

KVALITETSSTANDARD

Personlig pleje

Godkendt Hjørring Byråd 27. april 2022

Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83 stk. 1 nr.1
Målgruppe	<p>Borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk, psykisk og/eller social funktionsevne, ikke selv kan eller har meget vanskeligt ved at udføre personlige plejeopgaver.</p> <p>De borgere, der via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive helt eller delvis selvhjulpne, vil ikke kunne tildeles varig hjælp, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløbsforløb.</p>
Formål	Formålet er at borger gennem hjælp og støtte fremmer sine muligheder for at udvikle sig og klare sig selv.
Indsats	<p>Hjælpen leveres i borgerens eget hjem og nærmiljø og kan f.eks. omfatte hjælp og støtte til</p> <ul style="list-style-type: none">• Personlig hygiejne• Bad• Af- og påklædning• Toiletbesøg• Kropsbårne hjælpemidler• Forflytning, vending og lejrning• Fokus på ernæring
Omfang og varighed	<p>Hjælpen bevilges som en tidsmæssig ramme ("pakke") for den hjælp, som borgeren konkret visiteres til.</p> <p>I praksis betyder det, at den bevilgede hjælp forventes leveret inden for den bevilgede ramme.</p>
Opfølgning på indsatsen	Indsatsen tilpasses løbende til borgers behov for hjælp. Leverandøren har pligt til at oplyse Myndighed Ældre om ændringer i borgers tilstand, som kan betyde et behov for mere eller mindre hjælp.

Omkostninger for borgeren

Der er ingen egenbetaling

Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente, at:

- Der hos leverandøren udpeges en fast kontaktperson
- Akut hjælp til personlig pleje iværksættes umiddelbart efter visitation. Hjælp, der ikke er akut, herunder også hjælp til bad iværksættes efter aftale med borger
- Leverandøren, under normale omstændigheder, ikke kan aflyse hjælpen
- Blive kontaktet af leverandøren, hvis det aftalte tidspunkt afviger med mere end en time
- Få erstatningshjælp til bad, hvis borger aflyser hjælp til bad senest 2 dage før den skal leveres eller hvis hjælp til bad aflyses, fordi borger akut skal indlægges/behandles på sygehus eller hos læge. Erstatningshjælp til bad aftales med leverandøren.

Myndighed og leverandør følger op på kvalitetsmålene ved at registrere og følge op på indkomne klager.

Desuden føres der hvert år socialfagligt tilsyn hos Frit-valgs leverandørerne af en privat tilsynsleverandør, bestilt af Hjørring Kommune.

Leverandør

Jf. Servicelovens § 91 er der frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør).

Indsatsen udføres af:

- Fastansatte og vikarer, der er uddannet indenfor social- og sundhedsområdet
- Tidsbegrænset ansatte, som fortrinsvist har erfaring indenfor pleje- og omsorgsområdet. Tidsbegrænset ansatte sikres specifik oplæring og modtager løbende vejledning af social- og sundhedsfagligt uddannet personale
- Vikarer, som fortrinsvist har erfaring indenfor pleje- og omsorgsområdet. Vikarer sikres specifik oplæring og modtager løbende vejledning af social- og sundhedsfagligt uddannet personale.
- Elever under uddannelse inden for social- og sundhedsområdet
- Leverandørerne skal, for at kunne anvende ufaglærte medarbejdere, over for Hjørring Kommune kunne dokumentere, at det ikke er muligt at rekruttere faguddannet personale. Ligeledes skal Leverandørerne kunne dokumentere, hvilke tiltag Leverandøren arbejder med, for at fremme rekruttering

- Alle medarbejdere arbejder efter Hjørring Kommunes gældende principper og metoder for indsatsen
- Alle medarbejdere har lyst og evne til tværfagligt samarbejde. Alle medarbejdere er resultatorienterede med henblik på at nå de opsatte mål.

Det er Hjørring Kommunes ønske og forventning, at hjælp til personlig pleje til kommunens borgere, sker i tæt samarbejde og dialog med borgerens familie og andre nære pårørende. Herunder at familie og pårørende, hvis de i forbindelse med besøg har mulighed for at hjælpe borger (f.eks. i forbindelse med et måltid eller en forflytning), aflyser hjemmehjælpen.

Medarbejdere, der leverer ydelserne, har tavshedspligt.

Ansøgning

Borgere med behov for hjælp til personlig pleje kan ansøge via Hjørring Kommunes selvbetjeningsløsning www.hjoerring.dk/personligpleje. Borgere, der ikke kan anvende selvbetjeningsløsning, kan få hjælp til ansøgning ved kontakt til Den Digitale Hotline tlf. 70 20 00 00. Alternativt kan Myndighed Ældre kontaktes på tlf. 72 33 55 00.

Sagsbehandlingstid

- Ved henvendelse om personlig hjælp og pleje gennemføres visitationen indenfor 7 døgn efter henvendelse
- Ved akut behov for hjælp kontakter visitationen/sygeplejen leverandør, og borger får hjælp inden for et døgn

Hvis Myndighed vurderer, at borger via rådgivning, udredning og/eller træning, kan blive helt eller delvis selvhjulpent, vil der ikke kunne tildeles varig hjælp, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløb.

Vedr. turister:

Hvis turister, som har brug for hjælp til personlig pleje (og evt. behov for hjælpemidler), henvender sig mindst 5 hverdage før ankomstdagen, vil hjælpen kunne iværksættes fra ankomstdagen. Hvis turister henvender sig mindre end 5 dage før ankomst, vil hjælpen blive iværksat efter nærmere aftale.

Særlige forhold

Når borgers hjem bliver en arbejdsplads

Når der leveres støtte i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Hjemmet skal derfor indrettes, så Arbejds miljølovens bestemmelser overholdes. (Visitor udleverer pjecen "Når dit hjem bliver en arbejdsplads" til borgeren).

Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til i hvilket omfang, der kan leveres hjælp.

Røgfrit arbejdsmiljø

Jævnfør kommunens politik for røgfri miljøer, skal der træffes foranstaltninger, så ingen udsættes for passiv rygning.

Der må ikke ryges i hjemmet, når medarbejderne er der. Hvis borgeren er ryger, vil pågældende blive bedt om at vise hensyn ved at lufte ud i hjemmet, inden medarbejderen kommer.

Husdyr i hjemmet

Såfremt der er husdyr i hjemmet, skal der indgås aftale om håndtering af disse under personalets tilstedeværelse i hjemmet.

Hvis borger ikke lukker op ved aftalt besøg

Hvis borger ikke har afmeldt besøget og det ikke er muligt at komme i kontakt med borger eller pårørende OG hvis der er begrundet mistanke om, at borger befinder sig i en hjælpeløs tilstand, kontakter hjemmeplejen politiet. Politiet afgør, om der skal rekvireres låsesmed. Eventuelle udgifter til låsesmed kan afholdes af borger.