

Kvalitetsstandard: Personlig pleje

Ydelsens lovgrundlag	Lov om social service §§ 83 og 87
Hvilke behov dækker ydelsen	Støtte/hjælp/rehabilitering til selv at kunne klare udførelse af de aktiviteter som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til selv at varetage på grund af nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.
Hvad er formålet med ydelsen	At tilbyde borgeren den nødvendige og tilstrækkelige hjælp til at opretholde en personlig pleje, der understøtter borgerens selvværd.
Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen	Hjælp til udførelse af personlig hygiejne Hjælpen kan bevilges 1 til 2 gange daglig Hjælp til udførelse af bad Hjælpen kan bevilges 1 gange ugentlig Hjælp til udførelse af – af og påklædning Der kan dagligt maksimalt bevilges hjælp til 1 påklædning og 1 afklædning. Hjælp til toiletbesøg Hjælpen kan bevilges efter en individuel, konkret vurdering. Hjælp til udførelse af hudpleje Hjælpen kan bevilges op til flere gange daglig Oprydning er inkluderet i opgaven Hygiejneartikler, eks. vaskeklude, sæber og cremer leveres af borgeren. Hjælp til kropsbårne hjælpemidler Hjælpen kan bevilges 1 til 2 gange dagligt. Hjælp til øvrige opgaver, som kun kan udføres i kombination med den personlige pleje, f.eks. bære skrald ned Hjælpen kan kun bevilges i helt særlige situationer, hvor alle andre muligheder er udelukket. Hjælp til forflytning Hjælpen kan bevilges efter behov hele døgnet. Hjælp til vending/lejring Hjælpen kan bevilges efter behov hele døgnet

	Hjælp i akutte situationer kan leveres hele døgnet alle årets dage og omfatter normalt: • Toiletbesøg • Skifte tøj • Forflytninger • Lejring • Pleje og omsorg til alvorligt syge I forbindelse med udførelse af personlig pleje indgår følgende ydelser normalt: • Sengeredning • Funktionskontrol af hjælpemidler
Hvad er ydelsens omfang	Ydelsens omfang tildeles på baggrund af funktionsvurderingen og borgerens behov for hjælp, støtte eller guidning til personlig pleje. Der kan ved betydelig nedsat funktionsevne ekstraordinært øges i frekvensen af bad, såfremt en af følgende betingelser er opfyldt: • Svær inkontinens, hvor personlig hygiejne har en væsentlig betydning for at forebygge tryksår og andre hudproblemer. • Bevilget hjælp til personlig hygiejne dagligt eller flere gange ugentligt i tilknytning til toiletbesøg og lavement. • Hvor tidsforbruget for øvre og nedre toilette vil blive større end til bad, fordi det nødvendiggør flere forflytninger. • Høj svedsekretion som følge af medicinsk behandling, f. eks. psykofarmaka eller kemobehandling. • Spise- og synkebesvær, der medfører opkast og spild på beklædning m.v., og derfor giver lugtgener. • Hvor badet opleves som en mindre indgribende foranstaltning end øvre og nedre toilette, hos borgere med nedsat mental funktionsevne • Hvor helt særlige omstændigheder i øvrigt nødvendiggør det. • Dispensationsmulighederne omfatter normalt ikke, at der bevilges bad i week-ends • Dispensationsmulighederne omfatter normalt ikke, at der kan udføres sengeredning i week-ends Visitor kan endvidere dispensere for standarden i de situationer, hvor der stilles skærpede krav til personalet om at forebygge smittespredning hos borgere med infektion af multiresistente bakterier (MRSA, chlostridium o.lign.), jf. retningslinjer fra Sundhedsstyrelsen/Statens Seruminstitut
Hvem kan modtage hjælpen	Borgere med funktionsnedsættelse, der har en sværhedsgrad, som bevirker at borgeren ikke helt eller delvist er i stand til at varetage personlig pleje. Visitor foretager en individuel og konkret vurdering af borgerens funktionsevne.

