

KVALITETSSTANDARD

Personlig pleje

Vedtaget i Sundheds-, Ældre- og Handicapudvalget **xxxx**

Lovgrundlag

Lov om Social Service § 83 stk. 1 nr.1

Målgruppe

Borgere, der på grund af midlertidig eller varig fysisk, psykisk og/eller social funktionsnedsættelse, ikke selv kan eller har meget vanskeligt ved at udføre personlige plejeopgaver.

Hjælpen bevilges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov og i samarbejde med den enkelte borger.

De borgere, der via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive helt eller delvis selvhjulpne, vil ikke kunne tildeles varig hjælp, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløbsforløb.

Formål

Formålet er at fremme den enkelte borgers mulighed for at udvikle sig og klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Hjælpen bygger på den enkelte borgers ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang, det er muligt.

Indsats

Hjælpen leveres i borgerens eget hjem og nærmiljø og kan f.eks. omfatte hjælp og støtte til

- Personlig hygiejne
- Bad
- Af- og påklædning
- Toiletbesøg
- Kropsbårne hjælpemidler,
- Forflytning, vending og lejring
- Måltider

Omfang og varighed

Hjælpen bevilges som en tidsmæssig ramme ("pakke") for den hjælp, som borgeren konkret visiteres til.

I praksis betyder det, at den bevilgede hjælp forventes leveret inden for den bevilgede ramme.

Morgenhjælp ydes i tidsrummet mellem kl. 7 – 11. Hvis hjælp til personlig hygiejne er den eneste hjælp borger får, kan denne indsats også gives på andre tidspunkter, end mellem kl. 7-11.

Vedr. bad: Hjælp til bad kan som udgangspunkt ydes 1-2 gange ugentligt. Det kan aftales, at hjælpen ydes flere gange ugentligt, hvis det kan rummes i den bevilgede pakke.

Opfølgning på indsatsen

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugeren ved opfølgning på visiterede indsatser
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling
- Tilsyn med leverede ydelser

Leverandørens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugerne
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling

Omkostninger for borgeren

Der er ingen egenbetaling.

Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente, at:

- Hjælpen sættes i værk umiddelbart efter visitation.
- Leverandøren, under normale omstændigheder, ikke kan aflyse hjælpen
- Blive kontaktet af leverandøren, hvis det aftalte tidspunkt afviger med mere end en time
- Få et erstatningsbesøg, hvis borger aflyser hjælpen senest 2 dage, før den skal leveres. Erstatningshjælpen aftales med leverandøren.
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis hjælpen (der ikke leveres dagligt) aflyses, fordi borger akut skal indlægges/behandles på sygehus eller hos læge.
- Der hos leverandøren udpeges en fast kontaktperson

Leverandør

Jf. Servicelovens § 91 er der frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør).

Indsatsen udføres af:

- Fastansatte og vikarer, der er uddannet indenfor social- og sundhedsområdet. (Vikarer kan være ufaglærte

med specifik oplæring og løbende vejledning af social- og sundhedsfagligt uddannet personale)

- Alle medarbejdere arbejder efter gældende principper og metoder for indsatsen i Hjørring Kommune.
- Alle medarbejdere har lyst og evne til tværfagligt samarbejde. Alle medarbejdere er resultatorienterede med henblik på at nå de opsatte mål. Den person der leverer indsatsen, er bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete indsats i forhold til borgeren

Ansøgning

Ansøgning om hjælp til personlig pleje kan ske via www.borger.dk. Desuden kan borger kontakte Myndighed Ældre, Hjørring Kommune på tlf. 72 33 55 00.

Sagsbehandlingstid

- Ved henvendelse om personlig hjælp og pleje gennemføres visitationen indenfor 7 døgn efter henvendelse
- Ved akut behov for hjælp kontakter visitationen/sygeplejen leverandør, og borger får rehabilitering inden for et døgn

Hvis Myndighed vurderer, at borger via rådgivning, udredning og/eller træning, kan blive helt eller delvis selvhjulpent, vil der ikke kunne tildeles varig hjælp, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløb.

Vedr. turister:

For at turister kan være sikre på at modtage hjælp ved ankomst til feriested i Hjørring Kommune, skal Myndighed Ældre senest 5 hverdage før borgers ankomst modtage henvendelse vedr. behov for hjælp.

Særlige forhold

Når borgers hjem bliver en arbejdsplads

Når der leveres støtte i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Hjemmet skal derfor indrettes, så Arbejds miljølovens bestemmelser overholdes. (Visitor udleverer pjecen "Når dit hjem bliver en arbejdsplads" til borgeren).

Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til i hvilket omfang, der kan leveres hjælp.

Røgfrit arbejdsmiljø

Jævnfør kommunens politik for røgfri miljøer, skal der træffes foranstaltninger, så ingen udsættes for passiv rygning.

Der må ikke ryges i hjemmet, når medarbejderne er der. Hvis borgeren er ryger, vil pågældende blive bedt om at vise hensyn ved at lufte ud i hjemmet, inden medarbejderen kommer.

Husdyr i hjemmet

Såfremt der er husdyr i hjemmet, skal der indgås aftale om håndtering af disse under personalets tilstedeværelse i hjemmet.

Hvis borger ikke lukker op ved aftalt besøg

Hvis borger ikke har afmeldt besøget og det ikke er muligt at komme i kontakt med borger eller pårørende OG hvis der er begrundet mistanke om, at borger befinder sig i en hjælpeløs tilstand, kontakter hjemmeplejen politiet. Politiet afgør, om der skal rekvireres låsesmed.