

Kvalitetsstandard for personlig pleje

Februar 2021



Morsø Kommune

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors
Telefon 9970 7000 • www.mors.dk

Kvalitetsstandard for personlig pleje	
Lovgrundlag	Lov om Social Service §§ 83 og 83a.
Formål med ydelsen	Støtte og hjælp ydes med det formål at styrke den enkeltes egne muligheder og eget ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer i det omfang, det er muligt for den enkelte. Ved behov ydes kompenserende hjælp til personlig pleje.
Målgruppe for ydelsen	Målgruppen omfatter borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau eller med særlige sociale udfordringer, og som har behov for rehabilitering, støtte eller hjælp til personlig pleje.
Beskrivelse af ydelsen - Indhold og omfang	<p>Ved behov for støtte og hjælp til personlig pleje, foretages en individuel og helhedsorienteret vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens fysiske og psykiske ressourcer, behov og potentiale for rehabilitering.</p> <p>Hjælp til personlig pleje skal betragtes som hjælp til selvhjælp. Det vil sige som supplerende hjælp til opgaver, som borgeren ikke kan, eller har vanskeligt ved at udføre på egen hånd</p> <p>Der tilbydes et rehabiliteringsforløb, hvor der i samarbejde med borgeren sættes individuelle mål. Rehabiliteringsforløbet er et særligt tidsafgrænset tilrettelagt forløb, og efter endt rehabiliteringsforløb vil der ske en vurdering af borgerens behov for hjælp og støtte. Det rehabiliterende forløb kan gentages, når det vurderes, at borgerens funktionsevne kan forbedres.</p> <p>Støtten/hjælpen udføres med respekt for den enkelte borgers personlige grænser, værdighed og selvbestemmelse. Opgaven planlægges, så sammenhæng, fleksibilitet og ansvarlighed tilstræbes.</p> <p>Personlig pleje bliver bevilliget efter en individuel vurdering og kan omfatte følgende:</p> <p>Personlig pleje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vask og tørring • Ansigtsbarbering • Tand – og protesebørstning • Frisering • Rensning og klipning af negle på hænder og fødder efter behov • Hjælp til at få lagt make-up i mindre omfang • Hudpleje • Aftørring af håndvask og spejl efter personlig pleje.

Bemærk:

I forbindelse med nedre toilet skal der anvendes engangsklude, som borgere selv anskaffer og betaler.

Bad

Hjælp til bad tilbydes som hovedregel én gang ugentlig. Bad omfatter brusebad eller sengebade.

I forbindelse med bad aftørres for vand og fugt på gulve og vægge i brusekabine.

Hårvask

Hårvask tilbydes som hovedregel én gang ugentlig.

På -og afklædning

Hjælp til krops- og personbårne hjælpemidler

- Pudse briller
- Høreapparat renses efter behov, som minimum én gang ugentlig
- Batterier i høreapparat skiftes ved behov (daglig kontrol).

Hjælp til toiletbesøg

Herunder også hjælp til:

- Skiftning af ble
- Tømning og skiftning af urinpose eller stomipose
- Tømning af urinkolbe/toiletspand/bækken
- Aftørring og rengøring af toilet ved behov.

Hjælp til forflytning /lejrning

Ernæring

- Anrettemad og drikke
- Indtage mad og drikke
- Tilberede morgenmad og mellemmåltider
- Smøre mad
- Opvarme færdigretter i mikroovnen.

Ledsagelse

Som hovedregel vil ledsagelse blive aftalt med eget netværk eller frivillig ledsager. Ved akut indlæggelse, undersøgelse og behandling kan tilbydes ledsagelse efter konkret og individuel vurdering.

Anden hjælp, omsorg eller støtte

Kan bevilliges ud fra en faglig vurdering, der har baggrund i nødvendighed i forhold til at sikre borgerens sundhed og sikkerhed.

Følgende aktiviteter indgår ikke i hjælpen

- Klipping af hår og skæg, curler /frisørogaver
- Klipping af problematiske tånegle f.eks. ved sukkersyge, dårligt blodomløb og fortykkede negle pga. svamp. Her henvises til en fodterapeut.

	<p>Fleksibilitet Borgere, der modtager hjælp, kan vælge at bytte den visiterede hjælp til andre opgaver inden for samme tid (undtaget rehabiliteringsforløb). Arbejdsmiljølovens bestemmelser skal altid overholdes.</p> <p>Afgrænsninger Adgangen til at erstatte tildelt hjælp med anden hjælp er underlagt visse begrænsninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer • Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme • Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte støtte/hjælp. <p>Hvis modtageren vedvarende fravælger visiteret hjælp til fordel for anden hjælp, skal Visitationen vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og den tildelte hjælp, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen. Borgeren har pligt til at oplyse om ændringer, i behov for hjælp.</p> <p>Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i levering af hjælpen. Leverandøren skal i videst muligt omfang sikre, at det er de samme hjælpere, som varetager hjælpen over for borgeren.</p> <p>Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles én måned, før ændring iværksættes. Varsling skal ske fra borgeren eller leverandøren.</p> <p>Revisitation Hvis borgere fravælger visiteret hjælp tre gang i træk, vurderes borgerens behov på ny.</p> <p>Ved ændring i modtagerens behov eller ændring i det generelle serviceniveau, skal der ske en revisitation af modtageren. Den bevilligede hjælp vurderes i øvrigt efter behov og justeres løbende.</p>
<p>Hvordan søger du?</p>	<p>Kontakt:</p> <p>Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap Visitationen ældre Jernbanevej 7 7900 Nykøbing</p> <p>Tlf.: 9970 6348</p> <p>Mail: visitation@morsoe.dk</p>

