



ÆRØ KOMMUNE



KVALITETSSTANDARD

Personlig pleje i Ærø Kommune



Indhold

1.0 Formål	2
2.0 Lovgrundlag	2
3.0 Indsatsen.....	2
3.1 Primære mål	2
3.2 Hvem kan modtage indsatsen?	2
3.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen	2
3.4 Indsatsens karakter	3
3.5 Levering af indsatsen	3
3.5.1 Hvornår leveres indsatsen?	3
3.5.2 Hvor leveres indsatsen?	4
3.5.3 Hvem leverer indsatsen?.....	4
3.5.4 Krav til leverandøren	4
3.5.5 Betingelser og fleksibilitet	4
4.0 Kvalitetsmål	5
4.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen.....	5
4.2 Kvalitetsmål for udførelsen af indsatsen.....	5
4.3 Opfølgning af kvalitetsmål.....	5
4.4 Brugertilfredshedsundersøgelse	5
5.0 Hvordan søges om personlig pleje?	6
5.1 Ansøgning om pleje.....	6
6.0 Godkendelse	6



1.0 Formål

Formålet med indsatsen er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten hos den enkelte. Indsatsen skal derfor bidrage til at vedligeholde og udvikle fysiske og psykiske færdigheder samt afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk og psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

2.0 Lovgrundlag

- Lov om social service §§ 83, stk. 1, nr. 1, og 83 a
- Lov om social service § 88
- Lov om social service §§ 94 og 94 a

3.0 Indsatsen

3.1 Primære mål

- At borgeren får den nødvendige støtte til varetagelse af personlige plejeopgaver, som borgeren ikke er i stand til at varetage.
- At borgeren i de tilfælde, hvor der vurderes at være rehabiliteringspotentiale, tilbydes et målrettet og tidsbegrænset forløb med henblik på at gøre borgeren i stand til selv at udføre eller medvirke til at udføre de personlige opgaver.
- At borgeren inddrages som aktiv samarbejdspartner i udførelsen af opgaven.

3.2 Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere, som midlertidigt eller varigt ikke kan udføre de personlige plejeopgaver på grund af nedsat funktionsevne.

3.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen

- At borgeren medvirker aktivt i forløbet, såfremt der er visiteret til et rehabiliteringsforløb.
- At borgeren er hjemme, når indsatsen leveres.
- At der på baggrund af en arbejdspladsvurdering vurderes, at arbejdsforholdene er forsvarlige (jævnfør arbejdsmiljøloven).
- At borgeren selv stiller de nødvendige plejeartikler og materialer til rådighed for medarbejderen. Disse skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse med henblik på, at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.



- At borgeren vedkender sig sin pligt til at underrette visitator om helbredsmæssige og/eller familiære ændringer, der kan have betydning for hjælpen. I modsat fald kan borger mødes med tilbagebetalingskrav.
- Der kan stilles krav om ommøblering, ekstraordinær rengøring, installering af lift og/eller plejeseng.

Det er vigtigt at understrege, at der i enhver opgave fokuseres på at medinddrage, træne og aktivere borgeren.

3.4 Indsatsens karakter

Indsatsen kan bestå af:

- Øvre toilette, nedre toilette, hudpleje, tand- eller protesepleje, barbering, neglepleje på hænder, klipning af tånegle og fodpleje.
- Kateter og stomipleje
- Af- og påklædning morgen og aften
- Kropsbårne hjælpemidler; hjælp til at påtage og/eller aftage dette samt rengøring af hjælpemidler
- Toiletbesøg, tømme bækken eller kolbe, skiftning af ble
- Bad (sengebade eller brusebad samt hårvask) 2 gange om ugen
- Oprulning af hår 1 gang om ugen
- Forflytninger, evt. med lift i henhold til instruktioner hos den enkelte borger
- Vending/lejring i seng
- Hjælp til indtagelse af mad og drikke
- Hjælp til indtagelse af doseret medicin

Indsatsen visiteres individuelt ud fra borgerens behov.

3.5 Levering af indsatsen

3.5.1 Hvornår leveres indsatsen?

Indsatsen leveres døgnet rundt alle ugens dage ud fra den afgørelse, der er truffet, og de aftaler, der indgås mellem borger og leverandør. Personlig pleje og hygiejne om morgenen foregår i tidsrummet mellem kl. 07.15 og kl. 11.00. Varigheden er afhængig af indsatsens omfang og kompleksitet. Det aftalte mødetidspunkt skal så vidt muligt overholdes, men kan variere med +/- ½ time.

