



# Personlig pleje

**Kvalitetsstandard  
2017**

Allerød Kommune



**Hvad er personlig pleje?** Personlig pleje er hjælp til personlig hygiejne, påklædning og måltider.

#### Personlig pleje er for eksempel at

- ▶ Blive vasket eller komme i bad
- ▶ Få vasket og friseret håret
- ▶ Hud- og mundpleje
- ▶ Komme på toilettet
- ▶ Tage tøj af og på
- ▶ Tilberede morgenmad og anrette øvrige måltider
- ▶ Spise
- ▶ Indtage medicin
- ▶ Vedligeholde færdigheder

#### Hjælp efter behov

Du kan få hjælp til personlig pleje alt efter dine konkrete behov. Indimellem kan der opstå behov for øget hjælp. Hjælpen vil derfor løbende blive tilpasset. Dette tilgodeses ved en fleksibel planlægning.

Den personlige pleje tilrettelægges i tæt samarbejde med dig, og plejen gives med respekt for dine ønsker. Personlig hygiejne, herunder bad, tilbydes som udgangspunkt i dagtimerne og kun undtagelsesvis i aften og nattetimerne ud fra en faglig vurdering.

Du kan få hjælp og støtte til bad på baggrund af en individuel faglig vurdering. Som udgangspunkt en gang ugentligt, med mulighed for yderligere tilbud ved særlige behov.

Hvis funktionsnedsættelsen er midlertidig, kan du få midlertidig hjælp.

## Hjælp til selvhjælp

Den hjælp du kan få, afhænger af hvad du selv kan klare. Du er så vidt muligt selv med til at løse opgaverne.

Hjælpen gives som hjælp til selvhjælp, og skal understøtte, at du bliver så selvhjulpen som muligt, og dermed får en øget livskvalitet.

I samarbejde med dig aftaler vi mål for din deltagelse i opgaven, for eksempel hvordan dine færdigheder kan forbedres eller vedligeholdes, og hvornår målet forventes nået.

Målet kan være, at du kan klare dig selv.

## Aktiv Hverdag

Før du modtager personlig pleje eller tidligt i forløbet, vil du få besøg af en Aktiv Hverdagsterapeut. Med udgangspunkt i dine ressourcer, vil terapeuten tilrettelægge en plan for, hvordan du kommer til at fungere bedre i hverdagen.

Målet er at du bliver så selvhjulpen som muligt, og får den pleje du har brug for. Planen kan indebære at din hjælper målrettet træner dine færdigheder, eller at du lærer at anvende hjælpemidler. Hvis dit behov for personlig pleje er uopsætteligt, vil du naturligvis modtage hjælpen, samtidig med at du arbejder videre med den plan du og Aktiv Hverdagsterapeuten har lagt sammen.

## Vejledning

Du kan få vejledning om, hvordan du bedst kan udføre din personlige pleje.

### Vejledning om for eksempel

- ▶ Hensigtsmæssig indretning af boligen
- ▶ Valg og anvendelse af eventuelle hjælpemidler
- ▶ Teknikker med hensyntagen til individuelle fysiske gener

### Hvornår udføres pleje?

Tidspunkterne aftaler du med din leverandør. Du kan få flere besøg i døgnet.

### Hjælp i weekenden?

Modtager du hjælp til den personlige pleje i weekenden, (dag og/eller aften) vil du opleve, at hjælpen er begrænset i forhold til hjælpen på hverdage.

Det kan betyde at der er mindre tid til at tale sammen, og at den personlige pleje begrænses til det mest nødvendige.

### Hvem udfører personlig pleje?

Når du er blevet bevilget personlig pleje, kan du selv vælge hvilken leverandør, der skal udføre hjælpen.

#### Frit valg af leverandør

- ▶ Den kommunale hjemmepleje.
- ▶ Private leverandører som kommunen har godkendt.
- ▶ Privat hjælper: Du kan selv udpege en person til at udføre hjælpen. Hjælperen skal godkendes af visitationen på rådhuset og ansættes derefter i det antal timer, du har fået bevilget. Efter en faglig vurdering kan kommunen beslutte, at dele af den visiterede hjælp skal leveres af kommunen.
- ▶ Kontant tilskud: Hvis du har behov for praktisk hjælp og personlig pleje i mere end 20 timer om ugen, kan du få udbetalt et kontant tilskud til at købe hjælpen.

Borgere der var valgt privat hjælper kan ud fra en faglig vurdering, modtage hjælp fra mere end én leverandør af personlig pleje.

### Valg af leverandør?

For at du kan træffe beslutninger på et godt grundlag, får du information om de forskellige muligheder.

Hvis du får både praktisk hjælp og personlig pleje, kan du vælge at få den praktiske hjælp fra én leverandør, og den personlige pleje fra en anden leverandør. Ægtepar der begge modtager personlig hjælp, opfordres af praktiske hensyn til at have samme leverandør.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller Visitationen ydelsen hos leverandøren. Derefter bliver du kontaktet af den leverandør, du har valgt.

