



KVALITETSSTANDARD

Hjemmehjælp - Personlig pleje

Godkendt Sundheds-, Ældre- og Handicapudvalget 06.02.2024

Lovgrundlag	<p>Lov om Social Service § 83 stk. 1 nr.1</p>
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 blive tilbudt et rehabiliteringsforløb, før der tildeles varig hjælp.</p>
Formål	<p>Formålet er at borger gennem hjælp og støtte fremmer sine muligheder for at udvikle sig og klare sig selv.</p>
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> <p>Det er ikke muligt at yde overvågning (fast vagt) hos borgere i eget hjem. Borgere med behov herfor vil blive tilbudt ophold på et ældrecenter (midlertidigt eller permanent).</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 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
- Ufaglærte medarbejdere, som fortrinsvist har erfaring indenfor pleje- og omsorgsområdet. Medarbejderne 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 på www.hjoerring.dk. 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

Vedr. turister

Hvis turister er bevilget hjælp til personlig pleje i egen opholdskommune og har brug for midlertidig hjælp til personlig pleje (og evt. behov for hjælpemidler) i forbindelse med ferie, kan der tildeles hjælp i henhold til Hjørring Kommunes serviceniveau. Henvender man sig mindst 15 hverdage før ankomstdagen, vil hjælpen blive bevilget og bestilt hos udfører mindst 5 dage før ankomst. Hvis man henvender sig mindre end 15 dage før ankomst, vil hjælpen blive iværksat efter nærmere aftale. Dette er også gældende for borgere/turister, som flytter til et andet område i Hjørring Kommune (f.eks. borgere, der tager i sommerhus internt i kommunen).

Hvis det vurderes, at hjemmet med brug af hjælpemidler ikke kan godkendes iht. en ArbejdsPladsVurdering foretaget af Hjørring Kommunen, vil hjælpen ikke kunne leveres.

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).

Det er medarbejdernes arbejdsmiljø, der er afgørende for, i hvilket rum i borgers bolig, plejen kan foregå. Det kan af pladshensyn være nødvendigt at etablere en plejeseng i stuen, som ofte er det største rum, og udføre plejen her. Det vil således altid være hjemmeplejeleverandøren, der i samarbejde med Myndighed afgør, hvorvidt borgers behov for pleje kan tilgodeses i borgers eget hjem, fx ved ommøblering og tilvejebringelse af relevante hjælpemidler

Røgfrit arbejdsmiljø

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

Medarbejderne må ikke ryge i borgerens hjem, ligesom borgeren ikke må ryge 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. Som hovedregel skal husdyr være i et aflukket rum, mens medarbejderne er til stede i hjemmet. Det er ikke hjemmeplejens opgave at fodre, lufte eller gøre rent efter husdyr.

Hvis ikke disse bestemmelser overholdes, kan der være begrænsninger i forhold til, hvilken hjælp, der kan leveres.

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.

Afmelding af hjælp

Hvis borger pga. fravær, gæster etc. ikke har behov for besøg, skal dette meddeles til Sygehjemmeplejen på hverdage i dagtid på det aftalte telefonnummer.