



ÆRØ KOMMUNE



KVALITETSSTANDARD

Personlig pleje i Ærø Kommune



Indhold

1.0 Indledning	2
2.0 Formål	2
3.0 Lovgrundlag	2
4.0 Indsatsen.....	2
4.1 Primære mål	2
4.2 Hvem kan modtage indsatsen?	2
4.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen	2
4.4 Indsatsens karakter	3
4.5 Levering af indsatsen	3
4.5.1 Hvornår leveres indsatsen?	3
4.5.2 Hvor leveres indsatsen?	4
4.5.3 Hvem leverer indsatsen?	4
4.5.4 Krav til leverandøren	4
4.5.5 Betingelser og fleksibilitet	5
5.0 Kvalitetsmål	5
5.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen.....	5
5.2 Kvalitetsmål for udførelsen af indsatsen.....	5
5.3 Opfølgning af kvalitetsmål.....	5
5.4 Brugertilfredshedsundersøgelse	6
6.0 Hvordan søges om personlig pleje?	6
6.1 Ansøgning om personlig pleje	6
7.0 Godkendelse	6



1.0 Indledning

Hjælp og støtte efter Serviceloven bygger på den enkelte borgers ansvar for sig selv, og sin familie og på den enkelte borgers ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger, og i samarbejde med den enkelte.

2.0 Formål

Formålet er, at borgeren bringes tættere på at kunne mestre eget liv, det vil sige, at indsatsen skal fremme den enkelte borgers mulighed for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og understøtte en forbedring af livskvaliteten hos borgeren.

3.0 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

4.0 Indsatsen

4.1 Primære mål

- At borgeren får den rehabilitering og støtte til varetagelse af de nødvendige personlige plejeopgaver, som borgeren ikke selv er i stand til at udføre.
- At borgeren tilbydes et målrettet og tidsbegrænset rehabiliteringsforløb med henblik på at gøre borgeren i stand til selv at udføre eller medvirke til at udføre de personlige opgaver.
- At borgeren altid inddrages som aktiv samarbejdspartner i udførelsen af opgaven.

4.2 Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere, som midlertidigt eller varigt ikke kan udføre de personlige plejeopgaver på grund af nedsat funktionsevne. Det er vigtigt at understrege, at der i enhver opgave fokuseres på at medinddrage, træne og aktivere borgeren.

4.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen

- At borgeren medvirker aktivt i forløbet.
- At det med udgangspunkt i arbejdsmiljøloven vurderes, at arbejdsforholdene i borgerens hjem er forsvarlige i forhold til, at hjemmet bliver en arbejdsplads for plejepersonalet.



- Af hensyn til arbejdsmiljøet for plejepersonalet kan der stilles krav om:
 - Ommøblering
 - Ekstraordinær rengøring
 - Installering af lift og/eller plejeseng
- At borgeren selv stiller de nødvendige plejartikler og materialer til rådighed for plejepersonalet. Disse skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse med henblik på, at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Plejartiklerne og materialerne skal være miljøvenlige produkter, der er Svanemærket.
- 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.

4.4 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 toiletstol eller kolbe, skiftning af ble.
- bad (sengebade eller brusebade samt hårvask) 1-2 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 anretning af morgen- og aftensmad, opvarmning af færdigt tilberedt mad, samt hjælp til indtagelse af mad og drikke.
- hjælp til indtagelse af doseret medicin.

Indsatsen visiteres individuelt ud fra borgerens behov.

4.5 Levering af indsatsen

4.5.1 Hvornår leveres indsatsen?

Indsatsen leveres døgnet rundt alle ugens dage ud fra den afgørelse, der af visitationen er truffet, og de aftaler, der indgås mellem borger og leverandør. Personlig pleje 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 har bevilget indsatsen.

4.5.2 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.

For at kunne yde en kvalificeret og forsvarlig hjælp kan det i konkrete tilfælde være nødvendigt at borgeren for en kort periode flyttes til et midlertidigt ophold på et plejecenter.

Under det midlertidige ophold vil der ske en afklaring og evt. rehabilitering i forhold til, hvilke tiltag der skal ske for at borgeren igen kan opholde sig i eget hjem.

4.5.3 Hvem leverer indsatsen?

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

- 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 henvendelse til visitationen.
- en udpeget person, som er godkendt af visitationen.

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

4.5.4 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 medarbejders fratrædelse.

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

4.5.5 Betingelser og fleksibilitet

Fleksibel hjemmehjælp betyder, at man som borger har ret til at bytte ydelser inden for bestemte rammer. Hvis man modtager personlig pleje og praktisk hjælp, har man mulighed for at vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Man kan for eksempel vælge at bytte støvsugningen med en gåtur eller andre ydelser, man aktuelt har behov for, hvis det kan holdes inden for samme tidsramme. Reglen er, at man skal være tildelt begge ydelsesformer – praktisk hjælp og personlig pleje for at kunne bytte mellem dem. Hvis man kun er tildelt en af ydelsesformerne, fx praktisk hjælp, kan man ikke bytte til en ydelse, der hører under personlig pleje eller omvendt. Man kan til gengæld bytte til andre former for praktisk hjælp.

Man kan fra gang til gang aftale med hjemmehjælperen, hvilke opgaver man vil bytte. Hvis man flere gange bytter den samme hjælp til noget andet, skal visitationen vurdere igen om man stadig har brug for hjælpen.

Hvis hjemmehjælperen synes det er uforsvarligt at udføre den hjælp man bytter til, har han/hun pligt til at sige fra og i stedet udføre den hjælp man har fået tildelt. Hvis man bytter hjælpen, skal medarbejderen notere det, og man kan ikke klage over den hjælp man bytter.

5.0 Kvalitetsmål

5.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen

- Indsatsen iværksættes hurtigst muligt 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.

5.2 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 den visiterede hjælp revurderes løbende og efter behov dog minimum hvert 2 år.
- At samarbejdet med brugeren er gensidigt imødekommende og venligt.

5.3 Opfølgning af kvalitetsmål

Opfølgning sker via regelmæssigt tilsyn, jævnfør Ærø Kommunes tilsynspolitik.



5.4 Brugertilfredshedsundersøgelse

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

6.0 Hvordan søges om personlig pleje?

6.1 Ansøgning om personlig pleje

Ansøgning foregår ved at rette henvendelse til:

Visitationen

Ældre- og sundhedsområdet

Sygehusvejen 22

5970 Ærøskøbing

Tlf.: 63 52 55 08

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

Mail: visitor@aeroekommune.dk

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

7.0 Godkendelse

Godkendt af Kommunalbestyrelsen, Ærø Kommune, november 2021.