

## KVALITETSSTANDARD

### Støtte og vejledning

#### Serviceovens § 83, stk. 1, nr. 2

<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>Igennem psykisk støtte og vejledning at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• etablere en kontakt mellem borger og hjemmepleje.</li> <li>• vænne borger til at modtage hjælp fra hjemmeplejen.</li> <li>• kompensere borger for tabte kognitive færdigheder.</li> <li>• strukturere dagligdagen samt opretholde en døgnrytme hos borger.</li> </ul>
<b>INDHOLD</b>	<p>Psykisk støtte og vejledning til borgere med svært nedsat psykisk funktionsevne, som ikke selv kan strukturere og planlægge dagligdagen.</p> <p>Indsatsen kan bestå i at føre kalender/dagbog, at planlægge og igangsætte dagens aktiviteter og opgaver, støtte i forhold til borgers egen administration samt særligt samarbejde med pårørende.</p>
<b>MÅLGRUPPE/TILDELINGSKRITERIER</b>	<p>Målgruppen for indsatsen er borgere med væsentlig nedsat psykisk funktionsevne, fx demente, hjerneskadete og psykisk syge.</p> <p>Borgeren kan ikke selv planlægge og strukturere dagligdagen og har behov for støtte hertil for at kunne opretholde en normal døgnrytme.</p> <p>Borger kan også have behov for hjælp til fx personlig pleje, men er ikke klar til at modtage hjælp fra hjemmeplejen, hvorfor der skal arbejdes med det relationelle aspekt i forhold til at vænne borger til daglige besøg fra hjemmeplejen.</p>

	<p>Borger vil ofte være i kontakt med kommunens demens- eller hjerneskadekoordinator.</p> <p>Borgere, som <b>ikke</b> er i målgruppen: Støtte og vejledning kan ikke gives, hvis borger modtager mere end ét besøg i dagtimerne fra hjemmeplejen.</p>
<b>OMFANG/VARIGHED</b>	<p>Støtte og vejledning kan gives dagligt i op til syv dage om ugen.</p> <p>Selve udmålingen af omfanget af hjælp beror på en individuel vurdering af borgers funktionsniveau og behov for støtte samt evnen til at modtage besøg fra hjemmeplejen.</p>
<b>TILDELING</b>	<p>Ansøgninger om støtte og vejledning sagsbehandles af Visitationen ved Brønderslev Kommune.</p> <p>Udmålingen af hjælp tager altid udgangspunkt i en konkret, individuel vurdering af borgers funktionsniveau.</p> <p>Ansøgninger om støtte og vejledning sagsbehandles som udgangspunkt indenfor 4 uger.</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 om støtte og vejledning skal være kommunen i hænde inden 4 uger. Kommunen har fire uger til genvurdering. Hvis kommunen fastholder sin oprindelige afgørelse, eller giver delvist medhold, sender kommunen klagen videre til Ankestyrelsen, som træffer endelig afgørelse.</p>
<b>LEVERING AF INDSATS</b>	<p>Indsatsen leveres på alle dage i dagtimerne kl. 07:00-16:00.</p> <p>Borger kan, jf. Servicelovens § 91, frit vælge leverandør til indsatsen. Der kan vælges mellem de fritvalgsleverandører, som er godkendt til levering af personlig hjælp i Brønderslev Kommune.</p> <p>Borger har endvidere ret til at udpege en privat hjælper, jf. Servicelovens § 94.</p> <p><b>Flytning og aflysning af hjælpen</b> Leverandøren har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med borger/pårørende på baggrund af bevillingen. Den aftalte tid skal overholdes plus/minus en halv time, ellers skal leverandøren give borger/pårørende besked.</p>

Hvis leverandøren undtagelsesvis er nødt til at flytte et besøg, skal der tilbydes en ny tid inden for 3 hverdage. Hvis den normale tid til støtte og vejledning falder på en helligdag, flyttes hjælpen til en hverdag ugen før eller ugen efter. Leverandøren giver borger/pårørende besked senest 14 dage før.

Hvis hjælpen udebliver, skal leverandøren kontaktes.

Hvis borger/pårørende ønsker at aflyse hjælpen, skal der gives besked til leverandøren senest klokken 12.00 dagen før.

Ønskes hjælpen flyttet til en anden dag, skal dette aftales med leverandøren senest 3 dage før den aftalte dag. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra borger og/eller pårørendes side.

Borger/pårørende skal melde afbud til leverandøren, hvis borger er væk fra hjemmet i længere tid, fx i sommerhus. Ved akut indlæggelse får Visitationen automatisk besked fra sygehuset, og der gives besked til leverandøren. Borger/pårørende har ikke ret til erstatningshjælp, hvis vedkommende selv har aflyst hjælpen, eller hvis vedkommende har været indlagt på sygehuset i længere tid.

#### **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 for eksempel ved at kontakte pårørende, kigge ind ad vinduer i boligen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor borger befinder sig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og følge politiets anvisninger.

#### **KVALITETSKRAV TIL LEVERANDØR**

Leverandøren forpligter sig til at levere en god kvalitet i udførelsen af opgaverne, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede. Leverandøren forpligter sig ligeledes til at have de rette fagligheder ansat.

Alle medarbejdere ansat ved kommunens leverandører er omfattet af tavshedspligt og har pligt til at bære navneskilt med foto.

Klager over leverandøren rettes til Visitationen. Privatpersoner ansat af borger til at udføre hjælpen skal være godkendt af kommunen.

Hjælp til støtte og vejledning skal iværksættes senest 3

	hverdage efter, borger er blevet bevilget hjælpen.
<b>OPFØLGNING</b>	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.
<b>SÆRLIGE FORHOLD</b>	<p><b>Arbejds miljø og krav til borgers hjem</b></p> <p>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.</p> <p>Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejds miljø.</p> <p>Vi kan for eksempel kræve bedre adgangsforhold, og at husdyr 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. Borgers hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen ydes.</p>