

## KVALITETSSTANDARD

### Personlig hjælp og pleje

– i boliger udenfor plejeboliger og botilbud

#### Serviceovens § 83, stk. 1, nr. 1

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>LOVGRUNDLAG</b>                   | <p><b>§ 83.</b> Kommunalbestyrelsen skal tilbyde</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) personlig hjælp og pleje,</li> <li>2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og</li> <li>3) madservice.</li> </ol> <p><i>Stk. 2.</i> 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.</p>  |
| <b>FORMÅL</b>                        | <p>Formålet med indsatsen er at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• styrke borgers egenomsorg og handlekompetence i forhold til personlig hjælp og pleje</li> <li>• støtte borger i at få udført nødvendig personlig pleje</li> <li>• støtte borger i at indtage mad og drikke med henblik på at forebygge svækkelse eller indlæggelse pga. utilstrækkelig ernæringstilstand</li> </ul>   |
| <b>INDHOLD</b>                       | <p>Hjælp eller støtte til at udføre den personlige hjælp og pleje i eget hjem.</p>  |
| <b>MÅLGRUPPE/TILDELINGSKRITERIER</b> | <p>Målgruppen for indsatsen er borgere, der på grund af midlertidigt eller varigt nedsat funktionsniveau eller særlige sociale problemer ikke er i stand til eller har meget vanskeligt ved at udføre den personlige hjælp og pleje</p> <p>Hjælpen er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt efter borgers behov og funktionsniveau. Tildelingen af hjælpen fokuserer dermed på borgers egne ressourcer og har et aktiverende sigte.</p> <p><b>Rehabiliteringsforløb</b></p> <p>Når der søges om hjælp til personlig hjælp og pleje, vil borger som udgangspunkt blive tilbudt et rehabiliteringsforløb i op til 12 uger med henblik på at kunne forbedre borgers funktionsevne og dermed nedsætte behovet for personlig hjælp og pleje.</p> <p>Rehabiliteringsforløbet er et tværfagligt tilbud bestående</p> |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | <p>de af visitator, hjemmepleje, ergoterapeut, fysioterapeut og sygeplejerske samt øvrige relevante fagpersoner som kostkonsulent, misbrugskonsulent m.fl.</p> <p>Det er Visitationen, som efter endt rehabiliteringsforløb afgør, om borger er berettiget til personlig hjælp og pleje.</p>  |
| <p><b>OMFANG/VARIGHED</b></p> | <p>Personlig hjælp og pleje omfatter hjælp eller støtte til følgende aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personlig hygiejne</li> <li>• Bad</li> <li>• Af- og påklædning</li> <li>• Toiletbesøg</li> <li>• Støtte til kropsbårne hjælpemidler</li> <li>• Forflytning, vending og lejrning</li> <li>• Støtte ved måltider</li> <li>• Situationsbestemt rengøring/optørring/skift af sengetøj efter spild eller uheld</li> <li>• Rengøring af personlige hjælpemidler</li> </ul> <p>Omfanget af hjælpen udmåles individuelt og leveres med et aktiverende sigte, således at der fokuseres på at assistere borgeren via hjælp til selvhjælp.</p> <p><b>Personlig hygiejne/bad</b><br/>Som udgangspunkt tilbydes bad én gang ugentligt.</p> <p>Er borger bevilget daglig personlig pleje, må leverandøren tilbyde bad oftere, hvis badet kan klares indenfor den visiterede tid.</p> <p>Der kan ikke ydes støtte til fodpleje samt oprulning og andre frisørbehandlinger af hår.</p> <p>Der ydes ikke støtte til hudpleje med fugtigheds lotion, hvis der ikke samtidig er behov for anden hjælp til personlig pleje.</p> <p><b>Støtte ved måltider</b><br/>Støtte ved måltider kan bestå i at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anrette morgenmad</li> <li>• opvarme udbragt kølemad</li> <li>• opvarme færdigretter/mad tilberedt af pårørende</li> <li>• anrette udbragt mad</li> <li>• smøre mad</li> <li>• hjælpe med indtagelse af mad og drikke</li> <li>• sikre, at mad- og drikkevarer er friske</li> <li>• oprydning og opvask</li> <li>• registrering af borgers væske- og madindtag, når der er iværksat indsats omkring dette af enten</li> </ul> |

