Kvalitetsstandard for støtte til personlig pleje

Denne kvalitetsstandard beskriver det serviceniveau, der gælder, når du bevilliges støtte til personlig pleje i Lejre Kommune. Kvalitetsstandarden er gældende både for dig, der bor på plejecenter og for dig, der bor i eget hjem.

Du kan få støtte, hvis du ikke kan selv, eller har nogen til at hjælpe dig

Du kan få støtte til at varetage personlig hygiejne, til at spise og få struktur på hverdagen, hvis du midlertidigt eller varigt er ude af stand til selv at klare det.

Hvis du bor sammen med ægtefælde/partner eller børn forventer vi, at de efter aftale hjælper med mindre opgaver som for eksempel at få sko eller jakke på, hvis I skal nogle steder.

Høj alder giver ikke i sig selv ret til støtte til personlig pleje.

Du skal søge om at få støtte

Hvis du får behov for støtte til personlig pleje, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i Lejre Kommune.

Hvis du vælger at lade dine pårørende kontakte os, er det vigtigt, at du har givet dem samtykke til det – enten mundtligt eller skriftligt.

Vi vurderer dit behov for støtte ved at besøge dig

Når du søger om støtte til personlig pleje, vil en visitator fra kommunen kontakte dig for at aftale et besøg hjemme hos dig.

Vi vurderer dit behov for støtte ved en metode, der hedder Fælles Sprog III. Metoden sørger for, at vi får talt om dine ressourcer og de begrænsninger, du oplever i din hverdag så vi har oplysninger om, hvilke opgaver du selv kan klare og hvilke opgaver, du har behov for støtte til.

Vi vurderer også, om du kan genvinde dine færdigheder og blive i stand til at klare flere opgaver selv. Det kan ske ved at:

- Du bruger hjælpemidler eller indretter dit hjem mere hensigtsmæssigt.
- Du deltager i et tidsbegrænset forløb, som har til formål at træne dig i at kunne selv. Vi kalder det for hverdagsrehabilitering

Vi sender en afgørelse på den støtte, vi bevilger senest 14 dage efter, vi har modtaget din ansøgning.

Når du er i kontakt med Lejre Kommune og når du modtager støtte er det vigtigt, at du oplever:

UDKAST

- At medarbejderne møder dig med respekt, anerkendelse og forståelse samt viser faglig kompetence
- At være inddraget i tilrettelæggelsen og udførelsen af støtten
- At støtten gør dig i stand til fortsat at være aktiv

Om hverdagsrehabilitering

Hverdagsrehabilitering er målrettet træning i dit hjem, hvor du får støtte til at blive så selvhjulpen som muligt og i stand til selv at kunne klare dine daglige gøremål som for eksempel at gå i bad, komme i tøjet og på toilettet.

Du kan få hverdagsrehabilitering i en afgrænset periode på typisk tre måneder.

Medarbejderne har fokus på at involvere og aktivere dig så meget som muligt.

Særligt for plejecentre

I forbindelse med indflytningen vil du modtage en skriftlig afgørelse på den hjælp du kan få, når du flytter ind.

Plejecentrets medarbejdere vil derudover afholde en indflytningssamtale med dig og eventuelt dine pårørende. Her kan I drøfte, om hjælpen skal justeres og hvordan medarbejderne bedst muligt kan støtte dig i din hverdag.

På plejecentrene er hverdagsrehabilitering en integreret del af dagligdagen og bevilges ikke som et særligt forløb.

UDKA

Omfanget af støtte til personlig pleje

Omfanget af støtte til personlig pleje afhænger som nævnt af, hvor meget du selv er i stand til at udføre og om du bor sammen med nogen, der kan hjælpe dig.

Al støtte bevilges ud fra en konkret individuel vurdering, hvor der til enhver tid tages højde for dine særlige behov.

Støtte til personlig pleje kan være:

Personlig hygiejne

- Af- og påklædning, øvre og nedre toilette, hudpleje, tandbørstning og mundpleje, negleklipning, samt hjælp til personlige kropsbårne hjælpemider, som eksempelvis anvendelse af briller, høreapparat, støttekorset og proteser.