	Der visiteres som udgangspunkt til et rehabiliterings forløb, hvis det vurderes at der er et træningspotentiale. Læs kvalitets standard for rehabilitering Varig hjælp bevilges til borgere, hvor visitator vurderer at tabet af færdigheder er permanent og ikke kan genvindes indenfor en overskuelig fremtid. Midlertidig hjælp bevilges til borgere, hvor visitator vurderer, at tabet af færdigheder er begrundet i pludselig opstået tab af færdigheder og / eller at dele heraf kan genvindes indenfor en overskuelig fremtid. Afgørelsen meddeles borgeren skriftligt og indeholder begrundelse og formål med hjælpen samt for hvilken periode hjælpen gives. Det skal fremgå af visitators afgørelse hvilke tiltag, der skal være iværksat forud for hjælpens opstart. Arbejdet skal kunne udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og arbejdspladsforholdene skal følge gældende regler på området. Leverandøren er forpligtet til at udarbejde og følge op på arbejdspladsvurderingen.
Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen	Følgende aktiviteter indgår ikke i ydelsen: • At klippe tånegle (der henvises til fodterapeut). • At rulle hår op. • At klippe hår og skæg. • Opgaver, der ikke kan udføres indenfor rammerne af de til enhver tid gældende arbejdsmiljøregler.
Er der mulighed for ombytning af ydelser	Borgeren har ret til fleksibilitet i ydelserne indenfor den samlede visiterede tidsramme. Ønske om at bytte mellem hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp forudsætter at borgeren får hjælp fra samme leverandør. Hvis borgeren konsekvent bytter en bestemt visiteret ydelse til andre ydelser, skal der rettes henvendelse til visitator med henblik på revurdering af hjælpen.
Hvem leverer ydelsen	Borgeren kan vælge imellem: • Køge Kommune • Privat leverandør, som Køge Kommune har godkendt • En personlig hjælper, som de selv udpeger. Kommunen skal godkende hjælperen, som bliver ansat på samme vilkår som andre medarbejdere i ældreplejen. (Lov om social service § 94). Den selvvalgte person ansættes i det distrikt i Social- og Sundhedsservice, hvor hjælpen henhører. • Personer med betydelig og varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne, der er visiteret til personlig og praktisk hjælp i mere end 20 timer om ugen, kan vælge at få udbetalt et

	kontant tilskud til selvantaget hjælper. (Lov om social service § 95, stk. 3) Borgeren kan ændre sit valg af leverandør med 1 måneds varsel. Det skal ske ved henvendelse til visitator.
Iværksættelse og afmelding af ydelsen	Hjælp til daglig personlig pleje iværksættes dagen efter at leverandøren har modtaget visitationsafgørelsen. Hjælp til ugentlig personlig pleje iværksættes inden for en uge efter at leverandøren har modtaget visitationsafgørelsen. Leverandøren orienterer borgeren om tidspunkter for, hvornår hjælpen ydes. Hjælpen kan flyttes +/- ½ time uden forudgående information til borgeren. Planlagte, ikke daglige, ydelser der ikke kan leveres samme dag, skal erstattes indenfor 3 hverdage. Borgeren har pligt til, så vidt muligt, at melde afbud til leverandøren senest dagen før hjælpen skal udføres. Der tilbydes ikke erstatningstid.
Faglig og personlig kompetence	Opgaverne udføres fortrinsvis af medarbejdere med social- og sundhedsfaglig uddannelse (d.v.s. Social- og sundhedsassistent, Social- og sundhedshjælper, sygehjælper og hjemmehjælper). Medarbejderne skal kunne tale og skrive dansk og identificere sig med leverandørens billedlegitimation og underskrift.
Hvad koster ydelsen for borgeren	Ydelser tildeles både som varig eller midlertidig hjælp. Betalingsregler er fastsat i Socialministeriets Bekendtgørelse (Lov om Social Service § 161). Ved varig hjælp er ydelsen gratis. Ved midlertidig hjælp opkræves en indtægtsreguleret betaling. Visitator orienterer borgeren om betalingens størrelse, opkrævningen foretages af myndigheden i Køge Kommune. Beløb under 70 kr. opkræves ikke.
Hvad er kommunens kvalitetsmål	Oplevet kvalitet: • 90 % af borgerne oplever tilfredshed med den udførte hjælp • 90 % af borgerne oplever hjælpsomhed, nærvær og omsorg • 80 % af borgerne oplever inddragelse i udførelse af hjælpen • 90 % af borgerne oplever de får den lovede hjælp • 90 % af borgerne oplever, de får en ordentlig information, når hjælpen ændres

