

Kvalitetsstandarder

-

Sundhed og Omsorg i Dragør Kommune 2014

Praktisk hjælp, personlig pleje og madservice



Indholdsfortegnelse

Indhold

Baggrund.....	3
Formål med indsatserne	3
Samspillet med borgerne.....	3
Sammenhæng i borgerforløbet.....	4
Frit valg.....	4
Privat hjælper	4
Kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice	4
Praktisk hjælp.....	5
Rengøring.....	5
Tøjvask.....	6
Indkøb	6
Personlig hjælp.....	7
Personlig pleje.....	7
Psykisk pleje og omsorg	7
Ernæring og måltider	8
Madservice	8
Madordning.....	8
Aflastning og afløsning.....	9
Afløsning.....	9
Praktiske forhold.....	9
Visitation	9
Pligter	10
Køretid	10
Fleksibel hjemmehjælp	10
Erstatningshjælp.....	10
Arbejds miljøloven.....	11

Baggrund

Kommunalbestyrelsen skal mindst en gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp samt madservice efter § 83 i Lov om Social Service. Sammen med disse kvalitetsstandarder indgår desuden standarder for afløsning og aflastning i hjemmet efter § 84 i samme lov. Formålet med Dragør Kommunes kvalitetsstandarder 2014 er at informere borgere og fagprofessionelle om kommunens serviceniveau.

Formål med indsatserne

Det overordnede formål med indsatsen bygger på værdierne i Serviceloven. I loven er der fokus på at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv, eller at lette den daglige tilværelse med den nødvendige hjælp, så borgeren får mulighed for at opleve en bedre livskvalitet. Loven fokuserer endvidere på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og lægger op til, at hjælpen tilrettelægges i samarbejde med den enkelte og med udgangspunkt i de forudsætninger og ressourcer, borgeren har for at deltage, jf. § 1 i Lov om Social Service.

Den personlige og praktiske hjælp skal betragtes som en hjælp til selvhjælp, dvs. som hjælp til nødvendige opgaver eller dele heraf, som man midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd eller ved familiens hjælp. Hjælpen kan desuden være lindrende og/eller understøttende for borgere og familier, som står over for problemer forbundet med alvorlig sygdom.

Samspelet med borgerne

Hjælpen gives og tilrettelægges i tæt samspil med den enkelte borger, som skal støttes i at vedligeholde eller genvinde bedst mulige fysiske eller psykiske funktionsniveau.

- Hjælpen planlægges i samarbejde med borgeren under hensyntagen til borgerens ønsker og under hensyntagen til en effektiv planlægning for leverandøren.
- Hjælpen gives på en måde, så borgeren bevarer sin værdighed og selvrespekt.
- Hjælpen har som hovedregel et aktiverende sigte, da indsatsen har til formål at gøre borgeren i stand til selv at klare hverdagen.

For den gruppe af borgere, som ikke er i stand til at blive selvhjulpne, sigter indsatsen mod at gøre dem i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt og desuden give dem den fornødne hjælp og pleje.

Ved visitation til hjemmehjælp afklares der i samarbejde med borgeren, hvorvidt der er mulighed for, ved hjælp af vejledning og træning, at komme til at klare sine daglige gøremål helt eller delvist selvstændigt. I hjemmeplejen arbejder medarbejderne på at styrke borgerne i at klare deres daglige gøremål. Det, der også kendes som rehabiliterende støtte og hjælp (hverdagsrehabilitering), er derfor ikke noget, der visiteres som en særskilt indsats. Det er en måde at udøve omsorgen og hjælpen på.

Borgerne kan forvente, at indsatsen tilrettelægges helhedsorienteret og under hensyntagen til værdighed, integritet, kultur og livskvalitet.

Sammenhæng i borgerforløbet

Kvalitetsstandarden er grundlaget for bevilling af hjælp fra Dragør Kommune. Der vil altid ved bevilling af hjælp blive foretaget en individuel vurdering. Borgerne skal opleve sammenhæng, fleksibilitet og kvalitet i den indsats, der leveres i hjemmet.

