**Overordnet kvalitetsstandard 2014**

**Skive Kommune**

**Myndighedsafdelingen**

# Forord

Skive Kommunes overordnede kvalitetsstandard beskriver den personlige og praktiske hjælp mm., som borgeren kan få fra kommunen. Herunder det serviceniveau, Skive Kommune har fastlagt.

Myndighedsafdelingen har kompetencen til at bevilge hjælpen.

Visitation til hjælp sker ud fra, at borgeren har ansvar for og er aktiv i eget liv. Borgerens behov, ønsker og ressourcer er udgangspunktet, og visitationen foregår altid i samarbejde med borgeren og eventuelt pårørende.

Skive Kommunes mål er at støtte den enkelte borger i at leve et selvstændigt liv længst muligt. Enhver indsats vil blive givet som hjælp til selvhjælp ud fra tankerne om hverdagsmestring (se senere). Det betyder blandt andet, at borgeren vil blive tilbudt rådgivning og/eller træning, før der kan bevilges varig hjælp.

Kvalitetsstandarden er gældende fra 2014 og revideres en gang årligt.

# Formål med kvalitetsstandarden

En kvalitetsstandard er en generel information om den hjælp, der kan tilbydes fra kommunen, hvis en borger på grund af en funktionsnedsættelse ikke er i stand til at leve et selvstændigt liv, uanset boform og alder.

Kvalitetsstandarden er den lokale udmøntning af gældende lovgivning, og den er grundlaget for, at Myndighedsafdelingen kan bevilge hjælp. Den skal afspejle kommunalpolitiske beslutninger, og den skal indeholde en overordnet beskrivelse af kommunens serviceniveau. Med udgangspunkt i kvalitetsstandarden skal Myndighedsafdelingen træffe individuelle afgørelser til hver enkelt borger.

Det skal fremgå af kvalitetsstandarden, hvilke kvalitetskrav kommunen stiller til hjemmeplejen, herunder krav til kompetencer, arbejdsmiljø mv.

Borgerens evne til at mestre egen hverdag er altid omdrejningspunktet, og hjælpen skal støtte den enkelte i at udnytte egne ressourcer og muligheder.

# Skive Kommunes overordnede målsætninger og kvalitetskrav

Skive Kommune har en vision om at give sine borgere mulighed for at leve et indholdsrigt og kvalitetsfyldt liv.

Skive Kommune lægger i alle sammenhænge vægt på:

* Ordentlighed
* Indflydelse
* Respekt
* Ansvar
* Livskvalitet

Skive Kommune ønsker at have fokus på:

* Forebyggelse, rehabilitering, sundhedsfremme og trivsel.
* Livskvalitet gennem socialt samvær og den frivillige indsats.
* Udvikling af gode tilbud til alle kommunens borgere.

#

# Kriterier og omfang

Hjælp efter Servicelovens § 83, § 84 og § 86 samt de øvrige tilbud, der er omtalt i kvalitetsstandarden, kan gives til borgere, som midlertidigt eller varigt har nedsat fysisk, psykisk og/eller social funktionsevne, og som ikke er i stand til at udføre personlige og/eller nødvendige praktiske opgaver uden hjælp fra andre.

Enhver hjælp bevilges individuelt med udgangspunkt i den enkelte borgers situation. Hjælpen kan sættes i gang straks eller efter aftale, afhængigt af behovet. Der kan ydes hjælp alle ugens dage, på alle tider af døgnet.

En borger kan kun blive bevilget hjælp til praktiske opgaver, hvis der ikke er andre voksne i husstanden, der kan varetage opgaverne.

Borgeren har pligt til at medvirke til at få de nødvendige oplysninger frem om fx funktionsniveau, helbredstilstand og andet, der kan have betydning for tildelingen af hjælp. Hvis borgeren ikke ønsker at medvirke til dette, må afgørelsen træffes uden, og det kan betyde et afslag.

**Hvad kan bevilges?**

Ved bevilling af hjælp aftaler sagsbehandler og borger mål for hjælpen.

Det er vigtigt, at:

* hjælpen fremmer borgerens mulighed for at klare sig selv eller letter den daglige tilværelse.
* hjælpen bygger på borgerens ansvar for sig selv og sin familie.
* hjælpen tilrettelægges ud fra borgerens behov og forudsætninger og i tæt samarbejde med den enkelte.

