

# Personlig hjælp og pleje

efter servicelovens § 83

## Kvalitetsstandard

Kerteminde Kommune tager afsæt i den rehabiliterende tankegang.

Vi tager udgangspunkt i, at du er ansvarlig for dit eget liv og ønsker højeste grad af uafhængighed og selvbestemmelse.

Formålet med kommunens indsats er at understøtte dine handlemuligheder, så du opnår et så selvstændigt og meningsfyldt liv som muligt.

### Den rehabiliterende tankegang tager udgangspunkt i flg.:

Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem en borger, pårørende og fagfolk. Formålet er, at borgeren, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne, opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv. Rehabilitering baseres på borgerens hele livssituation og beslutninger og består af en koordineret, sammenhængende og vidensbaseret indsats.

## Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

Denne kvalitetsstandard er en beskrivelse af det serviceniveau, som tilbydes 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 hjælp og 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 hjælp og pleje.

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

Alder udløser ikke i sig selv personlig hjælp og pleje.

Hvis du fortsat er i stand til at udføre den personlige hjælp og pleje men nu oplever, at opgaverne tager dig længere tid, kan der som udgangspunkt ikke bevilges hjælp. Det forventes her, at du fordeler opgaverne over tid og derved fortsat selv klarer opgaverne.

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 Sundhed og Myndighed 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.

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hvis der sker væsentlige forandringer, bliver hjælpen løbende tilpasset efter dine ændrede behov.

### Personlig hjælp og pleje kan omfatte følgende opgaver:

#### Bad

- Brusebad

#### Personlig hygiejne

- Øvre og nedre toilette, hårvask, frisering, føntørring, hudpleje, tandbørstning og mundpleje, negleklipning på hænder og fødder

#### Af- og påklædning

- Morgen og aften

#### Toiletbesøg

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

#### Kropsbårne hjælpemidler

- Hjælpe til anvendelse af høreapparat, briller, støttebind, støttekorset og proteser

#### Forflytning/ lejring

Hjælp til forflytning/lejring evt. ved brug af hjælpemidler

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

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:

- negleklipning 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

## Fleksibilitet – bytteydelse

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 bytteydelse.

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.

## 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. Morgenpleje 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.

## Hvad koster hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er gratis.

## 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 (servicelovens § 83)
- godkendte private leverandører af hjemmepleje (der er aktuelt ingen godkendte private leverandører) (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)

## 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 o.s.v.
- 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.

## 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 selvhjulpen.
- At hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med dig.
- At leverandøren ikke må aflyse hjælpen.
- 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
- at kontaktteamet sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen til dine behov

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.

## Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

## Lovgrundlag

Serviceovens §§ 1, 83, 83a, 84, 85, 87 og 88.

## Information

Denne kvalitetsstandard og Kerteminde Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside

**[www.kerteminde.dk](http://www.kerteminde.dk)**

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte:

Sundhed og Myndighed

Bycentret 302

5330 Munkebo

Tlf. 65-151060

[Visitor@kerteminde.dk](mailto:Visitor@kerteminde.dk)

[www.kerteminde.dk](http://www.kerteminde.dk)

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social- og Sundhedsudvalget den 01.02.2016.