Bad

- Brusebad, hårvask, føntørring og frisering

Toiletbesøg

- Hjælp til at komme på toilettet, bleskift, tømning af kolbe og bækken, skift af uridom
- Hjælp til kateter og stomi

Støtte til at komme omkring

- Støtte til at komme rundt i huset
- Støtte til at forflytte sig, blive lejret og vendt i sengen

Støtte til at spise og drikke

- Støtte til at huske at spise og drikke
- Støtte til at indtage mad og drikke

Personlig støtte til hverdagens aktiviteter

- Støtte til at strukturere din hverdag, udfylde skemaer, læse breve og vigtige dokumenter, telefonopkald til fx pårørende eller læge samt ledsage dig til læge – og sygehusbesøg, hvis det er nødvendigt og der ikke er andre muligheder.

Hvad omfatter støtten ikke?

- Fodpleje og klipning af negle på fødder, som kræver behandling af fodterapeut
- Ledsagelse til familiebesøg, sociale aktiviteter eller lignende
- Kørsel i bil

UDKAST

Hvad koster støtten?

Støtte til personlig pleje er gratis. Du indkøber og betaler selv for sæbe, plejemidler, affaldsposer, håndklæder, vaskeklude med videre.

Hvornår kan du få støtte til personlig pleje?

Støtte til personlig pleje og støtte til at spise og drikke kan du som udgangspunkt få mellem kl. 7 og kl. 23.

Du kan få støtte til bad en gang om ugen på hverdage.

Støtte til toiletbesøg kan du få efter behov hele døgnet.

Hvem støtter dig i den personlige pleje?

Støtte til personlig pleje er omfattet af servicelovens paragraf om frit valg. Det betyder, at du selv kan vælge om støtten skal udføres af:

- Lejre Kommunes hjemmepleje
- En godkendt privat leverandør
- En person, som du selv har udpeget til at udføre den støtte, som du er bevilget. Personen skal godkendes og ansættes af Lejre Kommune

Visitator vil oplyse dig om mulighederne.

Særligt for plejecentre
Hvis du bor på plejecenter i Lejre Kommune, udføres støtten af de medarbejdere, der er ansat på plejecentret.

Fleksibilitet - bytteydelser

Som hovedregel skal medarbejderne give den støtte, som du er bevilget. Du kan dog i en konkret situation aftale med medarbejderne at bytte en opgave ud med en anden. Betingelserne er:

- At opgaverne skal kunne løses inden for samme tidsramme
- At opgaven kan løses af samme medarbejder
- At du kun kan bytte mellem støtte til praktiske opgaver og personlig pleje, hvis du er bevilget begge dele
- At medarbejderne vurderer, at det er forsvarligt

Samarbejdet med dit netværk og pårørende

I Lejre Kommune lægger vi vægt på at have et godt samarbejde med dine pårørende og med dit netværk. Det er med til at sikre, at vores tilstedeværelse i dit hjem sker med respekt for, hvordan du og dine pårørende lever.

Vi vil altid bede dig om tilladelse til at inddrage dine pårørende eller dit netværk, da det er dig, der bestemmer, hvem og hvor meget andre skal inddrages.

Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager støtte til personlig pleje, er dit hjem medarbejdernes arbejdsplads og er derfor omfattet af arbejdsmiljøloven.

Det betyder, at dit hjem bliver gennemgået således, at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det kan blive nødvendigt at flytte på møbler, fjerne gulvtæpper eller installere hjælpemidler hos dig. Vi forventer at du/eller dine pårørende sørger for at fjerne gulvtæpper og/eller møbler, hvis der er behov for det.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem, og vi beder dig om ikke at ryge, når medarbejderen er hos dig, og at du så vidt muligt har luftet ud inden du får besøg af en medarbejder.

Dette gælder også for beboere og medarbejderne på plejecentrene.

