



Kerteminde  
Kommune

# Kvalitetsstandard

Personlig hjælp og pleje

## PERSONLIG PLEJE OG HJÆLP

Denne kvalitetsstandard er en beskrivelse af serviceniveauet i Kerteminde Kommune ved tilbud om personlig hjælp og pleje.

### Hvem kan få hjælp?

Du kan få personlig hjælp og pleje, hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt, og dermed ikke selv kan varetage egen personlig pleje.

Det er en betingelse for at få personlig hjælp og pleje, at du er ude af stand til eller kun meget vanskeligt kan varetage egen personlig pleje.

Hvis du bor sammen med ægtefælle, samlever eller anden nær pårørende, forventes det, at denne i let omfang hjælper til med din personlige hjælp og pleje f.eks. hjælp til sko, påklædning eller tilberedning af måltider.

Før der tages stilling til, om du kan få personlig hjælp og pleje, vurderer vi, om funktionsnedsættelsen kan afhjælpes ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaverne, brug af hjælpemiddel, indkøb af forbrugsgoder eller ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet.

Hvis du fortsat er i stand til at udføre den personlige pleje, men oplever at opgaverne tager dig længere tid, kan der som udgangspunkt ikke bevilges hjælp.

Der kan som udgangspunkt ikke bevilges varig hjælp, hvis det skønnes, at en rehabiliterende indsats og/eller træning vil gøre dig i stand til selv at klare en eller flere af opgaverne igen.

Ved bevilling af personlig hjælp og pleje vil der altid blive taget udgangspunkt i en konkret individuel vurdering af dit behov, hvor der også tages udgangspunkt i de samlede ressourcer i dit hjem.

### Hvordan får du hjælp?

Når der opstår behov for personlig hjælp og pleje, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i Ældre, Handicap og Sundhed, i Kerteminde Kommune.

Du vil blive kontaktet af en visitator, som i samarbejde med dig afdækker dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitatoren udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af personlig hjælp og pleje, vurderer visitator i samarbejde med dig, hvorvidt rehabilitering, hjælpemidler eller træningstilbud helt eller delvist kan gøre dig selvhjulpent.

Du er velkommen til at invitere en bisidder med til møder med visitator.

### Hvad kan du få hjælp til?

Omfanget af personlig hjælp og pleje afhænger af din konkrete situation og af, hvor meget du selv og andre i husstanden kan udføre.

Hvis din situation bedres eller forværres, bliver hjælpen løbende tilpasset efter dine ændrede behov.

### Personlig hjælp og pleje kan omfatte Bad

- Brusebad med hårvask en gang ugentligt på en hverdag.
- Sengebade.

### Personlig hygiejne

- Øvre og nedre toilett/vask (i weekenden anvendes vådservietter eller våd-vaskehandsker), frisering, føntørring, hudpleje, barbering, tandbørstning og mundpleje, ukompliceret negleklipping på hænder og fødder

### Af- og påklædning

- Morgen og aften

### Toiletbesøg

- Hjælp til at komme på toilettet, bleskift, tømning af kolbe og toiletspand

### Kropsbårne hjælpemidler

- Hjælp til anvendelse af høreapparat, briller, støttekorset og proteser

### Forflytning/ lejring

- Hjælp til forflytning/lejring evt. ved brug af hjælpemidler

Opgaver som f.eks. oprydning, udluftning, m.m. bliver efter behov udført i forbindelse med personlig hjælp og pleje. Du kan derfor kun få hjælp til disse opgaver, hvis du er berettiget til personlig hjælp og pleje.

Hjælp til sengeredning ydes kun efter konkret, individuel vurdering, eksempelvis hvis du er tryktruet.

Dyneluftning kan kun ydes som byttestyrelse. Der kan ydes hjælp til at få lagt sengetæppe på, hvis din seng står i stue eller andet opholdsrum, hvor du eksempelvis modtager gæster.

Personlig hjælp og pleje udføres med brug af hjælpemidler, hvis dette er nødvendigt enten af hensyn til dig eller af hensyn til personalet.

Almindelige menneskelige behov for omsorg, opmærksomhed, samtale og opfølgning på din aktuelle situation indgår som en naturlig del af personlig hjælp og pleje.