	Organisatorisk kvalitet: • 90 % af alle borgerne er tilknyttet fast kontaktperson • At alle borgerne informeres om afvigelser i de aftalte ydelser • At hjælpen leveres i overensstemmelse med visitationen • At der foreligger dokumentation (elektronisk/skriftlig) for den leverede hjælp hos alle borgere • At der er opstillet operationelle og realistiske mål for ydelsen i samråd med borgeren senest 14 dage efter igangsættelse • At målene for ydelserne kontinuerligt tilpasses i samråd med borgeren Faglig kvalitet: • At hjælpen udføres som en støttende og udviklende indsats med henblik på at vedligeholde og fremme borgerens mestringsevne • At relevante samarbejdspartnere inddrages efter behov • At opgaverne udføres af medarbejdere med kompetencer, der modsvarer opgavens karakter • At hjælpen udføres fagligt og etisk korrekt og forsvarligt
Hvordan følges ydelsen op	Leverandøren skal meddele visitator om ændring i borgerens funktionsevne, og om ændret behov for hos borgeren, når: • Borgerens funktionsevne er ændret udover 7 dage og • Hjælpens samlede omfang er mere eller mindre end ¼ time pr. døgn Varig hjælp: Visitator revurderer ydelsen efter behov, dog minimum hvert andet år. Midlertidig hjælp: Visitator revurderer hjælpen minimum hver 3. måned, og hjælpen kan forlænges, så længe visitator skønner borgerens funktionsevne forbedres. Ved stikprøveundersøgelse to gange årligt i form af visitators opfølgning af leverandørkrav i forbindelse med revurdering. Der gennemføres brugertilfredshedsundersøgelser til måling af tilfredsheden med hjælpen. Undersøgelsen gennemføres af myndigheden i Køge Kommune. Leverandørens egen kontrol. Ved indgåelse af kontrakt, skal leverandøren oplyse hvad egenkontrollen omfatter.
Særlige forhold	Borgere, der ikke taler dansk vurderes individuelt med henblik på at benytte tolk. Det er leverandørens pligt at sikre, at medarbejdernes arbejdsforhold er i overensstemmelse med gældende regler, og at der foreligger en arbejdspladsvurdering. Borgere skal medvirke hertil, jf. nedenstående.

	Borgerens hjem er personalets arbejdsplads. Det betyder at borgeren har pligt til at stille de nødvendige arbejdsredskaber til rådighed til løsning af opgaven, samt i samarbejde med medarbejderen sørge for at hjemmets indretning tilgodeser medarbejdernes behov for en tryk og sikker arbejdsplads. Leverandøren kan i den forbindelse være nødsaget til at bringe diverse hjælpemidler til stede i hjemmet, eks. plejeseng og lift. Det betyder også, at forudsætningen for at levere hjælp er, at borgere og pårørende ikke ryger i det tidsrum, hvor personalet opholder sig i boligen. Det henstilles, at rygere lufter ud i boligen, før hjælperen kommer. Udgiften til hjælpemidler til medarbejderens benyttelse eks. handsker og midler til håndhygiejne afholdes af leverandøren. I tilfælde af at borgeren modtager hjælp fra flere leverandører, er disse forpligtet til at indgå i et samarbejde om at løse opgaverne i hjemmet på den for borgeren mest hensigtsmæssige måde.
Klagemulighed	Borgeren kan klage over afgørelsen og udførelsen af hjælp efter §§ 83 og 84. (Lov om Social Service § 166, stk. 1 og 2) Klage over udførelse af hjælpen: Hvis borgeren er utilfreds med udførelsen af hjælpen, skal borgeren henvende sig til leverandøren. Hvis dette ikke løser problemet, skal borgeren henvende sig til visitator. Klage over afgørelse om tildeling af hjælp: Hvis borgeren klager over afgørelsen om tildeling af hjælp, skal klagen behandles af Ankestyrelsen. Klagen sendes til Køge Kommunes Social- og sundhedsafdelingen, Torvet 1, 4600 Køge. Afgørelsen genvurderes, og hvis afgørelsen fastholdes videresendes klagen til Ankestyrelsen. Klage over afgørelsen skal ske inden 4 uger efter borgeren har modtaget afgørelsen.