

Visitation og levering

Kvalitetsstandard





Kvalitetsstandard for visitation og levering

Denne pjece indeholder kvalitetsstandarden for Sønderborg Kommunes visitation og levering af de indsatser, der er beskrevet i det følgende.

Pjecen beskriver, hvordan sagsbehandlingen foregår i visitationsafdelingen, forventninger til dig som tildeles hjælp, værdigrundlag og kvalitetsmål samt krav til den leverandør, der leverer hjælpen.

Hvem kan få hjælp?	4
Hvad kan du få hjælp til?	5
Hvordan vurderes dit behov for hjælp?	7
Hvad kan du ikke få hjælp til?	12
Hvad koster hjælpen?	13
Hvornår leveres hjælpen?	13
Hvem leverer hjælpen?	14
Hvad forventes af dig?	16
Værdigrundlag og kvalitetsmål	16
Hjemmet som arbejdsplads	19
Hvis du vil klage?	21
Lovgrundlag	21
Information	22
Godkendelse	22

Hvem kan få hjælp?

Sønderborg Kommune tilbyder en række muligheder for hjælp, hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt og derfor ikke selv kan udføre almindelige opgaver i din hverdag.

Det kan f.eks. dreje sig om, at du har et behov for træning eller hjælp til at klare dagligdagens praktiske opgaver, som rengøring og vask af tøj. Du kan også have behov for personlig hjælp og pleje, f.eks. hjælp til bad, påklædning, indkøb eller måltider.

Du kan endvidere søge om omsorgstandpleje, søge en korttidsplads på et plejecenter eller søge om ældrebolig eller plejebolig.

Kriterier for modtagelse af hjælp, pleje eller støtte fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder.



Hvad kan du få hjælp til?

Visitatorerne i visitationsafdelingen tildeler følgende ydelser:

- praktisk hjælp – rengøring og tøjvask
- personlig hjælp og pleje
- psykisk pleje og omsorg
- afløsning i eget hjem
- madservice
- midlertidigt ophold på korttidspladser på et plejecenter
- ældre- og plejeboliger
- omsorgstandpleje
- nødkald
- genoptræning og vedligeholdelsestræning

Du kan i kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser læse mere om serviceniveauet, og hvilken hjælp du kan få tildelt.

Hvis du får brug for én eller flere af ovennævnte ydelser, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i visitationsafdelingen.



Hvordan vurderes dit behov for hjælp?

I det følgende fremgår, hvordan visitation og revurdering almindeligvis foregår i visitationsafdelingen. Herunder hvordan og på hvilket grundlag, der træffes en afgørelse om hvilken hjælp, pleje, støtte eller andre ydelser du kan få.

- du eller dine pårørende kontakter visitatorerne, når der opstår et behov for hjælp, pleje eller støtte. Ved akut opståede behov iværksættes hjælpen akut
- visitator aftaler tidspunkt for et besøg i dit hjem
- visitator besøger dig senest 10 hverdage efter henvendelse om personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp. For andre ydelser kan der gå længere tid, før visitator kommer på besøg
- besøget i dit hjem er som hovedregel mellem dig og visitator. Kommunen opfordrer til, at du inviterer en pårørende eller bisidder med til samtalen. Du har også mulighed for at vælge en partsrepræsentant til at tale og handle på dine vegne
- ved besøget gennemgår visitator i samarbejde med dig, hvordan du klarer dig i hverdagen, og hvilken hjælp, pleje, støtte eller andre ydelser du har behov for
- visitator informerer dig om mulige leverandører af hjælp og udleverer informationsmateriale fra godkendte leverandør. Visitator vejleder dig desuden efter behov om andre hjælpe-ordninger

- visitator anmoder dig om samtykke, hvis der bliver behov for at indhente eller videregive oplysninger (f.eks. til/fra læge, sygehus eller andre)

Ved vurdering af dit behov for hjælp lægger visitator blandt andet vægt på:

- hvad kan du gøre selv?
 - hvad kan du klare selv med et hjælpemiddel, træning eller en anden indretning af din bolig?
 - er der andre i dit hjem (f.eks. ægtefælle, samlever eller voksne hjemmeboende børn), som kan hjælpe dig med nogle af opgaverne?
 - hvad kan du og medarbejderne gøre sammen (hvad kan du gøre med støtte fra en medarbejder)?
 - hvad skal medarbejderne gøre for dig?
- afgørelsen om hjælp, pleje, støtte eller andre ydelser træffes ud fra lovgivningen, en konkret individuel vurdering af din samlede situation, funktionsvurderingen, øvrige oplysninger til sagen samt kommunens serviceniveau



- du modtager en skriftlig afgørelse, der indeholder:
 - hvad du har fået bevilget, og hvad du ikke kan få hjælp til
 - begrundelse for afgørelsen
 - formål med det, du har fået bevilget
 - valg af leverandør
 - lovgrundlag
 - klagevejledning
- du kan som udgangspunkt forvente at modtage afgørelsen senest 2 uger efter visitators besøg, hvis visitator ikke har behov for at indhente yderligere oplysninger fra andre
- visitator opstiller i samarbejde med dig formål for de forskellige indsatser
- visitator sender funktionsvurdering, ydelsesoversigt og personoplysninger til den leverandør, du vælger
- du får udleveret kvalitetsstandarder for de ydelser, som du visiteres til at modtage. Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som tilbydes i Sønderborg Kommune



Registrering af oplysninger:

Sønderborg Kommune registrerer relevante oplysninger om dig elektronisk for at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp. Ifølge persondataloven har du ret til at få indsigt i oplysningerne.

Visitation ved akut opståede behov:

Ved akut opstået sygdom anbefales du at kontakte egen læge eller vagtlægen.

Hvis du i forvejen modtager personlig eller praktisk hjælp, skal du tale med din leverandør, hvis dit behov for hjælp forandres akut.

Terminalordning:

Terminalordning tilbydes en borger, der er uhelbredeligt syg, dvs. at der kun kan tilbydes palliativ (lindrende) behandling. Ved behov for en udskrivningssamtale i forbindelse med indlæggelse på hospital, udføres denne som hovedregel af en hjemmesygeplejerske. Hjemmesygeplejersken visiterer til personlig hjælp og pleje i henhold til serviceniveauet i kommunens kvalitetsstandarder. Behovet for hjælp er oftest svingende og justeres løbende efter aftale mellem sygeplejersken, dig og dine pårørende.

Tilmelding til terminalordningen sker via egen læge eller sygehuslæge.

Revurdering af hjælp:

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Vi tilpasser hjælpen, hvis der sker væsentlige forandringer i dine behov, dit funktionsniveau, ved ændringer i din husstand samt ved ændringer af kommunens serviceniveau. Som grundregel revurderes funktionsniveauet og hjælpen hvert andet år, eller når dit funktionsniveau ændres.

Hvis du er tildelt midlertidig hjælp, revurderer vi afgørelsen som minimum hver tredje måned.



Hvad kan du ikke få hjælp til?

Dette fremgår af kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser.

Tilkøbsydelse

Sønderborg Kommune må ikke sælge dig ekstra hjælp mod betaling. Det er kun private leverandører, som må levere tilkøbsydelse.

Hvis du indgår en aftale med en privat leverandør om tilkøbsydelse, skal du selv betale tilkøbsydelsen. En sådan aftale er kommunen uvedkommende og uden økonomisk forpligtigelse for Sønderborg Kommune.

Hvad koster hjælpen?

Som udgangspunkt er hjælpen gratis.

Der er dog undtagelser, hvor du selv skal betale:

- madservice
- døgntakst for ophold på korttidspladser
(til dækning af udgifter til kost, tøjvask m.m.)
- rengøringsartikler og lignende
- omsorgstandpleje
- visse kørselsordninger
- husleje m.m. i ældre- og plejeboliger

Undtagelserne er nærmere beskrevet i kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser.

Du kan få de aktuelle takster ved henvendelse til Social og Sundheds visitationsafdeling eller finde dem på kommunens hjemmeside www.sonderborgkommune.dk

Hvornår leveres hjælpen?

Leveringstidspunkterne fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Ny hjælp iværksættes hurtigst muligt efter visitationen efter aftale med dig og senest 1 uge efter, at visitator har tildelt personlig hjælp og pleje og senest 2 uger efter, at sagsbehandler har tildelt praktisk hjælp.

Hvem leverer hjælpen?