Kommunen ønsker at sikre og højne kvaliteten af hjælpen, så borgeren oplever en koordineret indsats med fokus på sundhedsfremme, forebyggelse og rehabilitering.

Hjælp kan ydes på følgende områder:

* Hverdagens aktiviteter (dagcenter)
* Praktiske opgaver (fx rengøring og tøjvask)
* Personlige opgaver (fx bad og påklædning)
* Madservice (færdiglavet mad)
* Boliger til midlertidig ophold (fx til rehabilitering efter indlæggelse)
* Pleje- eller ældrebolig
* Nødkald
* Afløsning og aflastning (fx af rask ægtefælle)

Hjælpen bevilges individuelt til hver enkelt borger. Den samme funktionsnedsættelse eller det samme problem kan have forskellige konsekvenser fra borger til borger og dermed udløse forskellig hjælp.

#

# Hvordan tildeles hjælpen?

## Henvendelse

Al hjælp starter med en henvendelse til Myndighedsafdelingen. Henvendelsen kan komme fra borgeren selv eller fra andre i samtykke med borgeren. Sagsbehandlerne har telefontid på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 9.00.

Der kan efterfølgende være brug for en samtale, som kan foregå i borgers hjem, på midlertidig plads eller pr telefon. Borgeren kan vælge at have en bisidder med til samtalen, der som udgangspunkt finder sted på hverdage i dagtimerne.

Tidspunkt for hjemmebesøg aftales mellem borger, eventuelle pårørende og sagsbehandler.

Tidsfrister ved ansøgning om personlig og praktisk hjælp:

* + Akut hjælp iværksættes inden for 24 timer. Efterfølgende kan der være brug for besøg i hjemmet.
	+ Ved udskrivning aftaler sygehuset den nødvendige hjælp med sagsbehandleren, så hjælpen kan starte, når borgeren kommer hjem. Efterfølgende kan der være brug for besøg i hjemmet.
	+ Ansøgning om personlig pleje: Besøg/samtale inden for 10 hverdage.
	+ Ansøgning om praktisk hjælp: Besøg/samtale inden for 15 hverdage.

Den efterfølgende sagsbehandlingstid vil være individuel, afhængigt af sagens kompleksitet og behovet for at indhente yderligere oplysninger. Det kan også være relevant med et rehabiliteringsforløb med en mestringsmedarbejder, inden hjælpen bevilges.

Ved akutte ændringer både i og uden for normal arbejdstid kan borgeren henvende sig til hjemmeplejens vagthavende medarbejder, som sikrer den rette hjælp og efterfølgende orienterer Myndighedsafdelingen.

## Besøg hos borgeren

Sagsbehandleren kan besøge borgeren i dennes hjem eller i en midlertidig bolig.

Under besøget indhenter sagsbehandleren oplysninger om borgerens ønsker og prioriteter. Samtidig foretages en faglig vurdering af borgerens funktionsevne**.** Sammen danner dette grundlaget for en afgørelse.

Sagsbehandleren har tavshedspligt.

## Hverdagsmestring

Inden der træffes en afgørelse om hjælpens omfang, vil sagsbehandleren ofte inddrage mestringsmedarbejderen, hvis overordnede opgave er at støtte borgeren i at mestre eget liv bedst muligt og længst muligt. I praksis betyder det:

1. Råd og vejledning i forhold til de opgaver, borgeren har søgt om hjælp til.
2. Tilbud om træning af de funktioner, hvor borgerens niveau er nedsat.
3. Afklaring af borgerens funktionsniveau gennem afprøvning af relevante funktioner.
4. Undervisning og vejledning af det personale, der efterfølgende skal yde hjælpen til borgeren.

Mestringsmedarbejderen har blandt andet fokus på de borgere, der efter en indlæggelse har et midlertidigt øget behov for hjælp, da disse har et særligt behov for støtte til at genvinde færdigheder og funktionsniveau.

## Skriftlig afgørelse

Sagsbehandleren laver en skriftlig afgørelse til borgeren senest 10 hverdage efter, at alle relevante oplysninger er skaffet. Afgørelsen indeholder blandt andet begrundelsen for bevillingen/afslaget samt en klagevejledning. Ved bevilling af madservice eller nødkald laves dog ikke skriftlig afgørelse.

