



VISITATIONSRETNINGSLINJER

2.2.1 PERSONLIG PLEJE, P-pakke

Hvem kan få hjælp?

Borgere der på grund af nedsat fysisk, psykisk og/eller social funktionsevne har brug for hjælp og støtte til personlig pleje.

Der kan visiteres til nedenstående plejepakker, der tager udgangspunkt i borge-rens funktionsniveau. Der ydes kun hjælp til den del af den personlige pleje som borgeren ikke selv kan varetage. Øvrige tilbud og muligheder efter den sociale lovgivning skal være undersøgt og udtømt.

Der kan kun visiteres én type plejepakke fra P1-P4 pr. borger

P1-pakken

Lette begrænsninger:

Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteterne. Borgeren kan overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste elementer inden for funktionsområdet, men kan have et lille behov for støtte til funktionen.

Borgeren kan eksempelvis have behov for:

- Hjælp ved bad/personlig hygiejne 1-3 gange om ugen
- Hjælp til personlige gøremål
- Lettere psykisk støtte i visse situationer

Antal gange pr. uge: Der kan ydes op til 3 pakker pr. uge.

Ydelsen leveres på hverdage fortrinsvist i dagtimerne.

Der er tale om én eller flere af de ydelser, der er nævnt i ydelsesspecifikationen for personlig pleje.

P2-pakken

Moderate begrænsninger:

Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistan-stance udføre aktiviteten.

Borgeren klarer stort set at overkomme/overskue/tage initiativ til en eller flere funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler. Borgeren kan have behov for hjælp til enkelte vurderingsområder.

Borgeren kan eksempelvis have behov for:

- Daglig hjælp ved bad/personlig hygiejne herunder mundhygiejne
- At blive klædt af og på, herunder kropsbårne hjælpemidler
- At anrette mad og drikke
- Hjælp til indtagelse af lægeordnede doserede medicin
- Hjælp til daglige personlige gøremål
- Lettere psykisk støtte og motivation i forbindelse med personlige gøremål

Antal gange pr. uge: Der kan ydes op til 7 pakker pr. uge.

Ydelsen leveres på hverdage og i weekenden fortrinsvist i dagtimerne.

Der er tale om én eller flere af de ydelser, der er nævnt i ydelsesspecifikationen for personlig pleje.

Oftes er der tale om 1 besøg om dagen. I begrænset omfang (maksimalt 5% af tilfældene) 2 daglige besøg, der indgår i den vejledende tidsnorm. Leverandøren skal etablere et beredskab, så der altid er en medarbejder der kan tilkaldes og ud-føre uanmeldt kørsel, der ikke er skemalagt./ leverandør krav, så har det betyd-ning for økonomien/prisen

P3-pakken

Svære begrænsninger:

Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten.

Borgeren har vanskeligt ved at overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler.

Borgeren kan ud over hvad der er nævnt i P2-pakken eksempelvis have behov for hjælp til forflytning:

- Hjælp til toiletbesøg
- Motivation til indtagelse af mad og væske
- Nogen psykisk støtte og motivation i forbindelse med personlige gøremål

Antal gange pr. uge: Der kan ydes op til 7 pakker pr. uge.

Ydelsen skal leveres alle dage fortrinsvist i dagtimerne.

Der er tale om én eller flere af de ydelser, der er nævnt i ydelsesspecifikationen for personlig pleje.

Ofte er der tale om 2 besøg om dagen. I begrænset omfang (maksimalt 3% af tilfældene/ 3 daglige besøg, der indgår i den vejledende tidsnorm.

Leverandøren skal etablere et beredskab, så der altid er en medarbejder der kan tilkaldes og udføre uanmeldt kørsel, der ikke er skemalagt.

P4-pakken

Totale begrænsninger:

Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig personassistance.

Borgeren er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til funktioner inden for vurderingsområdet på trods af hjælpemidler.

Borgeren kan ud over hvad der er nævnt i P3-pakken eksempelvis have behov for:

- Forflytning med f.eks. lift
- Hjælp til indtagelse af mad og væske
- Megen psykisk støtte og motivation i forbindelse med personlige gøremål

Antal gange pr. uge: Der kan ydes op til 7 pakker pr. uge.

Ydelsen skal leveres alle dage fortrinsvist i dagtimerne.

Der er tale om én eller flere af de ydelser, der er nævnt i ydelsesspecifikationen for personlig pleje.

Ofte er der tale om 3-4 besøg om dagen af 1-2 hjælpere

P6-pakken

Gives til borgere, der har behov for hjælp til pleje om aftenen.

Et til flere besøg i aftentimerne af 1-2 hjælpere.

Antal gange pr. uge: Der kan ydes op til 14 pakker om ugen.