Dette fremgår af kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser.

Frit valg af leverandør

Praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje er omfattet af frit-valg. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af:

- den kommunale hjemmepleje
- en privat leverandør godkendt af Sønderborg Kommune
- en person som du selv udpeger. Personen skal opfylde kommunens krav i relation til f.eks. uddannelse mv. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen
- et kontant tilskud til en hjælper, du selv ansætter, hvis du er tildelt mere end 20 timers praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje

Krav til leverandøren af praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje:

- at leverandøren er forpligtet til at sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med:
 - lovgrundlaget
 - Sønderborg Kommunes serviceniveau
 - den kontrakt leverandøren har indgået med Social og Sundhed
 - den konkrete afgørelse om hjælp
- at hjælpen ydes med nærvær, tryghed og respekt
- at hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med dig og senest 1 uge efter tildelingen af personlig hjælp og pleje og senest 2 uger efter tildelingen af praktisk hjælp

- at akutte opgaver iværksættes fra time til time
- at du tildeles en fast kontaktperson hos leverandøren
- at kontaktpersonen sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov
- at hjælpen så vidt muligt tilrettelægges, så den udføres af den/de samme medarbejdere
- at hjælpen leveres til tiden +/- 1 time
- at leverandøren kontakter dig, hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt
- at leverandøren ikke må aflyse hjælpen. Det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem en leverandør og dig. I det tilfælde kontakter leverandøren dig hurtigst muligt og tilbyder erstatning for hjælpen på et andet tidspunkt
- at du oplever, at den tildelte hjælp udføres som planlagt og i nært samarbejde med dig
- at leverandøren er forpligtet til at orientere visitationssafdelingen om væsentlige ændringer i din tilstand og dermed gøre visitator opmærksom på, at ydelsen ikke kan leveres i henhold til bevillingen
- at hjælpen som udgangspunkt udføres af social- og sundhedsuddannet personale eller elever. Personale uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaverne, hvis de har tilegnet sig relevante kompetencer indenfor arbejdsområdet.
- at alle medarbejdere skal kunne identificere sig overfor dig
- at personalet har tavsheds- og oplysningspligt om forhold, som de ser og hører i forbindelse med arbejdets udførelse
- at leverandøren har viden om og kan vejlede i arbejdsmiljølovens krav til indretning af hjemmet

Krav til leverandørerne af de øvrige ydelser fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder.

Hvad forventes af dig?

- du bestemmer selv, hvilken leverandør du ønsker til praktisk hjælp samt personlig hjælp og pleje
- du informerer visitationsafdelingen, hvis der sker ændringer i din samlede situation. Både når du får yderligere behov for hjælp, men også når du får det bedre og derfor måske ikke længere vil være berettiget til dele af den tildelte hjælp
- du er hjemme, når hjælpen leveres
- du giver leverandøren besked senest kl. 12.00 dagen før, hvis du er forhindret i at modtage hjælp eller ikke har behov for hjælp den aftalte dag
- du aftaler med leverandøren, hvis du ønsker aftalen flyttet til en anden dag
- hvis du selv aflyser et planlagt besøg, får du som udgangspunkt ikke et erstatningsbesøg
- hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende, kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning. Sker det, har du ikke ret til erstatningshjælp.

Værdigrundlag og kvalitetsmål

Værdigrundlag og grundprincipper

Sønderborg Kommune lægger vægt på

- at hjælpen ydes med nærvær, tryghed og respekt
- at hjælpen skal fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten
- at hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges ud fra den enkelte persons ressourcer, behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte

- at hjælpen ydes med et forebyggende og aktiverende sigte med henblik på, at den enkelte opnår så høj grad af selvhjulpenhed som muligt
- at hjælpen leveres i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne
- at hjælpen ikke som udgangspunkt kan overstige service-niveauet beskrevet i kvalitetsstandarderne
- at du tildeles en fast kontaktperson hos leverandøren
- at kontaktpersonen sikrer kontinuitet i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov
- at du modtager den tildelte hjælp, pleje eller støtte
- at hjælpen planlægges og udføres i et nært samarbejde med dig
- at du kender baggrunden for afgørelsen ved at få en individuel begrundelse og dokumentation for afgørelsen
- at personalet anvender og bidrager til nødvendig dokumentation om dig og dine behov
- at hjælpen udføres på et korrekt fagligt niveau og i forhold til kommunens faglige procedurer og retningslinjer