Hvis leverandøren ikke overholder de aftaler, der er indgået om levering af indsatsen, skal leverandøren straks kontakte borgeren og aftale, hvornår indsatsen kan tilbydes.



Indsatsen iværksættes hurtigst muligt efter visitationen. Dog senest 5 dage efter, visitator har bevilget indsatsen.

3.5.2 Hvor leveres indsatsen?

Indsatsen ydes i borgerens hjem. Bad kan tilbydes på dagcenter, hvis indsatsen ikke kan ydes i eget hjem. Her skal borgeren selv sørge for kørsel, medmindre de i forvejen er visiteret til dagcenter.

Det kan i konkrete tilfælde være nødvendigt, at borgeren flytter til et midlertidigt ophold på et plejecenter, for at der kan ydes en kvalificeret og forsvarlig hjælp.

3.5.3 Hvem leverer indsatsen?

Borgeren kan selv vælge, om den visiterede indsats ønskes leveret af:

- En medarbejder fra den kommunale hjemmepleje
- En privat leverandør. Et fritvalgsbevis giver borgeren mulighed for at indgå aftale med en CVR-registreret virksomhed. Yderligere oplysninger om fritvalgsbevis kan fås ved at henvende sig til visitator.
- En udpeget person, som er godkendt af visitationen.

I forbindelse med iværksættelsen af den bevilgede indsats, udpeger leverandøren en kontaktperson.

3.5.4 Krav til leverandøren

Leverandøren er ved opgavevaretagelsen omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Dette indebærer blandt andet, at medarbejderne er omfattet af 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 enkeltes fratræden.

Leverandøren er forpligtet til at meddele visitationen om ændringer i borgernes situation.

Leverandøren skal på stedet kunne yde akut hjælp til borgere, der f. eks. er faldet eller på anden måde er akut syg herunder om nødvendigt tilkalde hjemmesygeplejerske, læge m.m.

3.5.5 Betingelser og fleksibilitet

Medarbejderne skal som hovedregel levere den indsats, som den enkelte borger er visiteret til.

Der er mulighed for at bytte til andre indsatser end de bevilgede.

Der kan ikke byttes til indsatser ud over den samlede vejledende tidsramme, som visitator har udmeldt til leverandøren.



Det er medarbejderens ansvar at vurdere, om det er acceptabelt og fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte indsats og imødekomme borgerens ønske om helt eller delvist at bytte til andre indsatser. Hvis den bevilgede indsats gentagne gange ønskes byttet, skal der foretages en ny vurdering af bevillingen.

I tilfælde af uenighed ydes hvad, der er visiteret til.

Medarbejderen noterer den aftalte bytning.

4.0 Kvalitetsmål

4.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen

- Indsatsen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med borgeren og senest 1 uge efter aftalen er indgået.
- Hjemmeplejen kontakter borgeren med henblik på at aftale tidspunkt for levering.
- Ved akut behov kan hjælp iværksættes efter aftale med hjemmesygeplejen.

4.2 Kvalitetsmål for udførelsen af indsatsen

- At der er 90 % tilfredshed blandt brugerne med den udførte indsats, hvilket udføres hvert 4. år.
- At der tildeles en kontaktperson.
- At der revurderes løbende og efter behov.
- At samarbejdet med brugeren er gensidigt imødekommende og venligt.
- Ved aflysning skal der ydes erstatning inden 7 hverdage.

4.3 Opfølgning af kvalitetsmål

Opfølgning sker via regelmæssigt tilsyn, jævnfør Ærø Kommunes tilsynspolitik.

For hvert område udarbejdes opgørelser ud fra nærmere definerede tidsintervaller for opfølgning på:

- Der foretages årlige stikprøvekontroller på levering af visiterede ydelser
- Antal klager
- Brugerundersøgelser

4.4 Brugertilfredshedsundersøgelse

Kommunen udfører hvert 4. år brugerundersøgelser, som inddrager samtlige borgere, der er visiteret til personlig pleje.



5.0 Hvordan søges om personlig pleje?

5.1 Ansøgning om pleje

Ansøgning foregår ved at rette henvendelse til:

Visitationen

Ældre- og sundhedskontoret

Gilleballetofte 3

5970 Ærøskøbing

Tlf.: 63 52 55 08

Telefontid: Mandag-fredag: kl. 8 – 9.30.

Mail: visitator@aeroekommune.dk

En visitator vil kontakte borgeren senest 5 hverdage efter anmodning om hjælp.

6.0 Godkendelse

Godkendt af Kommunalbestyrelsen, Ærø Kommune, Marts 2019.