Ydelsen skal leveres alle dage på et tidspunkt i tidsrummet mellem kl. 15.30 og 23.30

Der er tale om én eller flere af de ydelser, der er nævnt i ydelsesspecifikationen for personlig pleje.

P7-pakken

Gives til borgere, der har behov for hjælp til pleje om natten.

Et til flere besøg om natten af 1-2 hjælpere.

Antal gange pr. uge: Der kan ydes op til 7 pakker om ugen.

Ydelsen skal leveres alle dage på et tidspunkt i tidsrummet mellem kl. 23.30 og 7.30.

Der er tale om én eller flere af de ydelser, der er nævnt i ydelsesspecifikationen for personlig pleje.

Pris Ingen brugerbetaling.

Hvordan får borgeren besked om afgørelse?

Afgørelsen meddeles skriftligt til borgeren. Ved afslag informeres om klagemulighed.

Ved bevilling af ydelse sendes besked til leverandøren.

Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til væsentligt forbedret funktionsniveau, revurderes efter 3 måneder. Øvrige borgere revurderes mindst en gang hvert 2. år.

Opstart af hjælp

Hjælp til daglig personlig pleje startes op samme dag som visitationen finder sted. Ikke daglig hjælp til personlig pleje startes op hurtigst muligt og senest 5 hverdage efter visitation af hjælp. Leverandøren aftaler senest 3 hverdage efter tildeling dato for start af hjælpen med borgeren.

Dokumentation

Visitor sætter det retningsgivende mål.

Visitor beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet. Formålet med bevillingen skal klart fremgå af beskrivelsen.

Hvilket omfang har plejen?

Tiden varierer med omfanget af den personlige pleje der tildeles.

Hvilket indhold har plejen?

Afhængig af borgerens egenomsorgsevne og evne til at varetage den personlige hygiejne, kan der f.eks. visiteres hjælp til:

- Personlig pleje i dagtimerne:
 - Hjælp til indtagelse af lægeordineret doseret medicin
 - Hjælp til bad, til at komme op eller ud af badekaret/brusebadet m.v. Badeværelset rengøres efter brug
 - Hjælp til personlig hygiejne. Ydelsen kan være at blive ledsaget til badeværelset og blive hjulpet til rette på en stol for at borgeren selv kan vaske sig. Medarbejderen kan udføre opgaven, hvis borgeren fysisk/psykisk ikke er i stand til at udføre handlingen
 - Hjælp til at blive klædt af og på. Medarbejderen udfører den del som borgeren ikke selv kan klare
 - Hjælp til at tilberede morgen- og aftensmad. F.eks. at smøre aftensmad som borgeren selv kan hente i køleskabet sidst på dagen
 - Hjælp til at klare toiletbesøg
 - Hjælp ved inkontinens
 - Hjælp til at få drukket og spist tilstrækkeligt
 - Hjælp til forflytning
- Personlig pleje i aftentimerne. Hjælpen kan variere fra et besøg hver aften, f.eks. i forbindelse med aftensmåltidet eller hjælp til at komme i seng, til flere besøg hver aften
- Personlig pleje i nattetimerne

Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandarden

- Klipping af negle på fødder
- Madlavning/fremstilling af varm middags- og aftensmad

Fleksibilitet og bytteret

Borgeren og hjælperen aftaler fra gang til gang, hvordan udførelsen af hjælpen skal tilrettelægges. Borgeren har ret til at bytte ydelser efter følgende retningslinjer:

- Bytteretten er en generel adgang til helt eller delvist at vælge anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om
- Ydelser der fravælges ved at bytte udføres ikke
- Ydelser der byttes til skal holdes inden for den tidsramme, som de visiterede ydelser forventes at kunne leveres indenfor
- Der kan byttes mellem personlig og praktisk hjælp forudsat:
 - at der er visiteret til begge ydelsesformer, og
 - at det er samme leverandør der udfører opgaverne i borgerens hjem, og
 - at personalet, der udfører plejeopgaver, opfylder kravene i kvalitetsstandard for personlig pleje
- Hjælperen vurderer i den konkrete situation og ud fra de vedtagne kvalitetskrav, om det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser
- Fravælger borgeren visiterede ydelser 3 gange inden for en periode på tre måneder, kontaktes visitator med henblik på en eventuel revurdering af den/ de fravalgte ydelser

Dokumentation

- Alle afvigelser fra de visiterede ydelser, herunder bytte af visiterede ydelser til andre ydelser borgeren ønsker, noteres i omsorgssystemet af udfører med begrundelse for afvigelsen
- Leverandøren afmelder visiteret hjælp via omsorgssystemet

Krav til leverandøren

Der er indført frit valg af leverandør til personlig pleje i Høje-Taastrup Kommune. Borgeren kan vælge mellem:

- Høje-Taastrup Kommunes hjemmepleje
- Godkendte private leverandører
- At udpege en hjælper efter eget valg. Det forudsættes, at den ønskede hjælper kan godkendes af Høje-Taastrup Kommune, og i øvrigt opfylder de krav, der stilles til personale med tilsvarende opgaver i hjemmeplejen
- Tidspunkt for og tilrettelæggelse af hjælpen aftales mellem borger og leverandør.

