

Dragør Kommune



Kvalitetsstandard

Personlig pleje og praktisk bistand

Marts 2011

Almene forhold/generelle kriterier

Målgruppe

Borgere, som på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige problemer ikke selv kan varetage daglig levevis, kan ansøge om hjælp til det.

Bevilling af hjælpen tager afsæt i en konkret individuel vurdering af borgerens behov med udgangspunkt i funktionsvurderingsredskabet Fælles sprog. Det betyder, at hjælpen gives på baggrund af en helhedsorienteret vurdering af ansøgningen, hvor borgerens samlede situation - fysisk, psykisk og socialt – vurderes og indgår i de faglige overvejelser om hvilken og hvor meget hjælp, borgeren er berettiget til.

Lovgrundlag

Hjælpen tildeles i henhold til § 83 i Lov om social service.

Aktiverende hjælp til selvhjælp

Serviceoven præciserer, at formålet med hjælpen er at fremme den enkelte borgers mulighed for at klare sig selv, lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten ved at kunne klare sig selv længst muligt.

Det betyder,

- at hjælpen gives med et forebyggende og aktiverende sigte, så borgeren støttes i at genvinde eller bevare sine fysiske og/eller psykiske færdigheder og dermed ikke på længere sigt taber færdigheder,
- at borgeren inddrages i udførelsen af hjælpen ved selv at deltage i og udføre de opgaver, som han/hun er i stand til, evt. ved indkøb af egnede hjælpemidler til rengøring.

Dragør Kommunes kvalitetsmål

- Efter anmodning om hjælp vil visitator i hvert enkelt tilfælde foretage en individuel vurdering af behovet for hjælp.
- Nye borgere modtager altid visitationsbesøg.
- Øvrige visitationsbesøg vil blive foretaget, når det vurderes nødvendigt.
- Hjælpen iværksættes så hurtigt det vurderes nødvendigt.
- Der udarbejdes skriftlig afgørelse, som borgeren modtager.
- Kommunikation sikres mellem borgeren og leverandør, f.eks. i form af kontaktbog.
- Borgeren modtager de ydelser, der fremgår af afgørelsen.
- Borgeren får besked senest om morgenen samme dag, hvis tidspunktet for den planlagte hjælp ændres mere end 1 time.
- Der er aldrig afbud til personlig pleje fra leverandørens side.
- Der er højst 1 % skriftlige klager over den personlige hjælp.
- Borgeren får tildelt en kontaktperson, som også udfærdiger afgørelsen
- Personalet kan altid legitimere sig med billedlegitimation.
- Borgeren ved, at han/hun i særlige tilfælde kan få akut hjælp. Information om procedure gives i forbindelse med valg af leverandør.
- Ydelsen revurderes efter behov eller ca. 1 gang årligt.
- Der foretages hvert 2. år en brugertilfredshedsundersøgelse i form af et spørgeskema til ca. 10 % af hjemmehjælpsmodtagerne, samt alle de borgere, der har privat leverandør.

Hvad koster hjælpen

Hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp kan bevilges som midlertidig eller varig hjælp. Ved midlertidig hjælp opkræves en brugerbetaling, som er afhængig af borgerens indtægt. Varig hjælp er gratis for borgeren.

Borgerens ansvar

- Borgeren udfører selv de opgaver, hun/han kan klare.
- Borgeren skal være til stede til aftalt tid, og hurtigst muligt give besked ved opstået fravær.
- Borgeren skal respektere personalets tavshedspligt.
- Hvis hjælperen kommer til en låst dør ved aftalt tid og der ikke bliver svaret, skal døren åbnes af hensyn til borgerens sikkerhed. Dette sker i samarbejde med politi og låsesmed. Borgeren skal betale omkostningerne til låsesmed.
- Borgerens hjem er personalets arbejdsplads, når der ydes hjemmehjælp. Derfor tilses arbejdsmiljøet i boligen.
- Borgeren har ansvaret for anskaffelse af arbejdsredskaber, fx støvsuger, kost, gulvskrubbe og klude, der skal være i orden før hjælpen kan iværksættes. Anskaffelse vil også kunne påkræves for at kunne trænes i at klare opgaven uden hjælp.

