

# Kvalitetsstandard

## for personlig pleje



## Personlig pleje

### Kvalitetsstandarder

Denne pjece indeholder Kvalitetsstandarden for Silkeborg Kommunes tilbud om personlig pleje.

Kvalitetsstandarderne i Silkeborg Kommune tager afsæt i lov om social service, og beskriver, hvordan hjælpen skal "fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv" eller "lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten". Derfor leveres alle indsatser med et rehabiliterende sigte.

Kvalitetsstandarden er en beskrivelse af det serviceniveau, som tilbydes.

### Hvem kan få hjælp?

Borgere, der er svækkede fysisk, psykisk eller socialt, og ikke er i stand til at varetage hele eller dele af den personlige pleje.

Forud for vurderingen af dit behov for hjælp af personlig pleje er Silkeborg Kommune forpligtet til at tilbyde et tidsafgrænset målorienteret rehabiliteringsforløb med henblik på at vurdere og muligvis forbedre din funktionsevne.

Det er et centralt element i rehabiliteringsforløbet, at du er en samarbejdspartner og aktivt involveret i dit forløb, sådan at det udmunder i, at du kan forbedre din funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp.

I samarbejde med dig finder vi dine ressourcer, så hjælpen bliver givet som en aktiverende indsats. Dette mener vi, vil give dig det bedste udgangspunkt for fortsat at bevare og udvikle dine kompetencer til at have en god hverdag på egne vilkår. Støtten tilbydes hele døgnet.

Det er således dit funktionsniveau, der vil være bestemmende for omfanget af den rehabiliterende støtte eller omfanget af den hjemmehjælp, som kommunen kan bevilge.

### Hvordan får jeg hjælp?

Når der er opgaver i forbindelse med den personlige pleje, som du ikke længere kan klare, kan løsningen eventuelt være hjælp til personlig pleje, og du kan kontakte Visitationsgruppen i Sundheds- og Omsorgsafdelingen.

Du vil blive kontaktet af en visitator, som i samarbejde med dig afdækker, hvilke opgaver i forbindelse med den personlige pleje, du har svært ved at mestre, og hvordan det kan løses.

Det er en betingelse for bevilling af hjælp til personlig pleje, at dit behov ikke kan løses på anden måde, herunder ved hjælp af vejledning, instruktion, træning eller hjælpemidler.

## Frit-valg

Hjælp og støtte til personlig pleje er omfattet af fritvalg. Det betyder, at du skal vælge mellem godkendte kommunale og private leverandører af hjemmeplejeydelser, som Silkeborg Kommune har indgået kontrakt med.

Endelig har du mulighed for selv at udpege en person til at udføre den personlige pleje, du er blevet visiteret til. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

## Hvilken hjælp kan jeg få?

Hjælpen til personlig pleje har til formål at supplere, der hvor du ikke selv kan og gives kun til de opgaver, hvor din egen omsorgsevne ikke er tilstrækkelig. Omfanget af hjælp og støtte til din personlig pleje vil derfor afhænge af din konkrete situation og af, hvor meget du selv kan.

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hvis der sker væsentlige forandringer, bliver hjælpen løbende tilpasset dine ændrede behov.

### Personlig pleje kan omfatte følgende opgaver:

#### Bad:

- sengebåd eller brusebåd

#### Personlig pleje:

- hårvask
- tand-/protesebørstning
- barbering
- frisering
- negleklipning - ukompliceret
- øvre-/nedre toilette
- mund-/øjnpleje.

#### Af- og påklædning

#### Kateter og stomipleje:

- afvaskning, posepåsætning og -skift, hudpleje.

#### Toiletbesøg:

- hjælp til at komme til og fra toilettet
- bækkengivning
- tømning af urinkolber og toiletspand
- skiftning af ble.

#### Hudpleje:

- almindelig hudpleje
- pleje af vanskelig hud.

#### Kropsbårne hjælpemidler:

- isætning af og rensning af høreapparater samt batteriskift
- brillepudsning
- støttestrømper
- støttekorset
- proteser
- halskrave.

#### Forflytninger:

- op af og i seng, stol, og kørestol.

