



Kvalitetsstandard for Ældreområdet

Behov for hjælp

Behov for hjælp

1. Generel service information

Denne information beskriver den generelle service information fra Holbæk Kommune, hvis du får behov for praktiske hjælp, personlig hjælp eller sygepleje.

2. Værdier

Der tages afsæt i dine ressourcer, ønsker og valg.

Indsatsen fra Holbæk Kommune præges af dialog, omsorg, forebyggelse, sundhedsfremme og generhvervelse af færdigheder.

Indsatsen skal i samspil med dig skabe forudsætninger og rammer for at leve et godt liv med plads til udvikling og med respekt for dine individuelle ønsker og behov.

Der gives ensartet tilbud om muligheder for hjælp og støtte med videst mulig respekt for din blufærdighed, dine vaner og din levevis.

3. Hvad er målet?

Formålet med hjælpen er:

- At fremme dine muligheder for at blive selvhjulpne
- At lette den daglige tilværelse og eventuelt forbedre din livskvalitet.

4. Hvem kan få?

Du kan tildeles hjælp hvis du ikke, eller kun med stor vanskelighed, kan varetage opgaven.

Du tilbydes træning i at genvinde et funktionstab, samt forebyggelse af yderligere funktionstab.

Din totale situation vil danne grundlag for tildeling af hjælp efter en konkret vurdering. I vurderingen indgår, om der er andre personer i husstanden, der kan deltage i udførelsen af opgaverne.

Hvad kan jeg få?

Der kan efter konkret vurdering tildeles hjælp til:

- Personlig hjælp og pleje
- Rengøring
- Tøjvask
- Madservice
- Hjælp til måltider
- Indkøb af dagligvarer
- Træning
- Medicin ophældning
- Medicingivning

- Nødkald
- Sygepleje
- Ældre- og plejebolig
- Aflastning / afløsning
- Aktiviteter
- Psykisk pleje
- Plejeorlov

6. Hvad kan jeg ikke få hjælp til?

Der tildeles ikke hjælp til:

- Opgaver som andre personer i husstanden kan deltage i udførelsen af.
- Ekstra rengøring og oprydning efter dine gæster eller husdyr i hjemmet.
- Aktiviteter, der ud fra arbejdsmiljøloven er sikkerheds- og sundhedsmæssigt uforsvarlige.

7. Hvor meget kan jeg få hjælp til?

I kvalitetsstandarden for de enkelte opgaver er omfanget nærmere beskrevet.

Der visiteres til opgaver, ikke i tid.

Hjælpen kan tildeles som midlertidig eller varig hjælp.

Midlertidig hjælp: Hvis der er udsigt til eller mulighed for at hjælpen kan ophøre efter en given periode.

Varig hjælp: Hvis der ikke umiddelbart kan skønnes en mulig slutdato for hjælpen. Varig hjælp kan bringes til ophør efter fornyet vurdering af visitation.

Visitorator oplyser om hjælpen tildeles som midlertidig eller varig hjælp ud fra den konkrete lovgivning, som ydelsen omfattes af.

8. Hvordan gør jeg?

Du kontakter Holbæk Kommune pr. brev, fax, mail eller telefon. Du kan selv henvende dig eller en anden kan henvende sig efter aftale med dig.

Holbæk Kommune

Ældreområdet – Visitation

Kanalstræde 2

4300 Holbæk Kommune

Tlf. 72 36 82 40, hverdage kl. 08-15, fredag dog til kl. 14.

E-mail: visitation@holb.dk

Hjemmeside: www.holbaeknettet.dk

Når du søger om en ydelse har du krav på at blive visiteret. Visitationen fører til en skriftlig afgørelse i henhold til den konkrete kvalitetsstandard på den ansøgte ydelse. Visitationen foretages af Ældreområdet.

En visitator vil som hovedregel aftale et hjemmebesøg i dit hjem. Ved hjemmebesøget kan en pårørende eller anden bisidder deltage efter dit ønske.

Ved hjemmebesøget udarbejdes en konkret helhedsvurdering, som tager udgangspunkt i dine ønsker for eget liv og tanker om din hverdag samt drøftelse af dine evner til at varetage følgende funktioner:

- Personlig pleje
- Spise og drikke
- Mobilitet
- Daglig husførelse
- Aktivitet
- Social samvær og netværk
- Mental og psykisk tilstand
- Sygdom / handicap
- Boligen indflydelse på din samlede funktionsevne

Det vil sige, at helhedsvurderingen indeholder en samlet beskrivelse af din boligsituation, dit sociale netværk, dine ressourcer og dit fysiske, psykiske og sociale funktionsniveau.

Ud fra helhedsvurderingen fastsættes formål og mål med hjælpen, samt hvilken hjælp som du tildeles.

Visitator medbringer oversigt over de leverandører, der kan vælges i mellem, når ydelsen er omfattet af lovgivningen om frit valg af leverandør.