Borgeren gøres desuden opmærksom på, at alle medarbejdere i Dragør Kommune er ligeværdige uanset køn, hudfarve, nationalitet og religion. Borgeren kan derfor ikke fravælge en hjælper af disse grunde.

Frit valg af leverandør

Borgeren kan vælge mellem følgende leverandører:

1. En godkendt privat leverandør, se leverandørfortegnelsen.
2. Den kommunale hjemmepleje.
3. Enkeltperson, som borgeren har udpeget, og som er godkendt af kommunen.

Kompetencekrav til leverandører

- Medarbejderne skal have en relevant social- og sundhedsuddannelse, fx hjemmehjælper, so.su -hjælper eller sygehjælper, samt være grundigt introduceret til arbejdet.
- Arbejdet skal udføres under sygeplejefaglig ledelse.
- Medarbejderne skal tale forståeligt dansk.

Visitor træffer afgørelse om hvorvidt borgerens behov for pleje kræver personale med særlig uddannelsesbaggrund

Medarbejderne er omfattet af tavshedspligt, observationspligt og meddelelsespligt. Medarbejderne skal, under levering af hjælpen, observere borgerens tilstand og meddele visitationen, hvis borgerens behov ændre sig.

Sikring af personalets arbejdsmiljø

Iflg. Arbejdsmiljøloven skal alt arbejde udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det gælder også for arbejde i borgerens hjem. Leverandøren er som arbejdsgiver underlagt arbejdsmiljøloven og skal inden for den første måned udføre et sikkerhedstilsyn i hjemmet (APV).

Særlige arbejdsmiljø forhold

Leverandøren skal levere almindelige vinylhandsker, evt. allergifri handsker til overfølsomme medarbejdere samt skoovertræk m.v.

Ved smittefare skal leverandøren sørge for kitler og lignende til medarbejdere, der arbejder i hjemmet. Det kan f.eks. være hos borgere med særlige infektioner m.v.

Leverandøren er ansvarlig for at arbejdsmiljøet er i orden. Det kan være nødvendigt at flytte møbler, fjerne gulvtæpper og/eller installere hjælpemidler for at personalet får de rette arbejdsforhold.

Tekniske hjælpemidler og arbejdsredskaber

Leverandøren har ansvaret for at de nødvendige tekniske hjælpemidler og arbejdsredskaber er til stede i forbindelse med den personlige pleje. Tekniske hjælpemidler og arbejdsredskaber kan f.eks. være plejeseng, personlift eller toiletstol med videre, som er nødvendige for at personalet kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Fleksibel hjælp

Borgeren har mulighed for at udnytte servicelovens adgang til fleksibel hjælp. Det indebærer, at borgeren har mulighed for at bytte sin visiterede hjælp til andre ydelser indenfor det fastansatte serviceniveau. Derudover kan der byttes til

- ordne køkkenskabe i nåhøjde
- opvask efter gæster
- ordne blomster og planter
- lettere bading og madlavning
- strygning
- små reparationer af tøj
- afvaskning af pynte- og nipsting
- brevskrivning
- pynte til højtider
- indkøb og bankbesøg med borgeren
- ledsagelse til fx kirkegård, offentlige myndigheder
- socialt samvær
- gåtur

Hvis borgeren ønsker at bytte ydelser mellem personlig pleje og praktisk hjælp forudsætter det dog, at der er tildelt begge ydelsesformer. En borger, der alene modtager praktisk hjælp, kan således ikke bytte til ydelser indenfor personlig pleje. Et bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp forudsætter desuden, at det er samme leverandør, der leverer de to ydelser.

