



KVALITETSSTANDARD

Afløsning/aflastning

Serviceoven § 84



BRØNDERSLEV
KOMMUNE

Hvad er afløsning/aflastning?

Afløsning/aflastning består af hjælp og støtte til praktiske eller personlige opgaver i hjemmet til din ægtefælle/samlever, der en stor del af døgnet deltager i den daglige pleje og omsorg hos dig, der har behov for pleje og omsorg en stor del af døgnet.

Formålet er at afløse/aflaste din ægtefælle/samlever, så han/hun fortsat har overskud til at deltage i den nødvendige pleje og omsorg.

Hvem kan få afløsning/aflastning?

Du kan få afløsning/aflastning, hvis din ægtefælle/samlever deltager i væsentlige dele af plejen hos dig med væsentlig nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne, eller du ikke kan være alene. Plejeopgaverne kan både være af fysisk eller psykisk karakter.

Vi tildeler hjælpen i de situationer, hvor din ægtefælle/samlever har behov for afløsning/aflastning i hjemmet i forhold til de praktiske opgaver og/eller behov for at kunne komme ud alene.

Hvordan får du afløsning/aflastning?

Når du får behov for hjælp

Hvis du på et tidspunkt får behov for afløsning/aflastning, skal du, din ægtefælle/samlever eller eventuelt din læge kontakte Visitationen.

Visitationen – Ældre og Hjælpemidler

Rådhusgade 5
9330 Dronninglund

Telefon:
9945 4420

Telefontid:

Mandag – torsdag, kl. 8.00-9.00 og 10.00-14.00
Fredag, kl. 8.00-9.00 og 10.00-13.30

Efter den første kontakt/henvendelse vil en visitator aflægge dig et besøg, hvor I og eventuelt en af dine pårørende drøfter din situation og dit behov for hjælp.

Tidspunktet for besøget vil afhænge af, hvad du har søgt om hjælp til.

Bevilling af afløsning/aflastning

Afløsning/aflastning visiteres altid til dig, som har nedsat funktionsevne.

Sådan vurderer vi dit behov for hjælp

I Visitationen tildeler vi altid hjælp ud fra en konkret, individuel vurdering af din samlede situation og behov samt din ægtefælles/samlevers behov for afløsning/aflastning.

Vurderingen sker i samarbejde med dig og din ægtefælle/samlever.

Herefter modtager du et afgørelsesbrev, hvor du kan se, hvad du har fået bevilget hjælp til, og hvad vi ikke kan give hjælp til.

Hvis du får et afslag, sender vi altid en begrundelse og en klagevejledning.

Klager

Ønsker du at klage over kommunens afgørelse, skal vi have modtaget din klage indenfor 4 uger. Herefter har vi 4 uger til at genvurdere afgørelsen.

Får du medhold i din klage sendes en ny afgørelse indenfor 4 uger.

Får du delvist medhold sender vi en ny afgørelse med klagevejledning, hvorefter har du 4 uger til at meddele om klagen fastholdes.

Fastholder du din klage, sendes den, sammen med genvurdering, til Ankestyrelsen indenfor 14 dage.

Fastholdes den oprindelige afgørelse, sendes genvurdering til Ankestyrelsen inden 4 uger efter modtagelse af klage.

Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid: Op til 4 uger.

Omfang/varighed

Afløsning/aflastning kan gives hver uge.

Det er din ægtefælle/samlever, som vurderer, hvad hjælpen skal bestå af, mens hjemmeplejeleverandøren er hos dig. Det kan fx være aflastning til at komme ud af huset, eller praktiske opgaver i hjemmet. Rengøring kan kun indgå hver 2. uge (jf. kommunens serviceniveau for rengøring). Hjælpen aftales med hjemmeplejeleverandøren.

Levering af hjælpen

Afløsning/aflastning leveres alle hverdage i dag- og aftentimerne kl. 07:00-22:00.

Frit valg af leverandør

Du har ikke frit valg af leverandør, jf. Lov om social service § 91.

Leverandørens forpligtelser

Kvalitetskrav til leverandør

Hjælp til afløsning/aflastning skal iværksættes senest 5 hverdage efter, at du er blevet bevilget hjælpen.

Kommunens leverandører skal udføre opgaverne i en god kvalitet, herunder yde god og effektiv service målrettet ældre og handicappede borgere.

Alle medarbejdere, der er ansat ved kommunens leverandører, har tavshedspligt og skal bære navneskilt med foto. De skal også være uddannede til at udføre opgaverne.

Ønsker du at klage over leverandøren, skal du gøre det til Visitationen.

Flytning af hjælpen

Leverandøren skal overholde de aftaler, I har indgået på baggrund af din bevilling. Leverandøren skal også levere hjælpen til den tid, I har aftalt, plus/minus 30 minutter, ellers skal leverandøren give dig eller din ægtefælle/samlever besked.

Hvis leverandøren undtagelsesvist har behov for at flytte et besøg, skal du tilbydes en ny tid inden for 3 hverdage.

Udebliver hjælpen, skal du kontakte leverandøren. Leverandøren vil give dig telefonnumre du kan kontakte dem på.

Dine forpligtelser

Ønsker du at flytte eller aflyse hjælpen?

Hvis du eller din ægtefælle/samlever ønsker at flytte hjælpen, skal du give leverandøren besked senest 5 hverdage før den aftalte dag. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side af.

Hvis du eller din ægtefælle/samlever ønsker at aflyse hjælpen, skal I give leverandøren besked senest klokken 12:00 dagen før.

Hvis du bliver indlagt akut, får Visitationen automatisk besked fra sygehuset, og giver hjemmeplejeleverandøren besked. Du har selv pligt til at aflyse hos mad og tøjvaskleverandør.

Hvis du selv aflyser hjælpen eller har været indlagt på sygehuset i længere tid, har du ikke ret til erstatningshjælp. Det vil sige, at det ikke er muligt at samle timer sammen til senere brug.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Har du glemt at melde afbud til leverandøren, og åbner du ikke din dør, når medarbejderen kommer, vil medarbejderen undersøge årsagen af hensyn til din sikkerhed, fx ved at kontakte pårørende, kigge ind ad vinduer i boligen og lignende.

Hvis det ikke lykkes medarbejderen at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og følge politiets anvisninger.

Opfølgning

Visitationen følger op på den bevilgede hjælp ved behov, og leverandører skal oplyse Visitationen om ændringer i dit funktionsniveau, som kan have indflydelse på den hjælp, du er bevilget.

Særlige forhold

Opsparing af timer

I ganske særlige tilfælde er det muligt at aftale med Visitationen, at du kan spare afløsnings-/aflastningstimer op til senere brug. Du kan max. spare afløsnings-/aflastningstimer op over 3 uger. Regnskabet over opsparede timer føres af dig eller din ægtefælle/samlever og leverandøren.

De opsparede timer kan du minimum bruge 2 timer ad gangen og efter aftale med leverandøren.

Har du behov for aflastning ud over 6 timer ad gangen/om natten, kan ferieaflastningspladsen eventuelt benyttes.

Der vil også kunne ske omplacering af øvrig § 83-hjælp, eventuelt ekstra bevilling, så der kan aflægges besøg på tidspunkter, hvor din ægtefælle/samlever ikke er hjemme. Det skal du aftale med Visitationen.

Hvad siger loven?

Lovgrundlaget for afløsning/aflastning finder du i Lov om Social service § 84, stk 1:

§ 84. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Godkendt i Ældreomsorgsudvalget den 4. december 2024