### Hvad kan du ikke få hjælp til?

Personlig pleje:

- Der ydes som udgangspunkt ikke hjælp til bad i weekenden.
- Negleklipping på fødder, hvis du har diabetes, kredsløbsforstyrrelser, nedgroede negle, svær leddegigt eller andre komplicerende faktorer. I disse tilfælde har du mulighed for at blive henvist til behandling hos en autoriseret fodterapeut med tilskud via din egen læge.

- Af- og påklædning i forbindelse med middagshvil.

### Hvad koster hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er gratis.

### Fleksibilitet – byttestyrelser

Personalet skal som hovedregel levere den hjælp, som du er tildelt. Du har mulighed for i en konkret situation at bytte en tildelt ydelse ud med en anden. Aftalen indgås mellem dig og personalet.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til.

Betingelserne er:

- At de opgaver du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme
- At opgaven kan varetages af samme leverandør
- At opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- At du alene kan bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt begge ydelsesformer, og ydelserne leveres af den samme leverandør.

Personalet vurderer i hvert enkelt tilfælde, i hvilket omfang det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp.

Personalet skal tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse, hvis der er tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for byttestyrelser.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen vil i så fald sammen med dig revurdere dit behov for hjælp.

### Hvad forventes af dig?

Det forventes af dig, at:

- Du stiller de nødvendige ting til rådighed for personalet så som sæbe,

shampoo og creme, håndklæder osv. Kerteminde Kommune stiller vådservietter eller våd-vaskehandsker til rådighed.

- Hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig, kan personalet blive nødt til at kontakte låsesmed for din regning.
- Hvis du selv aflyser et planlagt besøg, får du som udgangspunkt ikke et erstatningsbesøg.

### Hvornår leveres hjælpen?

Du kan modtage hjælp til personlig hjælp og pleje fra én gang om ugen og op til flere gange i døgnet – afhængigt af dine behov. Personlig pleje foregår primært mellem kl. 07 - 11, og bad kan tilrettelægges mellem kl. 07.00 – 15.00.

Du aftaler leveringstidspunktet med leverandøren. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig. Hjælpen skal leveres til tiden +/- en time.

Hvis personalet er forhindret i at overholde den aftalte tid, kontakter de dig for at aftale en ny tid.

Ny hjælp iværksættes hurtigst muligt efter tildelingen og efter aftale med dig, daglig hjælp kan tilrettelægges fra dag til dag.

### Hvem leverer hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er omfattet af fritvalg. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af:

- Den kommunale hjemmepleje, eller en godkendt privat leverandør af hjemmepleje jf. servicelovens § 92
- En person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du er blevet tildelt. (Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav f.eks. i relation til uddannelse m.v.) Personen skal godkendes og ansættes af kommunen (servicelovens § 94)
- En personlig hjælper, hvis du er tildelt mere end 20 timer ugentligt (servicelovens § 95)

### Kvalitetsmål

#### Kvalitetsmål i forhold til leverandøren

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål,

- At du inddrages maksimalt i opgavernes udførelse.
- At du støttes i at mestre hverdagen og samtidig udvikler og/eller fastholder din evne til helt eller delvist at blive selvhjulpnen.
- At hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med dig.
- At hjælpen skal leveres til tiden +/- en time.
- At leverandøren kontakter dig, hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

#### Kvalitetsmål i forhold til dig

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål,

- At du oplever, at hjælpen ydes med nærvær, tryghed og respekt
- At du oplever at blive inddraget i opgavernes udførelse
- At du oplever, at det er et kontaktteam, der varetager din hjælp

Kerteminde Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

### Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager hjælp, pleje og støtte, er dit hjem personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds-og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Kerteminde Kommune har indført røgfri arbejdsplads. Det betyder at du ikke må ryge når vi er hos dig og op til en time inden vores besøg. Du skal sikre at der er luftet ud, inden vores besøg.

### Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt

### Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Byrådet 21. december 2023.

### Information

Denne kvalitetsstandard og Kerteminde Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside [www.kerteminde.dk](http://www.kerteminde.dk).

Du kan få tilsendt kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte Myndigheden.

Tlf. 65 15 10 60

Sikker post: sikkerpost-visitator@kerteminde.dk