De medarbejdere som udfører hjælpen, har en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet eller er oplært til at løse opgaven. Alle medarbejdere har et identitetskort, som de skal vise hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

#### Dit hjem er en arbejdsplads

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads.

Medarbejderne foretager en arbejdspladsvurdering, da arbejdsmiljøet skal være i orden. Derfor kan det være nødvendigt, at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Der skal være god belysning i de rum, hvor rengøring eller pleje finder sted.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Du må heller ikke ryge, mens medarbejderne udfører arbejdet.

#### Hvis du vil skifte leverandør?

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte Ældre og Sundhed og oplyse om, hvem der skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør med 14 dages varsel.

I Allerød Kommune er alle medarbejdere ligeværdige uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en hjælper, for eksempel på grund af hjælperens køn eller etniske oprindelse.

### **Hvad koster det?**

Personlig pleje er gratis.

### **Hvis du ønsker at bytte opgaver?**

Du har mulighed for, at bytte dig til andre former for hjælp, end den du er bevilget.

Det kan for eksempel være, at et familiemedlem har hjulpet dig i bad. Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges på noget andet.

Du kan for eksempel få et fodbad, eller blive ledsaget på en lille gåtur.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte, men det er medarbejderens ansvar, at du ikke fravælger hjælp som du har brug for. Derfor kan medarbejderen sige nej til at bytte opgaver, hvis hun/han vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen kan i så fald sammen med dig revurdere dit behov.

### **Hvis der er ændringer i aftalen?**

Personlig pleje må ikke aflyses af leverandøren. Ved akut opståede situationer ved sygdom hos andre borgere, eller ved fravær blandt medarbejderne, kan det være nødvendigt at ændre tidspunktet og afkorte hjælpen.

Hvis hjælpen ikke kan komme på det aftalte tidspunkt (+/- 1 time), bliver du kontaktet af leverandøren så hurtigt som muligt.

Samtidig får du tilbudt et erstatningsbesøg.

## Hvis du ikke er hjemme?

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren dagen før, hvis du ikke er hjemme på tidspunktet for et aftalt besøg.

Du kan få ændret det aftalte tidspunkt for opgaven, hvis du har en indkaldelse til undersøgelse eller behandling på sygehus. Hvis du glemmer at melde afbud, tilbydes du ikke erstatningsbesøg.

Har du ikke meldt afbud og medarbejderen går forgæves, har kommunen pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Medarbejderne vil blandt andet kontakte dine eventuelle pårørende.

Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder medarbejderne en låsesmed om at åbne døren til dit hjem.

Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, skal du betale for låsesmeden.

## Hvad siger loven?

Reglerne om personlig pleje er fastsat efter Lov om social service.

§ 83: Personlig hjælp og pleje

§ 94a: Mulighed for at vælge hel eller delvis anden hjælp

§ 91: Mulighed for at vælge mellem flere leverandører

Mulighed for at udpege en privat person som hjælper

§ 95: Mulighed for at få udbetalt et kontant tilskud

## Henvendelse fra kommunen

Henvendelser fra kommunen kommer som udgangspunkt i din Digitale Postkasse. Hvis du er fritaget for digital post, vil henvendelser komme som papirbrev.

## Hvis du ønsker at klage?

### Hvis du ønsker at klage over afgørelsen om bevilling af personlig pleje

Hvis du er utilfreds med den afgørelse kommunen har truffet om bevilling af personlig pleje, kan du klage. Din klage skal være sendt til Allerød Kommune inden for fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Når vi modtager din klage, revurderer vi afgørelsen. Hvis vi fastholder vores afgørelse, sender vi klagen og sagens akter videre til Ankestyrelsen.

### Hvis du ønsker at klage over udførelsen af personlig pleje

Hvis du ikke er tilfreds med udførelsen af personlig pleje, opfordres du i første omgang til at kontakte leverandøren (det hjemmehjælps firma der udfører den personlige pleje). Klager over udførelsen kan også sendes til ledelsen for Ældre og Sundhed.

#### Klager sendes til:

Allerød Kommune  
Att. Ældre og Sundhed  
Bjarkesvej 2  
3450 Allerød

Hjemmeside: [www.alleroed.dk](http://www.alleroed.dk)

Du kan også sende klagen som e-mail:

[aeldreogsundhed@alleroed.dk](mailto:aeldreogsundhed@alleroed.dk) eller som digital post fra din e-Boks.

Hvis du har spørgsmål eller ikke kan skrive en klage, kan du ringe til visitationen på tlf.: 4812 6950

Telefontid: mandag, tirsdag og torsdag  
kl. 10.00 - 12.00.

Onsdag og fredag lukket.