<p>Sagsbehandlingsfrister</p>	<p>Hjælpen kan iværksættes samme dag og skal ske inden for fem hverdage, fra afgørelsen er truffet. Afgørelsen om hjælp sendes til borgeren og leverandøren, samme dag som afgørelse er truffet.</p> <p>Herudover er følgende frister og krav gældende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved akut behov for hjælp igangsættes denne inden for samme døgn, som behovet er opstået • I weekenden leveres den visiteret hjælp, men i reduceret omfang. Den personlig pleje udføres, men bad, hårvask og negleklipning udføres kun i nødvendigt og begrænset omfang. Derudover udføres opgaver som opfølgning, pårørendekontakt, psykisk pleje og omsorg, støtte og vejledning samt pædagogiske opgaver i begrænset omfang. • Hjælp til personlig pleje kan ikke aflyses. <p>Afgørelse</p> <p>Afgørelsen er juridisk bindende og leverandøren er forpligtet til at levere den hjælp, der er truffet afgørelse om.</p> <p>Herudover er følgende frister og krav gældende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal tilstræbe, at de indgående aftaler overholdes. Er det nødvendigt at ændre aftalen, skal modtageren orienteres via telefon • Erstatningsbesøg skal tilbydes senest en uge efter det planlagte besøg • Afvigelser i levering, som overstiger en time skal meddeles modtageren via telefon.
<p>Leverandører</p>	<p>I henhold til frivalgsordningen i lov om Social Service skal der efter rehabiliteringsforløbets afslutning vælges mellem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Morsø Kommune • Godkendt privat leverandør • Modtagerens eget valg af hjælper. <p>Hjælpens omfang angives i Visitationens afgørelse.</p> <p>Udover hjælpen, som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan private leverandører tilbyde borgeren ekstra hjælp mod egen betaling. Disse aftaler er Morsø Kommune uvedkommende.</p> <p>Leverandøren skal oplyse et kontaktelefonnummer, som skal være angivet klart og tydeligt i afgørelsen om bevilling af hjælp.</p>
<p>Kompetencekrav til leverandør</p>	<p>Kompetencekrav til leverandører tager udgangspunkt i de konkrete opgaver, der skal leveres og har afsæt i Morsø Kommunes kompetenceprofil.</p>
<p>Hvad koster ydelsen?</p>	<p>Ydelsen er gratis.</p>

<p>Tilsyn og opfølgning</p>	<p>Der gennemføres registrering af afvigelser af leverandør. Der gennemføres kontrol af kvalitet og kvantitet af den bevilligede hjælp af Visitationen.</p> <p>Der er årlig kommunalt uanmeldt tilsyn. Herudover afholdes der årligt dialogmøder mellem leverandører og Visitationen.</p>
<p>Særlige forhold</p>	<p>Medarbejdere er omfattet af Arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, blandt andet ved hjælp af relevant forflytningsvejledning m.m.</p> <p>Det kan være nødvendigt at installere hjælpemidler og flytte møbler for at sikre et sikkert arbejdsmiljø. Der udarbejdes arbejdspladsvurdering i det enkelte hjem. Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med Arbejdsmiljøloven.</p> <p>Personalet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har tavshedspligt, underretningspligt samt journalføringspligt • Skal fastsætte individuelle mål • Skal, hvis de kommer til en låst dør, undersøge baggrund for dette samt iværksætte de nødvendige handlinger, f.eks. at kontakte pårørende eller låsesmed og politi • Må ikke modtage arv og gaver eller handle med borger.
<p>Adresser og kontaktmuligheder</p>	<p>Morsø Kommune Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap Visitationen ældre Jernbanevej 7 7900 Nykøbing</p> <p>Tlf.: 9970 6348</p> <p>Mail:visitation@morsoe.dk</p>
<p>Klagevejledning</p>	<p>Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er fire uger fra modtagelsen af afgørelsen. Der kan klages skriftligt og mundtligt. En mundtlig klage bliver skrevet ned af klagemodtagere, der ligeledes sikrer, at klagen er korrekt forstået.</p> <p>Klagen rettes til/sendes til:</p> <p>Morsø Kommune Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap Att.: Visitationen, ældre Jernbanevej 7 7900 Nykøbing Mors</p>

	<p>Afgørelsen genbehandles i Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap.</p> <p>Hvis afgørelsen fastholdes, videregiver Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap klagen til behandling i:</p> <p>Ankestyrelsen Aalborg 7998 Statsservice Mail: ast-aalborg@ast.dk</p> <p>Klage over leverandørens personale: Eventuelle klager over personale eller personalets indsats skal ske til leverandørens ledelse.</p>
<p>Lovgrundlag - uddybende</p>	<p>Lov om Social Service § 83 Kommunalbestyrelsen skal tilbyde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) personlig hjælp og pleje, 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og 3) madservice. <p>Lov om Social Service § 83a 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.</p>