|                  |  |
|------------------|--|
|                  | <p style="text-align: center;">kostkonsulent eller hjemmesygepleje</p> <p>Der ydes ikke hjælp til tilberedning af mad (undtagen lette opgaver, eksempelvis at tilberede øllebrød på pulver, lave havregrød, koge/spejle æg, hælde kogt vand på færdigpakker med nudler, kopsupper og tilsvarende).</p> <p>Leverandøren må ikke genopvarme mad, som tidligere har været varm, tilberede/anrette mad til gæster eller oprydning og opvask herefter.</p> <p><b>Fleksibel tid</b><br/>Hjælpen ydes som pakker, som indebærer, at tiden er fleksibel.</p> <p>Det vil sige, at kan den bevilgede hjælp nogle dage klares på mindre tid, bliver den det. Hvis det andre gange tager længere tid, har hjemmehjælperen tid til det.</p> <p><b>Fleksibel hjemmehjælp</b><br/>Der tilbydes fleksibel hjemmehjælp.</p> <p>Det vil sige, at borger har ret til at bytte den bevilgede hjælp til en anden type hjælp – dog indenfor den afsatte tidsramme.</p> <p>Hvis borger ønsker at bytte mellem personlig hjælp og praktisk hjælp, forudsætter det, at borger er bevilget hjælp til begge dele, og har valgt samme leverandør til begge dele.</p> <p>Hvis der er tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at bytte en indsats til fordel for en anden indsats, skal hjælperen følge den konkrete bevilling.</p> <p>Den indsats, der ønskes byttet til, skal kunne udføres sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarligt – altså indenfor rammerne af Arbejdsmiljøloven.</p> <p>Hvis borger gentagne gange bytter den samme indsats, vil visitator evt. foretage en revurdering af borgers behov for indsatsen.</p> <p>Hjælperen, der kommer i hjemmet, skal indberette til Visitationen, hvis den samme indsats byttes mere end 3 gange om måneden.</p> |
| <b>TILDELING</b> | <p>Ansøgninger om personlig hjælp og pleje sagsbehandles af Visitationen ved Brønderslev Kommune.</p> <p>Udmålingen af hjælp tager altid udgangspunkt i en kon-</p>  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | <p>kret, individuel vurdering af borger og vedkommendes behov.<br/> For at sigte mod største grad af selvhjulpenhed hos borger, vil det altid blive afprøvet, om borger ved hjælp af et hjælpemiddel selv kan varetage dele af fx af- og påklædning og personlig hygiejne.</p> <p>Der kan ved brug for vurderingen være behov for at få borgers funktionsniveau og behov for hjælp udredt ved hjælp af en aktivitetsanalyse, som udføres af en ergoterapeut ved kommunens Træningsafdeling.</p> <p>Ansøgninger om daglig personlig hjælp og pleje sagsbehandles som udgangspunkt indenfor 1 uge, og ansøgninger om ugentlig personlig hjælp og pleje (bad) sagsbehandles som udgangspunkt indenfor 2 uger.</p> <p>Skal borger deltage i et rehabiliteringsforløb, forlænges sagsbehandlingstiden, og endelig afgørelse træffes først, når forløbet er afsluttet. Borger vil dog undervejs i forløbet modtage den nødvendige hjælp.</p> <p>Ønsker borger ikke at deltage i et rehabiliteringsforløb eller en evt. aktivitetsanalyse ved en ergoterapeut, skal Visitationen træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.</p> <p>Ved bevilling gives denne skriftligt med præcis beskrivelse af den tildelte hjælp. Ved afslag gives dette skriftligt med klagevejledning.</p> <p>Klager over kommunens afgørelse skal være kommunen i hænde inden 4 uger. Kommunen har 4 uger til genvurdering. Hvis kommunen fastholder sin oprindelige afgørelse, eller giver delvist medhold, sender kommunen klagen videre til Ankestyrelsen, som træffer endelig afgørelse.</p> |
| <p><b>LEVERING AF INDSATS</b></p> | <p>Personlig hjælp og pleje leveres dagligt, på alle tider af døgnet, alle årets dage alt efter borgers behov.</p> <p>Støtte til morgenpleje påbegyndes senest kl. 11:00. Borgere, som ikke selv kan stå op og anrette/spise morgenmad, skal dog have hjælpen påbegyndt senest kl. 10:00.</p> <p>Hjælpen skal igangsættes hos borgeren max 3 dage efter bevilling, når der ikke er tale om daglig hjælp.</p> <p>Hjælpen iværksættes samme dag, når der er tale om daglig hjælp, som er bestilt inden kl. 14.30 og dagen efter ved daglig hjælp bestilt efter kl. 14.30.</p>  |