Ovennævnte hjemmebesøg er visitators vurdering og tildeling af hjælp. Vurderingen beskrives i en afgørelse, der tager udgangspunkt i dine ønsker, helhedsvurderingen og kommunens serviceniveau.

Afgørelsen er skriftlig og indeholder begrundelse for tilsagn eller afslag på ansøgningen, lovgrundlag og en klagevejledning.

I situationer, hvor hjælpen skal iværksættes med det samme, kan dette aftales med visitator pr. telefon.

9. Betalingsregler

Hjælpen kan tildeles både som midlertidig hjælp og som varig hjælp.

For ydelser efter Servicelovens § 83:

Midlertidig hjælp: Hvis du modtager midlertidig hjælp kan der være egenbetaling efter husstandens økonomiske forhold jævnfør Serviceloven § 161. Visitator er behjælpelig med at få beregnet din eventuelle betaling.

Varig hjælp: Hvis du modtager varig hjælp, er denne gratis.

For ydelser efter Lov om Sundhed:

Hvis du modtager hjælp efter Lov om Sundhed, er denne gratis

10. Hvem leverer hjælpen? – skift af leverandør

Tilbydes du hjælp efter Servicelovens § 83, kan du vælge mellem forskellige af kommunens godkendte private leverandører eller den kommunale leverandør.

Visitorator informerer om, hvilke leverandører der kan vælges imellem og udleverer leverandørens pjecer.

Tilbydes du hjælp efter øvrig lovgivning, tilbydes du hjælp af den kommunale leverandør. Det fremgår af den enkelte kvalitetsstandard om hjælpen er omfattet af frit valg af leverandør.

Ved frit valg af leverandør kan der skiftes leverandør med 4 ugers varsel.

Personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp kan (såfremt husstanden ikke selv kan varetage opgaven) tillige udføres af en hjælper, som du selv har udpeget til at udføre arbejdet. Hjælperen skal ifølge lovgivningen godkendes, ansættes og lønnes af kommunen.

Tildeles du hjælp eller støtte til nødvendig pleje og praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer ugentlig, kan du vælge at få udbetalt et konstant tilskud til hjælp, du selv antager.

11. Fleksibilitet i hjælpen eller bytteydelse

Du kan i samarbejde med leverandøren bytte hele eller dele af den tildelte hjælp til fordel for anden hjælp, der modsvarer dine aktuelle behov. Der kan dog kun byttes mellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er visiteret til begge ydelsesformer.

Bytteretten begrænses yderligere af:

- Den forventede tidsramme for den visiterede ydelse.
- Det udførende personales faglige kompetence.
- Faggrænser for det udførende personale.
- Arbejdsmiljømæssige regler.

Det er leverandøren, der i den konkrete situation fagligt vurderer, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for anden hjælp.

Såfremt du gentagne gange fravælger hele eller dele af den tildelte hjælp til fordel for anden hjælp, skal der ske en fornyet vurdering af behovet.

12. Dine forpligtigelser

- Du har ansvar for dig selv og din familie. Det indebærer blandt andet, at du skal tage imod tilbud om træning og hjælpemidler samt samarbejder om eventuelle ændringer i boligindretningen, når det vurderes din funktionsevne kan øges via disse tiltag.
- At stille relevante oplysninger til rådighed.
- At oplyse visitorator, hvis der sker ændringer, der kan have betydning for visitationen.
- At vælge leverandør, hvis det visiterede er omfattet af retten til frit valg af leverandør.

- Ved behov for afbud i forhold til besøg af visitator meldes dette visitator så tidligt som muligt, senest samme dag mellem kl. 8.00-8.15.
- Ved behov for afbud meldes dette leverandøren så tidligt som muligt, senest samme dag mellem kl. 7.00- 7.15.
- Hvis du ikke træffes hjemme som aftalt, kan der efterfølgende blive tale om, at du skal afholde eventuel udgift til at skaffe adgang til hjemmet. Dette vil betyde at du kan få en regning fra låsesmed, i fald denne er tilkaldt for at hjælperen kan komme ind i hjemmet og sikre dit velbefindende.
- Du skal vide hvem der er din kontaktperson hos leverandøren.
- Du skal være venlig og imødekommende og udvise medmenneskelig respekt for visitator og hjælper herunder at have respekt for deres køn, race, alder og religion.
- At indgå i et samarbejde med leverandøren om udarbejdelse af arbejdspladsvurdering, for at forebygge arbejdsskader og sætte fokus på arbejdsmiljø og arbejdsmiljøbelastende faktorer, herunder at sørge for at hjælperen ikke udsættes for passiv rygning, at adgangsforholdene er fremkommelige og oplyste, at husdyr ikke er til gene for hjælperen og at el-artikler er i forsvarlig stand.
- Du sørger for velfungerende redskaber f.eks. støvsuger, kost, gulvskrubbe, klude, kurve, samt betaling for vand, sæbe, el med videre.
- Ved behov for hjælp på flere etager skal de relevante redskaber være til rådighed på begge etager f.eks. støvsuger af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø.
- Det anbefales, at du overvejer indkøb af teknologiske redskaber f.x. robotstøvsuger, samt overvejer aftale om hovedrengøring af dit hjem med jævne intervaller.

