

Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

Lovgrundlag

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

Hvilket behov dækker hjælpen

Hjælp og støtte til personlig pleje.

Hvad er formålet med hjælpen

At støtte og hjælpe borgeren med personlig pleje med udgangspunkt i, at borgeren forbedrer, genvinder eller bevarer sit fysiske eller psykiske funktionsniveau.

Der laves handleplan og mål for fremtiden så borgeren kan leve et så normalt og selvstændigt liv som muligt.

Målet er, at borgeren får hjælp og støtte til opgaver, som borgeren kun vanskeligt eller ikke selv kan klare. Den hjælp som ydes har derfor primært som mål, at gøre borgeren selvhjulpnen. Er dette ikke muligt, vil indsatsen have sigte mod at gøre borgeren i stand til at klare så mange opgaver som muligt.

Målet med hjælpen er, at borgeren får mulighed for at bruge sine ressourcer. Dette betyder, at borgeren selv er med til at tilrettelægge hjælpen og løse opgaverne, når det kan lade sig gøre.

Borgere der efterspørger hjemmehjælp og samtidig har et træningspotentiale vil blive tilbudt hjemmetræning som er hverdagsrehabilitering.

Efter endt træningsforløb vurderes borgerens funktionsniveau og om der stadig er behov for hjælp.

Hvordan tildeles hjælpen

Vurderingen af behovet for hjælp, støtte og hjemmetræning til personlig pleje, foretages af en visitator fra mundighedsafdelingen i samarbejde med borgeren.

Borgeren kan henvende sig til myndighedsafdelingen for at aftale besøg. Pårørende, læge, sygehus eller andre kan også kontakte myndighedsafdelingen.

Der går højst 5 hverdage fra henvendelse til visitator kontakter borger for aftale om visitationsbesøg.

Hvad kan hjælpen indeholde

Når borgerens behov for hjælp er vurderet, vil leverandøren få besked om hvilken hjælp borgeren er berettiget til. Dette betyder, at borgeren sammen med leverandøren i det

daglige beslutter hvilke opgaver der er størst behov for at få løst.

Fleksibel hjemmehjælp

Ifølge Lov om social service § 94 a har borgeren mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Borgeren kan aftale med hjælperen, at tiden kan bruges på noget andet. Det er hjælperen, der kommer i hjemmet, der vurderer i hvilket omfang det er forsvarligt at bytte hjælpen. Der kan ikke overføres ubrugt tid fra gang til gang. Der er ikke en fast ramme for hjælpen, der kan byttes til. Dog skal Arbejdsmiljøloven overholdes.

Den ombyttede hjælp skal kunne udføres inden for den visiterede tid. Ønsker borgeren at bytte mellem personlig og praktisk hjælp forudsætter det, at borgeren er til-delt begge ydelsesformer. Har borgeren i forbindelse med frit valg af leverandør, både valgt at få hjælp fra den offentlige og en privat leverandør, kan der ikke byttes hjælp mellem de private og offentlige leverandører. Der kan ikke klages over den byttede hjælp.

Kompetencekrav til udfører

Uddannelse som: Social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent, sygehjælper, plejehjemsassistent, hjemmehjælper ansat før 1.1.2007 (lettere plejeopgaver) og sygeplejerske.

Udfører skal være bekendt med mål for ældreplejen og Jammerbugt Kommunes værdigrundlag.

Medfører ydelsen omkostninger

Personlig pleje tildeles både som varig eller midlertidig hjælp efter en individuel vurdering.

Der er ingen brugerbetaling for varig og midlertidig hjælp.

Hvis borgeren ikke har afmeldt et aftalt besøg, og hjælper ikke kan komme i kontakt med borgeren, er der brugerbetaling ved tilkald af låsesmed.

Jammerbugt Kommunes kvalitetsmål

Den aftalte hjælp iværksættes senest 5 hverdage efter besøget Akut her og nu hjælp iværksættes straks.

Behovet for hjælp, støtte og hjemmetræning revurderes løbende og i henhold til borgerens behov.

Visitorator laver afgørelse, hvoraf det fremgår, hvilken hjælp der er bevillet.