Frit valg

Borgerne har, som beskrevet i Servicelovens § 91, ret til frit valg mellem godkendte leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje efter servicelovens § 83.

Privat hjælper

Herudover har borgerne mulighed for at udpege en privat hjælper til at udføre de visiterede opgaver som beskrevet i Lov om Social Service § 94.

Kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice

På de følgende sider beskrives indsatsen inden for praktisk hjælp og personlig pleje og madservice.

Udvalgt

Praktisk hjælp

Praktisk hjælp består af indsatser inden for tre kategorier:

- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb

Rengøring	
Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none">• Støvsugning i stue, soveværelse, køkken, entré og eventuelt bryggers.• Gulvvask i stue, soveværelse, køkken, entré og eventuelt bryggers samt badeværelse/toilet.• Hjælp til rengøring af badeværelse omfatter aftørring af håndvask, toilet, brusekabine og spejl.• Hjælp til rengøring af køkken omfatter aftørring af køkkenbord, komfur (ikke indvendig), køkkenvask, under køkkenvask samt udvendige køkkenlåger. Køleskab rengøres, fryser afrimes og kaffemaskine afkalkes efter behov.• Hjælp til støvaførring omfatter vandrette flader i nå-højde, vindueskarne, borde og hylder, hvor det er muligt at komme til.
Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Hver tredje uge i dagtimerne på hverdage. Ved særlige behov kan hjælpen tildeles hyppigere.
Indsatsens omfang:	Der gøres rent svarende til en toværelses lejlighed på 65 m ² . Der ydes ikke hjælp til rengøring efter gæster. Rengøring efter husdyr foretages kun i et begrænset omfang.
Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser indsatsen ved revisitationsbesøg eller ved ændringer i borgerens behov.
Supplerende bemærkninger:	Borgeren skal være til stede i hjemmet, når hjælpen udføres. Borgeren er forpligtet til at stille de nødvendige redskaber og materialer til rådighed. Der skal anvendes miljømærkede rengøringsmidler, som ikke er sundhedsskadelige for medarbejderne. Der skal anvendes redskaber, der ikke giver fysiske gener ved anvendelsen af dem. Til gulvvask anbefales moppesæt med teleskopstang.
Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Ja

Tøjvask	
Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> • Maskinvask i hjemmet eller i vaskeri i ejendommen • Deltagelse i vaskeordning • Opgaver i hjemmet i forbindelse med vaskeordning • Hænge tøj til tørre, sammenlægning af tøj, lægge på plads • Håndvask af specielle ting f.eks. Støttestrømpe
Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Hver tredje uge. Ved særlige behov kan hjælpen tildeles hyppigere.
Hvornår følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende hjælpen efter borgerens behov.
Hvad koster indsatsen?	Der er egenbetaling.
Supplerende bemærkninger:	I forbindelse med transport af tøj må mængden ikke overstige 4 kg. i hver hånd.
Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Ja

Indkøb	
Hvad kan indsatsen indeholde?	Indkøbsordning kan omfatte hjælp til: <ul style="list-style-type: none"> • Bestilling og levering af varer • Tømning af fragtkasse med varer • Placering af køle- og frysevarer i køle/fryseskab • Pantemballage afregnes og tages med retur • Hjælp til at gennemgå køle- fryse- og køkkenskabe for gamle madvarer
Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	En gang ugentligt på hverdage.
Hvornår følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende indsatsen efter borgerens behov.
Supplerende bemærkninger:	Kommunen betaler udbringningen af varer.
Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja, men på nuværende tidspunkt er der kun én leverandør, der har budt på opgaven i Dragør Kommune.
Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Ja

Personlig hjælp

Personlig hjælp består af indsatser inden for tre kategorier:

- Personlig pleje
- Psykisk pleje og omsorg
- Ernæring og måltider

Personlig pleje	
Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none">• Personlig hygiejne• Afklædning/påklædning• Sengeredning• Toiletbesøg• Skiftning af ble• Rengøring/tømning af bækken, katheter, kolbe• Vending og lejring• Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift• Tømme postkasse – gives sammen med anden indsats
Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Hjælpen tilrettelægges efter behov og som hovedregel i dagtimerne. Enkelte indsatser kan leveres over hele døgnet. Bad bevilges minimum en gang om ugen.
Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende indsatsen efter borgerens behov.
Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja
Er indsatsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp?	Ja
Psykisk pleje og omsorg	
Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte i form af: <ul style="list-style-type: none">• Tryghedsopkald• Omsorg og struktur til demente, psykisk ustabile, komplekse, skrøbelige eller terminale borgere.
Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Indsatsen tilrettelægges efter behov og foregår som hovedregel i forlængelse af anden personlig eller praktisk hjælp.