### **Frit valg af leverandør**

Borger kan, jf. Servicelovens § 91, frit vælge leverandør til indsatsen.

Der kan vælges mellem de fritvalgsleverandører, som er godkendt til levering af personlig hjælp og pleje i Brønderslev Kommune.

Borger har endvidere ret til at udpege en privat hjælper, jf. Servicelovens § 94.

### **Flytning og aflysning af hjælpen**

Leverandøren har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med borger på baggrund af bevillingen.

Den aftalte tid skal overholdes plus/minus en halv time, ellers skal leverandøren give borger besked.

Hvis leverandøren undtagelsesvis er nødt til at flytte besøget, skal borger tilbydes en ny tid inden for 3 hverdage ved ikke-daglig hjælp og senere samme dag ved daglig hjælp.

Hvis hjælpen udebliver, skal borger kontakte leverandøren.

Hvis borger ønsker at flytte hjælpen, skal borger give leverandøren besked senest 24 timer før ved daglig hjælp og 3 dage før ved ugentlig hjælp. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra borgers side.

Borger skal melde afbud til leverandøren, hvis vedkommende ønsker at aflyse et besøg eller er væk fra hjemmet i længere tid, f.eks. i sommerhus.

Ved akut indlæggelse får Visitationen automatisk besked fra sygehuset, og der gives besked til leverandøren.

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

### **Hvis borger glemmer at aflyse hjælpen:**

Hvis borger ikke har meldt afbud til leverandøren og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til borgers sikkerhed undersøge årsagen, fx ved at kontakte pårørende, kigge ind ad vinduer i boligen.

Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor borger befinder

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
|                                     | <p>sig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og følge politiets anvisninger.</p>   |
| <b>KVALITETSKRAV TIL LEVERANDØR</b> | <p>Leverandøren forpligter sig til at levere en god kvalitet i udførelsen af opgaverne, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede.</p> <p>Leverandøren skal senest 3 hverdage efter opstart af hjælpen have udpeget en kontaktperson for borgeren, som skal levere så meget af hjælpen som muligt hos borger.</p> <p>Privatpersoner ansat af borger til at udføre hjælpen, skal være godkendt af kommunen.</p>   |
| <b>OPFØLGNING</b>                   | <p>Visitationen følger op på den bevilgede hjælp ved behov, ligesom leverandøren har oplysningspligt overfor Visitationen i forhold til ændringer i borgers funktionsniveau, som kan have indflydelse på den bevilgede hjælp.</p>  |
| <b>SÆRLIGE FORHOLD</b>              | <p><b>Vedrørende madens holdbarhed</b><br/> Mad tilberedt af pårørende skal være mærket med tilberedningsdato og opbevaret i køleskab eller fryser.</p> <p>Leverandøren skal notere på madvarer i køleskab, hvornår varen er åbnet hos borgeren hos de borgere, som har brug for hjælp til at styre holdbarheden.</p> <p><b>Arbejds miljø og krav til borgers hjem</b><br/> Når medarbejderne skal udføre opgaverne i borgers hjem, er de omfattet af Arbejds miljøloven, der stiller krav om, at arbejdet skal foregå på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejds miljø.</p> <p>Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i borgers hjem, før hjælpen kan iværksættes, fx udskifte borgers seng med en plejeseng, montere en loftlift m.v. Det kan betyde, at borger skal tage et andet rum i brug som soveværelse og evt. fjerne tæpper eller lignende.</p> <p>Derudover kan vi for eksempel kræve bedre adgangsforhold, og at husdyr evt. lukkes inde under besøget.</p> <p>Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i borgers hjem.</p> <p>Brønderslev Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejds miljø. Bor-</p> |

gers hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen ydes.