Borgeren kan skifte udfører med 1 måneds varsel fra udgangen af den måned, hvori modtageren af hjælpen har anmodet om at skifte leverandør. Ønsker borgeren at opsige samarbejdet med en udfører, skal borgeren give visitationen besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal udføre hjælpen.

Leverandøren har pligt til at afmelde visiteret hjælp i omsorgssystemet, hvis:

- Borgeren ikke har behov for den visiterede hjælp, som følge af hospitalsindlæggelse m.v.
- Borgeren ikke ønsker at modtage hjælpen, som følge af ferie m.v.

Hjælpen genoptages ved henvendelse til leverandør.

Situationsbestemt rengøring

Når medarbejderen er i borgerens hjem, skal rengøring efter pludseligt opståede situationer altid løses, når det kan være til gene eller fare for borgeren, f.eks. en væltet sodavand der skal tørres op. Dette gælder uanset hvilken omsorgskategori, der er årsagen til at medarbejderen er i borgerens hjem. Generelt gælder det, at der ryddes op efter eget besøg.

Observationspligt af borgerens almene tilstand

Medarbejdere der er på besøg i borgerens hjem har pligt til at melde tilbage til sin daglige leder ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation. Daglig leder vurderer, om der er behov for at kontakte visitationen.

Medarbejdere der er i borgerens hjem forventes altid at handle på uopsættelige situationer efter fald, ved sygdom m.v.

Personale

- Personlig pleje udføres af uddannet sundhedspersonale, der som minimum har en uddannelse som SOSU-hjælper/hjemmehjælperuddannelse. Uddannelseskravet gælder for leverandørens fastansatte personale, dog må op til 10 pct. af de ansatte være ikke-uddannede, såfremt der ikke har været uddannede ansøgere til ledige stillinger og under forudsætning af, at ikke-uddannet personale ikke er de eneste medarbejdere, der kommer i borgerens hjem og løser plejeopgaven
- Leverandøren skal sikre, at medarbejdere der udfører personlig pleje er kvalificerede til at håndtere plejeopgaven i borgerens hjem
- Det er et krav, at medarbejdere, der løser opgaver i borgerens hjem, har den nødvendige erfaring
- Det er et krav, at det udførende personale er bekendt med Høje-Taastrup Kommunes kvalitetsstandard for ydelsen og at ydelsen udføres i overensstemmelse med denne

Mødet med borgeren

- At personalet til enhver tid inddrager borgeren i tilrettelæggelsen af hjælpen
- At personalet til enhver tid medinddrager borgeren i opgaveløsningen for at fastholde borgerens evne til at varetage almen daglig livsførelse. Borgeren guides, motiveres og mobiliseres efter behov i forbindelse med opgaveudførelsen
- At leverandøren tilstræber, at der kommer så få personer i borgerens hjem som muligt.
- Personalet skal bære synligt ID

Udsættelse og erstatning af hjælp

- Hjælp til personlig bistand kan ikke aflyses eller udsættes
- Er borgeren ikke i hjemmet, når hjælperen kommer, betragtes besøget som aflyst af borgeren
- Borgeren skal aflyse visiteret hjælp hos udfører senest dagen før hjælpen skulle have været leveret, hvis borgeren ikke ønsker den visiterede hjælp. Senere aflysning betragtes som uanmeldt afbud

Aftalt mødetidspunkt

- Fremmøde hos borgeren skal ske inden for det udmeldte 2 timers interval. Dagen opdeles i 2 timers intervaller, f.eks. kl. 8.00-10.00, kl. 9.00-11.00 osv.

Kvalitetskrav til den leverede hjælp

- At 80 % af borgerne der modtager personlig bistand er tilfredse med hjælpen
- At alle modtagere af hjælp til personlig bistand får tildelt 1-2 faste kontaktpersoner, der har det overordnede ansvar for og overblik over at hjemmet fungerer
- At personlig pleje ydes jf. ydelsesspecifikationen for personlig pleje
- At den leverede personlige pleje matcher borgerens behov og livsstil bedst muligt inden for rammerne af kommunens serviceniveau
- At medarbejderen forener den tildelte tid med nærhed og personlighed overfor borgeren for derigennem at øge modtagerens livskvalitet
- At der udpeges en kontaktperson hos myndigheden, som borgeren kan kontakte ved svigt i leverancen
- Byrådet skal i forbindelse med afgørelsen af hjælpen efter § 83 i Serviceloven oplyse om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med den afgørelse der er truffet i, og inden for den aftalte tid .