Ernæring og måltider	
Hvad kan indsatsen indeholde?	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> • Tilberedning af morgenmad og kold mad • Opvarmning af tilberedt mad, f.eks. færdigretter i mikroovn • Hjælp til at spise og drikke • Forberede mad, f.eks. skære frugt og grønt ud • Smøre aftensmad • Oprydning • Opvask
Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Hvis borgeren har brug for hjælp til at spise og drikke, kan der tildeles hjælp og støtte 3-6 gange dagligt. Størstedelen af hjælpen gives i dagtimerne. Hjælpen kan i særlige tilfælde ydes over hele døgnet.
Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser løbende indsatsen efter borgerens behov.
Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja

Madservice

Indsatsen omfatter borgere, som bor i eget hjem.

Madordning	
Levering af færdigtilberedt mad:	
Hvad kan indsatsen indeholde?	<ul style="list-style-type: none"> • En hovedret dagligt samt enten forret eller dessert, hvis det ønskes. • Der er mulighed for hensynstagen for individuelle behov og ønsker.
Hvor ofte kan indsatsen tildeles?	Der kan leveres varm mad alle dage mellem kl. 11.00 og 13.15. Der ydes ikke hjælp til madlavning, opvask og oprydning efter gæster.
Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser indsatsen løbende efter borgerens behov.
Hvad koster indsatsen?	Priser for madservice reguleres som udgangspunkt en gang årligt. Borgeren betaler for madservice efter gældende takster. Betalingen dækker madudgiften, mens leveringen er gratis.
Supplerende bemærkninger:	Borgeren skal være hjemme, når maden leveres. Borgeren skal stille nøgler til rådighed, hvis borgeren ikke selv kan åbne for chaufføren. Afbestilling skal ske senest kl.12.00 hverdagen før levering. Kommer afbestilling efter kl.12, påhviler udgiften borgeren.

Er der mulighed for frit valg af leverandør?	Ja, men på nuværende tidspunkt er der kun én leverandør, der har budt på opgaven i Dragør Kommune.
--	--

Aflastning og afløsning

Kvalitetsstandard for aflastning og afløsning efter § 84 i Serviceloven tages ud af kvalitetsstandarden igen, da der ikke er et lovkrav om politisk godkendelse af dette tilbud. Nedenstående afsnit fjernes derfor igen i den endelige version.

Indsatserne omfatter:

- Aflastning
- Afløsning

Aflastning tilbydes som aflastningsophold på Omsorgscenter Enggården. Der henvises til Enggårdens kvalitetsstandarder for beskrivelse af aflastningsophold.

Afløsning tilbydes i hjemmet.

Afløsning	
Hvad kan indsatsen indeholde?	Mulighed for afløsning så ægtefælle kan blive aflastet.
Hvor ofte kan indsatsen tildeles, og hvad er omfanget?	Afløsning i eget hjem gives efter aftale til personlige og praktiske opgaver. Hjælpen aftales fra gang til gang.
Hvordan følges der op på indsatsen?	Visitationen tilpasser indsatsen løbende efter borgerens behov.
Hvad koster indsatsen?	Der opkræves ikke betaling for afløsning.