Hvis borgeren bevilges hjælp, fremgår det af afgørelsesbrevet, hvad formålet er med hjælpen, således at hjemmeplejen sammen med borgeren og eventuelt de pårørende kan udarbejde en handleplan.

## Levering af hjælpen

Borgere, der er bevilget personlig og/eller praktisk hjælp, kan frit vælge mellem de hjemmehjælpsleverandører, der er godkendt i Skive Kommune. En liste over godkendte leverandører kan ses på [www.skive.dk](http://www.skive.dk).

Borgeren kan ændre sit valg af leverandør med 14 dages varsel. I forhold til madservice er der dog en måneds varsel på skift af leverandør.

Borgeren har også mulighed for at udpege en selvvalgt hjælper, som efterfølgende skal godkendes og ansættes af Ældreservice.

Hjemmeplejen er forpligtet til at efterleve det politisk godkendte serviceniveau og de fastsatte tidsfrister for levering af hjælp. Se indsatskataloget.

##

## Hvad koster hjælpen?

Personlig og praktisk hjælp er gratis for borgeren.

Madservice koster et beløb pr måltid. Taksten reguleres en gang om året.

Ved ophold i midlertidig bolig er der en egenbetaling pr døgn, som blandt andet dækker måltider.

# Krav til hjemmeplejen

I forhold til medarbejderen:

* Hjemmeplejen har en forsikring, der dækker, hvis medarbejderen beskadiger ting i borgerens hjem.
* Medarbejderen er forpligtet til at rydde op efter sig selv samt tørre op efter spild og lignende, inden borgerens hjem forlades.
* Medarbejderen har pligt til at handle i akutte situationer, fx hvis borgeren falder eller bliver akut syg.
* Medarbejderen skal vise respekt for og samarbejde med borgeren om at løse de bevilgede opgaver.
* Medarbejderen har tavshedspligt.
* Medarbejderen må ikke modtage gaver eller handle med borgeren.
* Medarbejderne må ikke udføre opgaver i borgerens hjem, hvis borgeren ikke er hjemme.

I forhold til borgeren:

* Borgeren får en fast kontaktperson, og der oprettes elektronisk journal.
* Hjælpen ydes af færrest mulige medarbejdere.
* Personlige opgaver aflyses eller flyttes som hovedregel ikke.
* Mødetiden hos borgeren må svinge med +/- ½ time.
* Mål og handleplan for hjælpen dokumenteres i journalsystem.
* Hvis borgeren er visiteret til et nødkaldeanlæg, må svartiden højst udgøre en halv time fra nødkald til kontakt.

## I forhold til faglige kompetencer har hjemmeplejen ansvar for:

## At sikre den rette faglige kompetence til løsning af konkrete opgaver hos den enkelte borger.

* At sikre delegering og oplæring af medarbejderen til opgaveløsning hos den enkelte borger.
* At sikre medarbejderens kompetencer til stadighed udvikles for at sikre høj kvalitet i hjælpen til borgeren.
* At medarbejderen kender sine handlemuligheder ved både akutte og varige ændringer i borgerens behov.

# Sagsbehandling og forventninger til borgeren

Borgeren skal medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for afgørelsen. Der kan kun træffes en afgørelse på baggrund af de oplysninger, der er til rådighed.

Det er derfor vigtigt, at borgeren giver sagsbehandleren alle de oplysninger om helbreds-, sociale, bolig- og økonomiske forhold, som kan have betydning for den hjælp, der er søgt om. Oplysningerne skal indgå i den faglige vurdering, der danner grundlag for afgørelsen.

Det kan derfor også være af stor betydning, at borgeren afgiver en samtykkeerklæring, der giver visitator mulighed for at indhente fx lægeoplysninger.

Alle handlinger tager udgangspunkt i borgerens livssituation. Samarbejdet med borgeren sker i gensidig respekt, idet god sagsbehandling tager udgangspunkt i et ligeværdigt forhold.

Sagsbehandleren vil i vurderingen se på husstandens størrelse og sammensætning og på, om husstandens øvrige medlemmer kan deltage i den daglige husførelse, også selv om de ikke plejer at gøre det.

Sagsbehandleren oplyser borgeren om, hvad der er muligt og ikke muligt i forhold til hjælp fra kommunen.

Udgangspunktet er altid hjælp til selvhjælp med forebyggende og sundhedsfremmende sigte.