Hvad kan du forvente af dem, der skal støtte dig?

Du kan forvente at de medarbejdere, som støtter dig med personlig pleje, er instrueret i opgaven.

Du kan forvente at medarbejderne:

UDKAST

- bærer uniform og synligt legitimationskort
- har ren straffeattest
- kan gøre sig forståelig på dansk
- støtter dig med det, du er bevilget
- kontakter dig for at aftale, hvornår støtten skal starte (senest fem hverdage efter at visitator har truffet afgørelsen)
- kontakter dig, hvis den aftalte tid bliver ændret med mere end en time
- kontakter dig, hvis det bliver nødvendigt for dem at rykke din aftale. Sker det, skal du tilbydes tilsvarende støtte inden tre hverdage
- er omfattet af tavshedspligt
- har pligt til at melde observationer tilbage til kommunen

Hvordan følger vi op på den støtte, som du er bevilget?

Visitator vil løbende følge op på den støtte, som du er bevilget og sikre sig, at der er overensstemmelse mellem den støtte, som du er bevilget og den støtte, som der bliver leveret. Hvis du bor på plejecenter kan du ligeledes forvente, at medarbejdernet løbende følger op på, om du får den støtte, du er bevilget.

Er du i et hverdagsrehabiliteringsforløb vil visitator følge op.

UDKAST

Lovgrundlag

Lov om Social Service er grundlag for alle indsatser, der er beskrevet i denne standard.

Særligt kan nævnes:

§ 83:	Personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og madservice
§ 83 a:	Hverdagsrehabilitering
§44:	Personlig pleje vedrørende børn og unge
§88:	Afgørelse
§89:	Afgørelsen skal være skriftlig
§91:	Frit leverandørvalg
§94:	Privat hjælper
§94a:	Fleksibel hjemmehjælp

Hvornår kan du forvente at vi har truffet en afgørelse?

Målet er, at visitator har truffet afgørelse inden der er gået 14 dage efter, at vi har modtaget din ansøgning/henvendelse om støtte.

Hvis du vil klage over afgørelsen

Hvis du ikke er enig i den afgørelse, som vi har truffet, kan du klage over den.

Det gør du ved at skrive til os på følgende adresse:

Visitation & Hjælpemidler

Hvalsø Rådhus
Møllebjergvej 4
4330 Hvalsø

På mail:
sikkerpost@lejre.dk

Eller ved at ringe til os på telefonnummer: 46 46 46 46

For at kunne behandle din klage skal vi have modtaget den, inden der er gået fire uger, fra du har modtaget afgørelsen.

Hvis du sender personlige, fortrolige eller følsomme oplysninger, anbefales du at sende det som sikker post fra borger.dk eller e-boks.

Hvis du vil klage over serviceniveauet

Klager over serviceniveauet, herunder ventetider, organisering, sagsbehandling og omfanget af indsatser, skal du kontakte Visitation & Hjælpemidler.

UDKAST

Hvis du vil klage til borgerrådgiveren

Du kan også klage til Lejre Kommunes borgerrådgiver. Borgerrådgiveren tager sig specielt af klager over kommunens sagsbehandling, medarbejdernes opførsel, medarbejdernes udførelse af praktiske opgaver eller hvis du mener, at du er udsat for diskrimination.

Borgerrådgiveren kan kontaktes på følgende adresse, telefonnummer eller mail:

Borgerrådgiveren
Lejrevej 15
4320 Lejre
Tlf. nr. 46 46 44 20
E-mail: borgerraadgiveren@lejre.dk

Hvis du sender personlige, fortrolige eller følsomme oplysninger, anbefales du at sende det som sikker post fra borger.dk eller e-boks.

Hvis du vil i kontakt med en visitator

Du kan få fat på en visitator alle hverdage ved at ringe til Rådhuset i Hvalsø på telefonnummer: 46 46 46 46.

Vi træffes:

Mandag – onsdag fra kl. 9-14

Torsdag fra kl. 9-15

Fredag fra kl. 9-12

UDKAST