Praktiske forhold

Visitation

For at få tildelt hjælp skal der foretages en konkret individuel vurdering af borgerens funktionsniveau. Det gøres i en dialog mellem borger og visitator. Ved vurderingen af det konkrete behov for hjælp, skal borgerens samlede situation medtænkes. Adgang til hjælp forudsætter et nedsat funktionsniveau, hvor borgeren er ude af stand til eller har vanskeligt ved at udføre opgaverne i hjemmet. Det betyder, at handicap, alder eller sygdom ikke i sig selv berettiger til hjælp. De borgere, som via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive selvhjulpne, vil som udgangspunkt ikke kunne tildeles varig hjælp.

Pligter

Borgeren skal medvirke ved at:

- Give relevante oplysninger ved behandling af ansøgning om hjælp.
- Deltage i størst mulig omfang i løsning af opgaver med henblik på at blive mest mulig selvhjulpnen.
- Oplyse om ændringer i sit funktionsniveau eller ændringer i husstandens samlede ressourcer.

Køretid

Personalets køretid er ikke inkluderet i den visterede tid.

Fleksibel hjemmehjælp

Borgere, der har fået tildelt personlig og/eller praktisk hjælp, har mulighed for at bytte den tildelte hjælp ud med en anden hjælp. Medarbejderen, som skal levere hjælpen, vurderer i hvert enkelt tilfælde, om det er forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp til fordel for borgerens ønsker.

Den hjælp, borgeren ønsker at bytte til, skal være i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningens rammer.

Følgende retningslinjer gælder for fleksibel hjemmehjælp:

- Er borgeren bevilget både personlig og praktisk hjælp, kan der byttes mellem personlig og praktisk hjælp, hvis hjælpen leveres af samme leverandør.
- Er borgeren kun tildelt praktisk hjælp, kan der kun byttes til anden praktisk hjælp.
- Er borgeren kun tildelt personlig hjælp, kan der kun byttes til anden personlig hjælp.
- Den hjælp, borgeren ønsker at bytte til, skal tidsmæssigt svare til den hjælp, der er tildelt og kunne varetages af den udførende medarbejder.
- Hvis borgeren tre gange inden for et kvartal fravælger den visiterede hjælp, skal leverandøren underrette visitationen herom, så visitator kan foretage en revurdering for at sikre, at den bevilgede hjælp tilgodeser borgerens aktuelle behov.

Erstatningshjælp

Borgeren kan forvente at:

- Leverandøren møder op efter aftale med borgeren.
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis leverandøren aflyser praktisk hjælp. Erstatningsbesøget skal aftales samme dag som det aflyste besøg.
- Erstatningshjælp i forhold til praktisk hjælp skal leveres senest 7 hverdage herefter.

Klage over afgørelse om personlig og praktisk hjælp

Hvis borgeren ønsker at klage over en afgørelse om tildeling af personlig og praktisk hjælp, skal borgeren skriftligt stile klagen til Ankestyrelsen. Klagen skal sendes til visitationen: Dragør Kommune, Visitationen, Kirkevej 7, 2791 Dragør. Visitationen vil herefter genvurdere borgerens sag. Hvis visitationen fastholder afgørelsen helt eller delvist, sendes klagen og øvrige relevante sagsakter til Ankestyrelsen.

Klage over levering af personlig og praktisk hjælp

Hvis borgeren ønsker at klage over leveringen af den tildelte hjælp, skal borgeren i første omgang tale med den valgte leverandør. Borgeren har ligeledes mulighed for at henvende sig til visitationen

med henblik på skift af leverandør eller for at viderebringe klagen. Forvaltningen kan efterfølgende påtale forholdet over for leverandøren. Borgeren vil herefter modtage et brev fra forvaltningen, som svar på klagen. Når det gælder sager om selve leveringen af personlig og praktisk hjælp, har borgeren ikke mulighed for at anke til Ankestyrelsen.

Arbejdsmiljøloven

Medarbejderne skal kunne udføre deres opgaver uden risiko for helbredet og inden for Arbejdsmiljølovens bestemmelser. Når borgeren modtager personlig og praktisk hjælp, er borgerens hjem medarbejdernes arbejdsplads. Visitator informerer ved første visitationsbesøg borgeren om, at det eventuelt kan blive nødvendigt at udføre ændringer i hjemmet og etablere hjælpemidler for, at borgeren kan modtage hjælpen.

Udskast