



KVALITETSSTANDARD

Støtte og vejledning

Serviceoven § 83, stk. 1, nr. 2

Hvad er støtte og vejledning?

Støtte og vejledning bevilges til dig, der har svært nedsat psykisk funktionsevne, og som ikke selv kan strukturere og planlægge dagligdagen.

Hjælpen kan fx bestå i:

- at føre kalender/dagbog.
- at planlægge og igangsætte dagens aktiviteter og opgaver.
- at støtte dig i kontakten til dine pårørende og at støtte dig i forhold til dine aftaler ud af huset, fx aktivitetstilbud.

Formålet med støtte og vejledning er:

- at etablere kontakt mellem dig og hjemmeplejen.
- at vænne dig til at modtage hjælp fra hjemmeplejen.
- at kompensere dig for tabte kognitive færdigheder.
- at strukturere din dagligdag og opretholde en døgnrytme hos dig.

Hvem kan få støtte og vejledning?

Du kan få støtte og vejledning, hvis du har væsentlig nedsat psykisk funktionsevne, fx hvis du lider af demens, hjerneskade og psykisk sygdom, så du ikke selv kan planlægge og strukturere din dagligdag og derfor har behov for støtte, så du kan opretholde en normal døgnrytme.

Du kan også have behov for hjælp til fx personlig pleje, men du er ikke klar til at modtage hjælp fra hjemmeplejen, før du er blevet vant til at have relationer til andre mennesker og få daglige besøg fra hjemmeplejen.

Typisk vil du ofte være i kontakt med kommunens demens- eller hjerneskadekoordinator.

Hvordan får du støtte og vejledning?

Når du får behov for hjælp

Hvis du på et tidspunkt får behov for hjælp, skal du, en af dine pårørende 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

Bevilling af støtte og vejledning

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.

Vurderingen sker i samarbejde med dig og eventuelt dine pårørende.

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

Du kan få støtte og vejledning dagligt i op til syv dage om ugen.

Omfanget af hjælpen afhænger af dit funktionsniveau, behov for støtte og din evne til at modtage besøg fra hjemmeplejen.

Levering af støtte og vejledning

Støtte og vejledning leveres alle dage i tidsrummet kl. 07:00-16:00.

Frit valg af leverandør

Du kan frit vælge mellem de fritvalgsleverandører, som er godkendt til at levere personlig hjælp og pleje i Brønderslev Kommune, jf. Lov om social service § 91.

Du har også ret til at udpege en privat hjælper, jf. Lov om social service § 94.

Leverandørens forpligtelser

Kvalitetskrav til leverandør

Hjælp til støtte og vejledning skal iværksættes senest 3 hverdage, efter du har fået 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.

Har du ansat en privatperson til at udføre hjælpen, skal han/hun være godkendt af kommunen.

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 dine pårørende besked.

Hvis leverandøren undtagelsesvist har behov for at flytte et besøg, skal du tilbydes en ny tid inden for 3 hverdage. Ved daglig hjælp skal du tilbydes en ny tid senere samme dag.

Hvis den normale tid til støtte og vejledning falder på en helligdag, flyttes hjælpen til en hverdag ugen før eller ugen efter. Leverandøren skal give dig eller din pårørende besked senest 14 dage før.

Udebliver hjælpen, skal du kontakte leverandøren. Din valgte leverandør vil give dig telefonnumre du kan kontakte leverandøren på.

Dine forpligtelser

Ønsker du at flytte eller aflyse hjælpen?

Hvis du eller din pårørende ønsker at aflyse hjælpen, skal I give besked til leverandøren senest kl. 12:00 dagen inden.

Ønsker du at flytte hjælpen til en anden dag, skal du aftale det med leverandøren senest 3 dage før den aftalte dag. Hvis leverandøren ikke har mulighed for at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din og/eller din pårørendes side.

Du skal melde afbud til leverandøren, hvis du ønsker at aflyse et besøg eller er væk fra hjemmet i længere tid, fx i sommerhus.

Hvis du bliver indlagt akut, får Visitationen automatisk besked fra sygehuset, og giver hjemmeplejeleverandøren besked.

Hvis du aflyser hjælpen eller du har været indlagt på sygehuset i længere tid, har du eller din pårørende ikke ret til erstatningshjælp.

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 sig, 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

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Når medarbejderne skal udføre opgaverne i dit hjem, er de omfattet af Arbejds miljøloven, der kræver, at arbejdet skal foregå på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Det vil sige, at vi fx kan kræve bedre adgangsforhold.

Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før hjælpen kan iværksættes, fx udskifte din seng med en plejeseng, montere en loftlift m.v. Det kan betyde, at du skal tage et andet rum i brug som soveværelse og evt. fjerne tæpper eller lignende.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejds miljø.

Brønderslev Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejds miljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen ydes.

Hvad siger loven?

Lovgrundlaget for støtte og vejledning finder du i Lov om Social service § 83, stk 1, nr. 2:

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1. personlig hjælp og pleje,
2. hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3. madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Godkendt i Ældreomsorgsudvalget den 4. december 2024