommunen.</p> <p>Borgeren kan skifte leverandør med 1 måneds varsel.</p> <p>I forbindelse med iværksættelsen af den bevilgede hjælp, udpeger leverandøren en fast kontaktperson. Der kan dog ske ændringer i forhold til ferie sygdom eller behov for en anden organisering hos leverandøren.</p> <p>Hvis medarbejderen kommer til en "låst dør", skal medarbejderen kunne handle i overensstemmelse med kommunens retningslinjer herfor. Det indebærer, at hvis medarbejderen ved et aftalt besøg ikke kan komme i kontakt med borgeren, skal medarbejderen straks undersøge årsagen til fraværet, herunder kontakte områdecener og pårørende. Såfremt dette ikke giver resultat, er medarbejderen forpligtet til at kontakte politiet med henblik på rekvirering af låsesmed. Udgiften forbundet hermed er et anliggende mellem borgeren og leverandøren.</p>

4.3. Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none">▪ Leverandøren er ved opgavevaretagelsen omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Det indebærer blandt andet, at medarbejderne er undergivet reglerne om tavshedspligt, hvad angår fortrolige oplysninger, som de måtte få kendskab til i forbindelse med udførelsen af opgaverne. Tavshedspligten ophører ikke ved kontraktens udløb eller ved den enkelte medarbejders fratræden.▪ Leverandøren er forpligtet til at meddele Sønderborg Kommune om sociale og sundhedsmæssige ændringer i borgerens situation ud fra retningslinier fastsat af Sønderborg Kommune.▪ Leverandøren skal på stedet kunne yde akut hjælp til borgere, der f.eks. er faldet, ramt af virus eller på anden måde er akut syge, herunder om nødvendigt tilkalde hjemmesygeplejerske, læge mv.
-----------------------------------	--

5. Flexibilitet	
5.1. Flexibilitet og betingelser	<p>Medarbejderne skal som hovedregel levere den hjælp, som den enkelte borger er visiteret til. Der er i begrænset omfang mulighed for at bytte til andre indsatser (en anden hjælp).</p> <p>Inden for en kvalitetsstandard kan der kun byttes til indsatser, der er omfattet af kvalitetsstandardens serviceniveau, eller som særskilt er beskrevet som bytteydelse, jf. punkt 5.2.</p> <p>Hvis borgeren ønsker at bytte indsatser til indsatser i en anden kvalitetsstandard, kræves følgende punkter opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Borgeren skal være visiteret til indsatser efter denne anden kvalitetsstandard. ▪ Indsatserne skal leveres af samme leverandør. <p>Der kan ikke byttes til indsatser (ydelser) ud over den samlede vejledende tidsramme, som Central Visitation har udmeldt til leverandøren.</p> <p>Medarbejderen skal i de konkrete tilfælde vurdere, om det er acceptabelt og forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og at imødekomme borgerens ønske om helt eller delvist at bytte til andre ydelser. I tilfælde af uenighed ydes den hjælp, der er visiteret til.</p> <p>Medarbejderen noterer den aftalte bytning i hjemmeplejens bog.</p>
5.2. Indsatser som borgeren kan bytte sig til.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Få lagt make-up. ▪ Påklædning til fest. ▪ Gåture. ▪ Indsatser inden for denne kvalitetsstandard.

6. Klagemulighed

6.1. Klagemuligheder

Hvis borgeren er utilfreds med den tildelte hjælps udførelse, kan borgeren;

- Kontakte leverandøren eller den visitator, som er angivet i visitationsafgørelsen. Visitator kontakter herefter leverandøren og får dennes redegørelse. Skønnes klagen berettiget, er leverandøren forpligtet til umiddelbart at bringe de påklagede forhold i orden.
- Klage direkte til Klagerådet for hjemmehjælp.

Borgeren kan endvidere klage over tildelingen og omfanget af hjælpen til Klagerådet.

Klager sendes til:

Klagerådet på Hjemmehjælpsområdet
Rådhuset
Rådhusvej 10
6400 Sønderborg.

Klagerådet vurderer klagen og foretager en indstilling til Det Sociale Udvalg, som dernæst træffer en afgørelse. Denne afgørelse kan indbringes for Det Sociale Nævn efter reglerne herom.

Klager over det sundhedsfaglige personale kan indbringes for Patientklagenævnet.

Adressen er: Patientklagenævnet, Frederiksborggade 15, 2. sal, 1360 København K.

7.1. Kvalitetsmål	
7.1. Mål 1	<p>Kvalitetsmål for iværksættelse af hjælp</p> <p>At hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med borgeren og senest inden 1 uge efter visitationen.</p> <p>Resultatmål</p> <p>Det er målet, at den visiterede personlige hjælp er iværksat hos 100 % af borgerne inden for tidsfristen.</p> <p>Opfølgning på målet</p> <p>Der følges administrativt op på målene gennem en løbende registrering af, hvornår hjælpen er iværksat sammenholdt med det tidspunkt, borger og udfører modtager meddelelse om, at hjælpen er bevilget.</p>
7.2. Mål 2	<p>Kvalitetsmål for udførelsen af hjælpen</p> <p>At borgeren er tilfreds med, hvordan hjælpen udføres.</p> <p>Resultatmål</p> <p>Det er målet, at 70 % af svarene fra en adspurgt borgergruppe svarer bedst eller næstbedst på en 4-punktskala i en brugerundersøgelse.</p> <p>Opfølgning på målet</p> <p>Brugerundersøgelse samt registrering af klager. Der gennemføres mindst én brugerundersøgelse i hver valgperiode.</p> <p>Leverandøren følger op på kvaliteten af hjælpen ved kontakt til borgeren på aftalte tidspunkter og ved henvendelse fra borger/pårørende omkring kvaliteten. Dette dokumenteres.</p> <p>Derudover ved jævnlig kontakt til de medarbejdere, der udfører den tildelte ydelse. Kontakten omfatter inspektion af det udførte arbejde og inspektion under udførelse af arbejdet.</p>
7.3. Mål 3	<p>Kvalitetsmål for overholdelse af aftaler</p> <p>At opgaverne udføres som planlagt og aftalt med borgeren.</p> <p>Resultatmål</p> <p>Det er målet, at 70 % af borgerne svarer bedst eller næstbedst på en 4-punktskala i en brugerundersøgelse.</p> <p>Opfølgning af målene</p> <p>Der følges op gennem løbende, administrativ registrering, brugerundersøgelse samt registrering af klager. Der gennemføres mindst én brugerundersøgelse i hver valgperiode.</p>

Godkendt kvalitetsstandard for personlig hjælp af den 2. december 2008.

Dato:

ne

Preben Storm
Formand for Socialudvalget i Sønderborg Kommu-

Der er foretaget redaktionelle ændringer i forhold til lov om social service mm.

Dato:

ne

Preben Storm
Formand for Socialudvalget i Sønderborg Kommu-