Relaterede kvalitetsstandarder

- 2.3 Sygepleje
- 3.1.1 Visitation til personlig og praktisk hjælp m.v.
- 3.3.6 Kvalitetsmålinger personlig hjælp

Lovhenvisninger

Personlig hjælp er reguleret i Lov om Social Service §§ 83, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 94, 94a.

Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig hjælp og pleje, jf. servicelovens § 139.

Ydelsesspecifikation til personlig pleje

Der kan være tale om at borgeren vejledes/guides/mobiliseres til opgaverne eller at medarbejderen fortrinsvis udfører opgaverne. Udgangspunktet er altid hjælp til selvhjælp if. personlige daglige gøremål, så borgeren bevarer sin funktionsevne bedst muligt.

Handlinger, som hører under ydelsestyperne nedenfor, men som ikke findes i nedenstående liste forventes udført if. løsningen af opgaven, f.eks. oprydning i forbindelse med udførelse af opgaven (sengeredning, aftørring af fliser m.v.).

PERSONLIG HYGIEJNE	AKTIVITETER
Bad	• Borgeren er vurderet at have behov for medarbejderens tilstedeværelse pga. f.eks. angst for at glide på badeværelsesgulvet eller angst for at opholde sig alene i dette rum. • Brusebad, herunder hjælp til at komme op eller ud af badekarret/brusebadet. • Sengebade • Der tilbydes bad efter behov.

At blive vasket, hår- og hudpleje	• Øvre toilette • Nedre toilette • Hårvask / frisering / føntørring if. vask • Tandbørstning/protesepleje og mundpleje dagligt om morgenen plus aften • Negleklipping på fingre og håndpleje (if. badning efter behov, dog normalt kun 1 gang ugentligt). • Fodbad (if. Kredsløbsforstyrrelser) • Barbering. Mandlige brugere tilbydes barbering med barbermaskine/skraber 1 gang dagligt. Kvinder med skægvekst tilbydes barbering efter behov. • Hjælp til makeup • Øjenpleje, herunder skylning, rensning og drypning med neutrale dråber. • Almindelig hudpleje (hjælp til at indsmøre fugtighedscreme over hele kroppen). • Pleje af sart og vanskelig hud
Hjælp til kropsbårne hjælpemidler	• Isætning af høreapparat og batteri • Rengøring af høreapparat • Pudsning af briller/rense kontaktlinser • Støttestrømper • Støttekorset • Proteser • Halskrave • Evt. hjælpe borgeren med at ansøge om kropsbårne hjælpemidler.

AF- OG PÅKLÆDNING	AKTIVITETER
Påklædning	• Hel eller delvis hjælp til påklædning
Afklædning	• Hel eller delvis hjælp til afklædning

TOILETBESØG	AKTIVITETER
Hjælp til at komme til og fra toilettet	• Hjælp til at blive fulgt ud på toilettet • Hjælp til af- og påklædning ved toiletbesøg
Bækkengivning	
Tømning af urinkolbe / toiletspand	
Skiftning af ble	• Skiftning af ble • Hudpleje if. skiftning af ble
Inkontinens	• Vurdering af behov for inkontinenshjælpemidler • Afprøvning af forskellige typer inkontinenshjælpemidler • Evt. hjælpe borgeren med at ansøge • Evaluering og tilpasning af det bevilgede.
Stomi / kateter	• Stomi poseskiftning /kateterposeskiftning • Afvaskning • Hudpleje

SPISE OG DRIKKE	AKTIVITETER
------------------------	--------------------

Mad	• Hjælp til at smøre mad • Hjælp til afrydning/opvask • Hjælp til anretning af morgenmad • Hjælp til anretning af varm middagsmad fra madservice/egne indkøb • Hjælp til anretning af aftensmad (madpakke/smørrebrød) Der ydes ikke hjælp til yderligere madlavning.
Drikkevarer	• Sætte væske frem.
Hjælp til indtagelse af mad og drikke	• Motivere og hjælpe borgeren til at indtage væske i tilstrækkelige mængder.

FORFLYTNINGER	AKTIVITETER
Op af og i seng / stol / kørestol	• Immobilitetsprofylakse • Hensigtsmæssig lejring evt. med brug af hjælpemidler
Vending / lejring	
Forebyggelse af tryk og fejlstillinger	

MEDICIN	AKTIVITETER
Lægeordineret medicin	• Hjælp til indtagelse af lægeordineret doseret medicin