Det er hjælperen, der vurderer, om det er fagligt forsvarligt at fravælge den visiterede hjælp helt eller delvist, ligesom det er hjælperen der vurderer, om udførelsen af den ønskede ydelse ligger inden for de gældende arbejdsmiljøregler. I tilfælde af uenighed er det den hjælp som borgeren er visiteret til, der ydes. Hjælperen foretager registrering af byttede ydelser. Ved bytte af den samme ydelse tre gange indenfor et halvt år, skal det vurderes, om der er grundlag for en revurdering.

Klagemulighed

Borgeren kan klage over tildeling og udmåling af hjælpen efter Servicelovens § 83 og 84. Klagen sendes til kommunens visitation. Såfremt kommunens afgørelse fastholdes helt eller delvist, videresendes klagen til Det Sociale Nævn. Klagen skal indgives inden 4 uger efter afgørelsen er truffet.

Borgeren kan desuden klage over udførelsen af hjælpen. Borgeren indgiver klagen ved direkte kontakt til leverandørens daglige leder.

Personlig pleje

Personlig pleje ydes til borgere, der ikke selv helt eller delvist kan varetage opgaven. Hjælp til personlig pleje tildeles uanset at der i hjemmet er en rask ægtefælle eller andre pårørende.

Lovgrundlag

Serviceloven § 83

Formål/mål med ydelsen

- Give personlig pleje til borgere, der midlertidigt eller varigt ikke er i stand til at varetage opgaven.
- Borgeren oplever, at ydelsen medvirker til, at borgeren selvstændigt kan varetage sin personlige pleje.
- Borgeren, der er ude af stand til selvstændigt at varetage sine personlige fornødenheder, oplever god støtte i dagligdagen.
- Borgeren får hjælp, når behovet opstår.
- Borgeren oplever sammenhæng og kontinuitet i den tildelte hjælp.
- Borgeren får den fornødne hjælp til at spise og drikke med opretholdelse af værdighed og selvbestemmelsesret.
- Give psykisk hjælp og støtte og skabe tryghed for borgeren, således at borgeren støttes i at opretholde bevare og / eller udvikle egne færdigheder og socialt netværk.

Visitationskriterier (Fælles sprog)

Borgerens funktionsniveau er som udgangspunkt mindst 2 i mindst tre af følgende områder: Personlig pleje, Mobilitet i egen bolig, Sygdom og handicap, Mental og psykisk tilstand, Boligens indretning.

Øvre toilette

Hjælp til øvre toilette i seng eller på badeværelset, frisering og hudpleje, tandbørstning og protese- og mundpleje, barbering, rensning og klipning af fingernegle.

Dagligt efter behov.

Nedre toilette

Hjælp til nedre toilette i seng eller guidning til nedre toilette på badeværelset, hudpleje. Hjælp til nedre toilette kan, af arbejdsmiljømæssige årsager ikke foregå på badeværelset.

Dagligt efter behov.

Bad

Brusebad, hårvask.

Min. 1 gang om ugen.

Hårvask med efterfølgende behov for sætning/tørring tilbydes maks. 1 gang om ugen.

Der ydes ikke hjælp til klipning af tånegle.

Toiletbesøg

Hjælp til at komme på toilettet, samt af- og påklædning i forbindelse hermed, bleskift, tømning af kateter/stomiposer, tømning og rengøring af spand/kolbe/bækken.

Som standard op til 7 gange i døgnet efter behov. Ved særlige behov gives flere besøg.

Afklædning

Hjælp til at tage tøj og sko af, hjælp til at lægge tøj sammen.

Dagligt efter behov.

Påklædning

Hjælp til at finde tøj og sko frem og til at tage det på.

Dagligt efter behov.

Kropsbårne hjælpemidler

Af- og påsætning af kropsbårne hjælpemidler (høreapparat, briller, proteser, støttestrømper, støttekorsset, mv.), soignering af hjælpemidlet.

