

Kvalitetsstandard Personlig hjælp Personlig pleje		
Lovgrundlag for ydelse	Lov om Social Service § 83.	
Placering i budget	Center for Forebyggelse, Sundhed og Omsorg	
Målgruppe	Kommunalbestyrelsen tilbyder hjælp og støtte til personlig hjælp og pleje. Tilbuddene gives til personer, som på grund af midlertidigt eller længere varende nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre disse opgaver.	
Mål med ydelsen	• At hjælpe borgeren med væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau. • At tilrettelægge udførelsen af personlig hjælp således at borgerens færdigheder fastholdes eller udvikles. • At støtte borgeren i at kunne mestre sin tilværelse så godt som muligt, så borgeren bevarer livsindhold og livskvalitet. • At yde en helhedsorienteret indsats efter den enkeltes særlige behov.	
Kriterier for visitation	Hjælpen tildeles ud fra en helhedsvurdering af borgerens funktionsniveau og almen tilstand. Borgeren, der kan tage vare på sig selv, som er velfungerende og selv kan klare de daglige fornødenheder. Tilbydes ikke hjælp til personlig pleje. Borgeren er den aktive part, men kan have behov for let støtte og vejledning med henblik på at bevare eller genvinde evnen til at selvstændigt at tage vare på sig selv. Tilbydes hjælp til personlig pleje. Borgeren har vanskeligt ved selvstændigt at tage vare på sig selv. Borgeren kan med hjælp deltage aktivt i varetagelsen af egne behov. Tilbydes hjælp til personlig pleje. Borgeren er på grund af fysiske eller psykiske forhold ude af stand til at tage vare på sig selv. Andre må handle for borgeren på et eller flere af vurderingsområderne. Borgeren har behov for fuldstændig hjælp eller vejledning til at varetage egne behov. Tilbydes hjælp til personlig pleje.	
Visitations- og bevillingskompetence	Center for Borgerkontakt, Den Fælles Visitation, Visitationsteam.	
Sagsbehandlingsfrister	Der træffes afgørelse om hjælp senest to uger efter ansøgning	

Ydelsens indhold	Hjælpen omfatter bad og personlig hygiejne. Bad - en gang om ugen: • Bruse- eller senge bad • Hårvask • Hånd-fodpleje/ukompliceret negleklip på hænder og fødder • Rensning af negle, ører og navle Hjælp til personlig hygiejne: • Øvre og nedre toilette/ bruse-bad eller pleje i seng • Tand- og protesebørstning • Speciel mundpleje • Hudpleje • Frisering • Barbering • Af og påklædning Kateter- og stomi pleje: • Kateterpleje • Stomipleje • Poseskift, tømning af kateterpose Toiletbesøg: • Hjælp til at komme på toilettet • Skift af ble • Anvendelse af bækken • Tømning af kolbe og bækken Hjælp til kropsbårne hjælpemidler: • Rensning, isætning og skift af batterier efter behov i høreapparat • Brillepudsning, rensning af og påtagning af kontaktlinser • Af- og påtagning samt rengøring af proteser, korset og andre hjælpemidler Forflytning: • Vending/lejring Medicingivning Ydelsen indeholder ikke: • Karbad • Levering af vaskeklude/sæbe • Kompliceret fodpleje • Håroprulning. Ved visitation vurderes borgerens behov og tildelingen af ydelser sker i samråd med borgeren. Personlig hjælp kan tilbydes uafhængig af tidspunkt på døgnet.
-------------------------	--

Ydelsens indhold, fortsat	Ydelsen medicingivning udføres jf. Retningslinjer for medicingivning i Egedal Kommune.
Egenbetaling	Længere varende hjælp er gratis. Prisen for midlertidig hjælp beregnes ud fra husstandsindkomsten.
Leverandør af ydelsen	Borgeren vælger selv sin leverandør. Følgende leverandører kan levere ydelsen: 1. Den kommunale leverandør. Den kommunale leverandør skal godkendes af den kommunale myndighed og leve op til kommunens kvalitetskrav for levering af personlig hjælp. 2. Personer over 18 år, som borgeren selv har udpeget til at udføre arbejdet. Personen skal ifølge loven godkendes, ansættes og lønnes af kommunen jf. Lov om social service §94. 3. En privat leverandør. Den private leverandør skal godkendes af den kommunale myndighed og leve op til kommunens kvalitetskrav for levering af personlig hjælp. 4. Borgere, der har behov for hjælp eller støtte til nødvendig pleje og praktiske hjælp i hjemmet mere end 20 timer ugentlig, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som de selv antager jf. Lov om social service § 95 stk. 2. Ydelsen leveres primært af sundhedsfagligt uddannet personale. Elementære pleje- og omsorgsopgaver kan udføres af ufaglært personale der er instrueret til opgaven af uddannet personale.
Leverancesikkerhed	Planlagt hjælp aflyses ikke, men kan efter aftale med borgeren ydes samme dag eller en anden dag (bad). Erstatningshjælp skal tilbydes indenfor 5 hverdage. Der aftales mødetid hos borgeren. Hjælperen møder op indenfor +/- 1 time for det aftalte tidspunkt. Forskydes dette, bliver borgeren kontaktet, og ny tid tilbydes samme dag. Borgeren skal give meddelelse om aflysning af ydelsen senest kl. 12.00 dagen før besøg. Borgeren kan ikke forvente, at leverandøren giver erstatningshjælp.
Myndighedens kvalitetskrav	• Myndigheden skal sikre, at borgeren har foretaget valg af leverandør senest 2 hverdage efter visitationsbesøg • Myndigheden udpeger leverandør, indtil valg af leverandør er foretaget.

Myndighedens kvalitetskrav, fortsat	• Efter leverandør valg er foretaget, iværksættes hjælpen indenfor 5 hverdage. • Ved akut behov iværksættes hjælpen straks (MR) • Ventetid fra borgerens henvendelse til visitation er 10 hverdage (MR) • Leverandøren aflyser ikke • Hjælpen iværksættes senest 5 hverdage efter, at der er visiteret hjælp, og leverandør er valgt (SP) • Medarbejderen møder altid op indenfor et tidsinterval på +/- 1 time det aftalte tidspunkt. (EK) EK = Egenkontrol MR= Myndigheden registrerer SP = Stikprøvekontrol
Opfølgning på indsatsen	Egenkontrol sker ved at leverandørerne registrerer: • Afvigelser, i det omfang at leverede ydelser ligger ud over den aftalte bagatelgrænse mellem myndighed og leverandør. Registrering af afvigelser rapporteres til den kommunale myndighed en gang pr. måned. Revurdering af den tildelte hjælp sker ved ændrede behov, dog mindst 1 gang om året. Myndighed foretager stikprøve på antal dage fra bevilling af hjælp til hjælpen bliver iværksat.
Afgørelse, klage- og ankevejledning	Borgeren modtager en skriftlig afgørelse vedrørende tildeling af hjælpen. Klagevejledning vedlægges afgørelsen.
Særlige bemærkninger	Borgeren har en kontaktperson hos den kommunale myndighed. Navn og telefonnummer fremgår af afgørelsen. Leverandøren har jf. Arbejds miljø loven pligt til at sørge for at medarbejderens arbejdsmiljø er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Der skal forefindes en arbejdspladsvurdering i borgerens hjem. På arbejdsstedet skal være de nødvendige arbejdsredskaber, der gør arbejdet forsvarligt. Medarbejderen er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt. Jf. forvaltningsloven.