13. Leverandørens forpligtigelser

- At sikre helhed og kvalitet i opgaveløsningen, herunder almen kostvejledning.
- Leverandøren skal udarbejde arbejdspladsvurdering.
- Leverandøren skal kontakte dig senest 5 hverdage efter besked om opgaven for at aftale om opstart af hjælpen og tildeling af kontaktperson.
- Hjælpen opstartes senest 10 hverdage efter besked om opgaven.
- Hjælpen tilrettelægges ud fra princippet om hjælp til selvhjælp. Det forventes, at du med støtte, pleje, omsorg og vejledning fra hjælperen selv deltager i opgaverne i størst muligt omfang.
- At hjælpen ydes som tildelt og aftalt.
- Hjælperen kan ikke aflyse hjælpen, men kan efter aftale med dig udføre arbejdet på et andet tidspunkt.
- Erstatningshjælp skal aftales individuelt med dig.

- Du får besked hvis hjælpen bliver forsinket mere end ½ time.
- Hjælperen har pligt til at reagere, hvis du ikke træffes hjemme eller ikke lukker op ved aftalt besøg.
- Praktisk hjælp kan udføres af såvel ufaglært hjælper, som er instrueret i opgaven, som af faguddannet hjælper.
- Personlig hjælp og pleje skal primært udføres af faguddannet hjælper svarende til social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Arbejdet kan dog udføres af en ikke-uddannet hjælper, der er instrueret til arbejdet.
- Hjælperen skal kunne observere ændringer i din helbredstilstand og reagere på dette.
- Hjælperen skal være bekendt med kommunens kvalitetsstandarder og den tildelte hjælp.
- Hjælperen skal kunne dokumentere ændringer i din helbredstilstand, beskrive de iværksatte handlinger og sikre opfølgning på hændelsen.
- Hjælperen skal bære uniform, legitimationskort med navn, titel og billede samt overholde tavshedspligten.
- Hjælperen skal være venlig og imødekommende, udvise medmenneskelig interesse og respekt for din levevis samt dit køn, din race, din alder og din religion.
- Hjælperen skal respektere din medbestemmelse med hensyn til, hvordan hjælpen udføres.
- Du skal vide hvem der er din kontaktperson hos leverandøren.

14. Ældreområdets forpligtigelser

- At sikre helhed og kvalitet i opgaveløsningen.
- Du oplyses om mulighed for at have en pårørende eller anden bisidder med ved visitationsbesøget.
- Visitator har pligt til at behandle en ansøgning om en ydelse.
- Du kontaktes af visitator om aftale for hjemmebesøg senest 5 dage efter din henvendelse.
- Visitationshjemmebesøget tilbydes inden 10 hverdage efter din henvendelse.
- Visitatoren skal være venlig og imødekommende, udvise medmenneskelig interesse og respekt for din levevis samt dit køn, din race, din alder og din religion.
- Du modtager begrundet skriftligt afgørelse med bevilling senest 15 hverdage efter visitationsbesøget under forudsætning af, at vurderingsgrundlaget er fuldt oplyst og du har valgt leverandør. Visitator giver besked til leverandør senest 2 hverdage herefter.

- Du modtager begrundet skriftligt afgørelse med afslag senest 15 hverdage efter visitationsbesøget.

15. Opfølgning på hjælpen

Tilpasning af indsatsen (revisitering) sker løbende ved ændret behov, ellers revisiteres minimum én gang om året.

Tilfredshedsundersøgelser gennemføres løbende. Resultatet af tilfredshedsundersøgelser samt antallet af klagesager i forhold til den enkelte leverandør fremlægges for Voksenudvalget og offentliggøres på kommunens hjemmeside.

16. Klagemulighed

Du får i forbindelse med den skriftlig afgørelse, en vejledning vedrørende klagemuligheder.

Ved manglende tilfredshed med samarbejdet med hjælperen eller med det arbejde hjælperen udfører, rettes henvendelse til den leverandør som du har valgt til løsning af opgaven.

Ved manglende tilfredshed med samarbejdet med visitator eller afgørelsen rettes henvendelse til Ældreområdet.

Såfremt du ikke får helt eller delvis medhold i din klage, fremsendes klagen til Det Sociale Nævn

Der kan til enhver tid rettes henvendelse til Borgervejlederen på telefon 72 36 55 87 på hverdage kl. 10 -14.

17. Ikrafttrædelse

Denne kvalitetsstandard er godkendt i Voksenudvalget d. [dato].

18. Lovgrundlag

- Lov om social service.
- Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.
- Lov om sundhed.