Dagligt efter behov.

Sengeredning

Glatte lagen, ryste dyne og pude, lægge evt. sengetæppe på, skifte linned ved behov.

Dagligt, dog ikke i weekenden.

Ydelsen tildeles kun samtidig med anden hjælp

Forflytning

Hjælp til forflytning fra seng til stol og fra stol til seng, hjælpe borgeren rundt i hjemmet, hjælpe ud og ind af lift og til forflytning ved hjælp af lift.

Efter behov.

Lift skal altid betjenes af 2 medarbejdere.

Lejring

Lejring i god hvilestilling, forebygge sengelejts komplikationer.

Efter behov.

Psykisk pleje og omsorg

Tryghedsopkald eller -besøg, skabe struktur og overskuelighed, kontakt til samarbejdspartnere og pårørende.

Efter behov.

Tryghedsopkald og -besøg tildeles kun når anden hjælp er tildelt og hvis borgeren bor alene og ikke kan tilkalde hjælp.

Hjælp til medicinindtagelse

Hjælp til rettidig og korrekt indtagelse af doseret medicin.

Efter ordination.

Hjælpen tildeles efter Sundhedslovens § 138 og kan delegeres til en hjælper, der har kompetence til at udføre opgaven. Der skal samtidig være visiteret medicindosering eller modtagerkontrol (dosispakning).

Ernæring

Visitationskriterier

Borgeren skal, for at få hjælp til mad og måltider, som udgangspunkt score 2 i Spise og drikke og mindst score 2 i ét af følgende områder: Mobilitet i egen bolig, Daglig husførelse, Mental og psykisk tilstand, Sygdom og handicap.

Hjælp til tilberedning og anretning af kold mad, opvarmning og anretning af tilberedt mad, udskæring efter behov, tilberedning af drikke (varmt og koldt), hjælp til indtagelse af mad og drikke, observation af hydreringstilstand, oprydning og opvask.

Efter behov

Målrettede pædagogiske opgaver

Hjælpens formål er, at borgeren kan udvikle og opretholde egne færdigheder og dermed opnå en forbedret evne til at mestre egen hverdag, samt på sigt mindske eller undgå behov for varig hjælp.

Visitationskriterier

Borgeren har fået nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsniveau i forbindelse med sygdom, traume, sociale hændelser, overgangssituationer (fx tab af ægtefælle, udskrivning fra sygehus). Borgeren har et potentiale for forbedret funktionsevne. Hjælpen tildeles med henblik på at gøre borgeren mere selvhjulpne og vil derfor være tidsbegrænset.

Rådgivning, vejledning, og undervisning af borgeren og evt. pårørende med henblik på, at borgeren selv bliver i stand til at varetage opgaver som fx:

Rengøring

Tage kropsbårne hjælpemidler af og på (fx støttestrømper)

Træningsøvelser og forflytning

Inkontinensforebyggelse

Af- og påklædning

Orienteringstræning
Tilberede morgenmad og frokost

Praktisk hjælp

Praktisk hjælp omfatter den del af opgaven, som borgeren ikke selv kan varetage.
Praktisk hjælp tildeles husstanden, men relateres alene til borgeren og ikke til gæster eller logerende.
Der tildeles ikke praktisk hjælp, hvis der i husstanden er en rask ægtefælle eller andre voksne pårørende.

Lovgrundlag
Serviceloven § 83

Rengøring
Der kan gøres rent i, hvad der svarer til en 2-værelses lejlighed (som udgangspunkt i alt ca. 65 m², incl. køkken og toilet).

Visitationskriterier

Borgeren skal som udgangspunkt score mindst 2 i funktionsområdet Daglig husførelse og mindst 2 i ét af følgende funktionsområder: Mobilitet i egen bolig, Mental og psykisk tilstand, Sygdom og handicap.