#### Vending og lejring

#### Måltider:

- anrette mad
- støtte i forbindelse med måltidet
- sondeernæring

#### Hjælp til indtagelse af medicin

#### Andet:

- informere om kommunens tilbud om aktiviteter, daghjem, aflastning og træning
- efter behov kontakt til visitator, ergo-/fysioterapeut m.v.

Oprydning i f.m. ovennævnte ydelser, herunder sengeredning og aftørring efter bad/toilette, vask af støttestrømper, rengøring af hjælpemidler, tømning af skraldespand m.v. er tilknyttede ydelser. Tilknyttede ydelser visiteres ikke som selvstændige ydelser, der indebærer særskilte besøg.

## Hvad kan jeg ikke få hjælp til?

- Tilberedning af varm mad i eget hjem.
- Negleklipning på fødder, hvor forholdene taler imod og som kræver specialredskaber (ex. sukker-syge, dårligt kredsløb, nedgroede negle etc.).
- Afhentning af medicin på apotek.
- Ledsagelse til læge eller sygehus.

## Hvad koster det?

Personlig pleje er gratis

Ovennævnte gælder uanset om leverandøren er den kommunale hjemmepleje eller godkendte private leverandører, som Silkeborg Kommune har indgået kontrakt med.

## Hvornår leveres hjælpen?

Morgenpleje foregår primært inden kl. 11.00

Anden hjælp til personlig pleje aftales individuelt mellem dig og din leverandør.

## Hvordan ydes hjælpen?

Hjælpen og støtten bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og tager udgangspunkt i det, du selv kan. Tilrettelæggelsen af hjælpen og støtten sker på en måde, der fremmer dine muligheder for at klare dig selv i videst muligt omfang.

Bliver du i stand til at mestre opgaverne igen, eller sker der ændringer i forhold til den hjælp du er tildelt, er du forpligtet til at orientere/underrette Visitationen herom.

### Kvalitetsmål

Silkeborg Kommune har som kvalitetsmål, at du skal opleve

- at du modtager den tildelte hjælp og støtte
- at hjælpen ydes med omsorg, nærvær og respekt
- at hjælpen udføres i et samarbejde med dig
- at du støttes i at deltage aktivt
- at hjælpen tilpasses, såfremt dine behov ændres
- at det tilstræbes at den personlige pleje leveres af samme hjælper,
- at den personlige pleje leveres i overensstemmelse med Kvalitetsstandarden
- at hjælpen leveres til tiden +/- ½ time

Silkeborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene, uanset om den personlige pleje leveres af den kommunale hjemmepleje eller af godkendte private leverandører af hjemmeplejeydelser.

## Fleksibilitet

Du har mulighed for i en aktuel situation at bytte en tildelt ydelse ud med en anden. Aftalen om at bytte en ydelse indgås mellem dig og din hjælper. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til. Betingelserne er

- at opgaven skal kunne løses inden for samme tidsramme
- at opgaven kan varetages af hjælperne
- at opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- at bytning af opgaver mellem praktisk hjælp og personlig pleje forudsætter, at du er visiteret til begge ydelsesformer og ydelserne leveres af samme leverandør.

Hjælperen vurderer i hvert enkelt tilfælde i hvilket omfang, det er acceptabelt og forsvarligt at til-sidesætte den tildelte hjælp. Hvis du gennem en længere periode har byttet hjælpen til én type opgave væk, kan det give anledning til en revurdering af din bevilling, så den svarer til dit reelle behov.

## Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager hjælp til personlig pleje, er dit hjem hjælpernes arbejdsplads og hjælperne er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

## Tavshedspligt

Hjælperne har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klageadgang vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

# Serviceoven

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje og
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.
- 3) madservice

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

**§ 83 a.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

**§ 88.** Kommunen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

Kvalitetsstandarderne kan endvidere ses på Silkeborg Kommunes hjemmeside [www.silkeborgkommune.dk](http://www.silkeborgkommune.dk)

Hvis du vil vide mere om dine muligheder for at få hjælp og støtte, er du velkommen til at kontakte Visitationsgruppen, tlf. 89 70 18 76.



**Silkeborg Kommune**