Hvis en borger med en demensdiagnose har oprettet plejetestamente, skal dette i videst muligt omfang respekteres. Plejetestamentet er vejledende for den hjælp, som plejepersonalet skal udføre i forhold til plejen af den demente på det tidspunkt, hvor den pågældende ikke længere er i stand til selv at give udtryk for sine ønsker.

Det kan være en god ide, at en pårørende eller anden bisidder er til stede ved visitationsbesøget. Borgeren skal gøres opmærksom på denne mulighed i forbindelse med planlægning af besøget.

En borger, der modtager hjælp, skal:

* være hjemme på det aftalte tidspunkt.
* melde afbud senest dagen før, hvis en aftale skal aflyses.
* give besked senest dagen før, hvis en aftale skal flyttes.
* sørge for, at familie og gæster selv køber ind og rydder op efter sig (inklusive opvask).
* sørge for rengøringsartikler og redskaber til brug for medarbejderen.
* sørge for, at husdyr ikke er til gene for arbejdet.
* kontakte sagsbehandleren, hvis der sker ændringer, som har betydning for hjælpen.

**Arbejdsmiljø**

Borgerens hjem er medarbejderens arbejdsplads. Medarbejderen er omfattet af arbejdsmiljøloven, og hjemmeplejen skal sikre, at medarbejderens arbejdsmiljø er bedst muligt i det enkelte hjem (arbejdspladsvurdering).

Det kan blive nødvendigt at flytte møbler eller at bruge hjælpemidler for at undgå arbejdsskader hos medarbejderen.

Det er ikke tilladt at ryge, når en medarbejder fra kommunen er i hjemmet.

**Fleksibel hjemmehjælp**

Som hovedregel skal hjemmeplejen udføre de opgaver, som er bevilget hos den enkelte borger. Borgeren har dog mulighed for at bytte andre opgaver inden for den fastsatte tidsramme. Medarbejderen dokumenterer dette i borgerens elektroniske journal.

Hvis borgeren ønsker at bytte personlige opgaver til praktiske eller omvendt, kræver det:

* at borgeren er bevilget hjælp inden for begge områder og
* at borgeren har valgt samme leverandør til at løse opgaverne.

Borgeren kan kun bytte til andre praktiske opgaver, der foregår i hjemmet.

Hvis borgeren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal sagsbehandleren kontaktes for at vurdere, om den bevilgede hjælp svarer til behovet.

# Opfølgning/tilsyn

Kommunen skal løbende følge op på, om hjælpen fortsat opfylder sit formål.

Opfølgning og tilsyn er beskrevet i Skive Kommunes Tilsynspolitik. Se denne.

# Hvis borgeren vil klage

Hjemmeplejen kan kontaktes ved:

* klager over en medarbejder
* klager over den måde, hjælpen bliver udført på

Sagsbehandleren kan kontaktes ved:

* klager over en afgørelse

Myndighedsafdelingen kan kontaktes ved:

* klager over en sagsbehandler

Borgeren kan klage over en afgørelse truffet efter Servicelovens § 83, § 84, stk. 1 og § 112 samt efter Lov om almen boliger senest 4 uger efter modtagelsen af afgørelsesbrevet. Klagen skal rettes til:

**Skive Kommune**

**Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen**

**Att.: Myndighedsafdelingen**

**Resenvej 25**

**7800 Skive**

Sagsbehandleren genvurderer afgørelsen inden for 4 uger efter modtagelsen af klagen.

Hvis genvurderingen ikke kan gøres færdig på 4 uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger eller lignende, vil borgeren blive kontaktet.

# Aktindsigt

Forvaltningsloven giver som hovedregel alle, der er part i en sag, ret til at se sagens dokumenter. Henvendelse til Myndighedsafdelingen.

**Yderligere information:**

Skive Kommunes kvalitetsstandarder og indsatskataloger kan findes på [www.skive.dk](http://www.skive.dk).

Information om lovgivning kan fx findes på [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk) (Lov om Social Service, Sundhedsloven, Retssikkerhedsloven, Forvaltningsloven m.fl.)

**Kontakt til Myndighedsafdelingen:**

Myndighedsafdelingen

Resenvej 25

7800 Skive

Tlf. 99 15 66 60

sas-myndighed@skivekommune.dk