Kvalitetsmål for visitationen

- at visitationsforløbet tager afsæt i forvaltningens værdier om 'nærvær, tryghed og respekt' samt visionen om 'aktive ældre i eget liv – med omtanke og omsorg'
- at visitationen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie
- at visitationen bygger på et forebyggende og aktiverende sigte med henblik på, at du opnår så høj grad af selvhjulpenhed som muligt
- at visitator sikrer en korrekt dokumentation af sagen med udgangspunkt i de nødvendige oplysninger til sagen

- at der træffes juridisk korrekte afgørelser, der sikrer din retssikkerhed, med individuel sagsbehandling, tydelig begrundelse for afgørelsen og at den tildelte hjælp tager afsæt i Sønderborg Kommunes politisk fastlagte serviceniveau.
- at du tildeles en fast kontaktperson i visitationsafdelingen

I kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser kan du læse mere om Sønderborg Kommunes kvalitetsmål for leverancen og for dig som borger.

Kvalitetsopfølgning

Der følges løbende op på kvaliteten af de ydelser som borgerne er bevilget. Opfølgningen består blandt andet i:

- en brugerundersøgelse i hver valgperiode
- ledelsestilsyn i form af stikprøvekontrol
- koordineringsmøder mellem visitationsafdelingen og leverandører
- opfølgningsmøder med leverandører



Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager hjælp, pleje eller 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.

Af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø

- forventes det, at du accepterer de krav, som arbejdsmiljøloven stiller til indretning af hjemmet set i forhold til den bevilgede hjælp
- kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at installere hjælpemidler i hjemmet (f.eks. en personlift, plejeseng eller lignende), og at dine pårørende derfor flytter møbler, fjerner tæpper m.v.
- skal du stille nødvendige redskaber og materialer til rådighed for personalet f.eks. rengøringsartikler, klude mv.. Disse skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse.
- skal der være oplyste og ubesværede adgangsforhold, herunder ryddet for sne
- skal evt. husdyr i hjemmet være lukket inde, når hjælpen ydes

Sønderborg Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads. Det kan derfor ikke pålægges en medarbejder at arbejde i dit hjem, imens der ryges.

Personalet må ikke modtage gaver af dig. Hvis de overtræder det, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.



Hvis du vil klage?

Du er velkommen til at kontakte visitationsafdelingen i Social og Sundhed for nærmere vejledning i forbindelse med en eventuel klagesag.

Dine klagemuligheder afhænger af hvilken ydelse klagen vedrører. Du vil modtage en klagevejledning sammen med sagsbehandlernes afgørelse om hjælp, pleje eller støtte.

Du kan klage, hvis du ikke er tilfreds med

- afgørelsen om den hjælp du har søgt
- sagsbehandlingen
- leverandørens medarbejdere
- den måde som opgaven udføres og leveres på
- omfanget og indholdet af den tildelte hjælp

Klager sendes til visitationsafdelingen i Social og Sundhed.

Hvis klagen er over personalet eller den udførte opgave, kan det være en god ide i første omgang at kontakte leverandøren.

Lovgrundlag

Serviceoven er ydelseernes lovgrundlag. Det specifikke lovgrundlag for de forskellige indsatser fremgår af kvalitetsstandarden for de enkelte indsatser.

Information

Denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarde kan ses på kommunens hjemmeside www.sonderborgkommune.dk.

Du kan få udleveret kvalitetsstandarde ved at kontakte Social og Sundhed.

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Byrådet den 29. februar 2012.



**Hvis du vil vide mere om dine muligheder for at få hjælp
og støtte, er du velkommen til at kontakte:**

Social og Sundhed
Visitationsafdelingen
Ellegårdvej 25 A
6400 Sønderborg
Tlf. 8872 4523

E-mail: socialogsundhed@sonderborg.dk

Social og Sundhed

www.sonderborgkommune.dk

Sønderborg Kommune
Social og Sundhed
Ellegårdvej 25 A
6400 Sønderborg
T 8872 4523
socialogsundhed@sonderborg.dk