Hjælp til rengøring af gulve – støvsugning, gulvvask, synlige paneler
Hjælp til at tørre støv af – vandrette flader i nåhøjde, vindueskarme, borde og hylder hvor det er muligt at komme til.
Hjælp til rengøring af køkken – aftørring af køkkenbord, komfur og køkkenvask, køleskab rengøres, kaffemaskine afkalkes (efter behov), fryser afrimes (efter behov), køkkenskabe aftørres udvendig, aftørring under køkkenvask.
Hjælp til rengøring af badeværelse – aftørring af håndvask, toilet, brusekabine (efter brug), spejl, badestol.
Hjælp til øvrige rengøringsopgaver – rengøring af hjælpemidler, bortskaffelse af skrald, skifte sengelinned, støvsuge møbler.

Der ydes ikke hjælp til:

Hovedrengøring, vinduespudsning, oprydning efter gæster, havearbejde, rengøring efter håndværkere, pasning af husdyr, rengøring og pakning ved flytning, rensning af tæpper og møbler.

Hjælpen gives hver 3. uge. Når der vurderes særlige behov kan hjælp til rengøring eller dele heraf ydes hyppigere. Et eksempel på særlige behov kan være meget nedsat psykisk funktionsevne.

Der udføres ikke hjælp til rengøring i weekenden og på helligdage. Der gives en anden dato for rengøring en af de nærmest følgende hverdage, når den oprindelige dag falder på en helligdag.

Tøjvask

Der kan vaskes tøj i hjemmet svarende til 2 maskiner.

Visitationskriterier

Borgerens funktionsniveau er som udgangspunkt mindst 2 i mindst to af følgende funktionsområder: Daglig husførelse, Mobilitet i egen bolig, Mental og psykisk tilstand.

Hjælp til vask af personlig beklædning og linned i maskine i hjemmet/på vaskeri i ejendommen, sortere tøj, ophængning, sammenlægning og lægge på plads.
Klatvask – håndvask af særlige ting, ex. støttestrømper.

Tilslutning til vaskeordning sker efter samme visitationskriterier, når der ikke kan have vaskemaskine i hjemmet eller i ejendommen.

Hjælp til tøj vask i hjemmet gives hver 3. uge sammen med rengøring. Når der vurderes særlige behov kan hjælpen tildeles hyppigere. Et eksempel kan være stærk inkontinens.
Hjælp til tøjvask tildeles kun i forbindelse med anden visiteret hjælp i hjemmet.

Der udføres ikke hjælp til tøjvask i weekenden og på helligdage. Der gives en anden dato for tøjvask en af de nærmest følgende hverdage, når den oprindelige dag falder på en helligdag.

Indkøb

Indkøbsordning.

Visitationskriterier

Borgerens funktionsniveau er som udgangspunkt mindst 2 i Daglig husførelse og mindst 2 i ét af følgende funktionsområder: Mobilitet uden for egen bolig, Mental og psykisk tilstand.

Hjælp til at skrive og faxe indkøbsseddel 1 gang om ugen.
Hjælp til at gennemgå køle-, fryse- og køkkenskabe for gamle madvarer 1 gang om ugen.
Hjælp til at rengøre køle- og fryseskabe hver 3. måned.
Hjælp til at få lavet nøgle og aflevere den til indkøbsfirmaet (engangsydelse).
Hjælp til PBS-tilmelding (engangsydelse).
Hjælp til bankbesøg 1 gang om måneden i helt særlige situationer, hvor der ikke er pårørende eller andre der kan træde til.

Der ydes ikke hjælp til:

Afhentning af varer på apotek

Køb af tøj og inventar, m.m.

Betaling af regninger der kan tilmeldes PBS

Hjælpen gives 1 gang om ugen i sammenhæng med anden ydelse.

Der udføres ikke hjælp til indkøb i weekenden og på helligdage.

I forbindelse med udskrivning fra hospital tildeles hjælp til indkøb ved en hjælper, hvis ingen andre muligheder (engangsydelse).