Hvad orienteres borgeren om

- Leverandørerne orienterer om hvilke tidspunkter hjælperne kommer og udfører de visiterede ydelser.
 - Når et planlagt besøg flyttes mere end en time orienteres borgeren
 - At der kan forekomme flytning af planlagte besøg. Erstatningsbesøg vil

blive givet inden for 5 hverdage.

- Leverandørens medarbejdere har tavshedspligt og bærer navneskilt med logo fra leverandør.
- Borger er forpligtet til at underrette om evt. forbedring af helbred og funktionsniveau.

Hvordan sikres opfyldelsen af kommunens kvalitetsmål

Der foretages løbende borger tilfredshedsundersøgelser.

Hjemmet som arbejdsplads

Når borger modtager hjælp, pleje eller støtte, er hjemmet personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven.

Det betyder, at hjemmet som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø

- forventes det, at borgeren accepterer de krav, som arbejdsmiljøloven stiller til indretning af hjemmet set i forhold til den bevilgede hjælp.
- Kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at installere hjælpemidler i hjemmet (f.eks. en personlift, plejeseng eller lignende), og at borger får flyttet møbler, fjerner tæpper m.v
- Skal der være oplyste og ubesværede adgangsforhold, herunder ryddet for sne.
- Skal evt. husdyr i hjemmet være lukket inde, når leverandøren kommer for at udføre den bevilgede hjælp.
- At der ikke ryges, mens leverandøren opholder sig i borgerens hjem.
- I Jammerbugt Kommune er alle medarbejdere ligeværdige, uanset køn, hudfarve og nationalitet. Man kan derfor ikke fravælge en hjemmehjælp på grund af medarbejderens køn eller etniske oprindelse. Dette gælder uanset om man vælger den kommunale eller private leverandør.

Frit valg

I henhold til Lov om social service § 91, stk. 4, er der mulighed for at vælge mellem de leverandører, der er godkendt af Jammerbugt Kommune til at udføre den hjælp, der er truffet afgørelse om.

Formålet er, at borgeren får indflydelse på hvilken leverandør der skal udføre hjælpen.

Hvis borgeren både er bevilliget hjælp til personlig pleje og til praktisk hjælp, har man mulighed for at vælge én leverandør til udførelse af personlig pleje, og en anden leverandør til udførelse af praktisk hjælp eller omvendt.

Man kan finde information om de godkendte leverandører i deres informationsmateriale som borger kan få hos Kommunens visitatorer.

Det er Kommunen, som sørger for aftaler og afregninger med de godkendte leverandører.

Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør afhjemmehjælp skal man kontakte Kommunens visitorer. Der er som hovedregel løbende måned+ 30 dages opsigelsesvarsel ved skift af leverandør. Indtil da vil du få hjælpen som hidtil.

Borgeren kan selv udpege en person til hjælpen

Ifølge Lov om social service § 91 stk. 6, kan borgeren selv vælge at udpege en person til at udføre hjælpen. Den pågældende person skal godkendes af Kommunen og der laves en kontrakt med Kommunen.

Hvis kommunen ikke kan stille hjælp til rådighed

Ifølge Lov om social service § 91 stk. 1 kan Kommunen i stedet udbetale et tilskud til hjælp som borgeren selv antager.

Leverandørens forpligtelser

Leverandøren har pligt til at underrette visitator om ændringer i borgerens funktionsniveau.

Klagevejledning

Afgørelsen kan påklages

Klagen skal indgives mundtligt eller skriftligt inden 4 uger fra modtagelse af afgørelsen.

Klagen skal sendes til: Jammerbugt Kommune, Toftevej 43, 9440 Aabybro.

Jammerbugt Kommune vil herefter revurdere afgørelsen og såfremt afgørelsen fastholdes, videresendes klagen til behandling i Ankestyrelsen.

Kontakt til visitator

Myndighedsafdelingen, Stationsvej 20, 9460 Brovst

Telefon: 7257 7590

E-mail: visitator@jammerbugt.dk

Telefontider

Mandag - fredag 08.00-12.00

Postadresse

Jammerbugt Kommune
Toftevej 43, 9440 Aabybro

Noter