

## Personlig hjælp og pleje efter Servicelovens §83

samt træning efter Servicelovens § 86 stk. 2

Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje samt vedligeholdende træning

### Indledning

Her kan du læse om Gribskov Kommunes personlige hjælp og pleje til borgere i eget hjem. Her kan du læse, hvem der kan få hjælp, hvad du kan forvente af os, og hvad vi forventer af dig.

Formålet med personlig hjælp og pleje er at støtte dig i at udføre opgaver eller dele af opgaver, som du ikke selv kan udføre på grund af nedsat funktionsevne.

Gribskov Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Du vil ofte kunne hjælpe dig selv ved at fordele opgaverne over tid og dermed fortsat selv klare dem.

### Hvem kan få hjælp?

Du kan få hjælp og støtte til personlig pleje og andre af hverdagens aktiviteter, hvis du har fysiske, psykiske eller sociale udfordringer, der betyder, at du ikke selv kan udføre opgaverne.

Hvis du bor sammen med ægtefælle, samlever eller anden nær pårørende forventes det, at vedkommende i mindre omfang hjælper dig i dagligdagen, for eksempel hjælp til at få sko på eller tilberede og anrette mad.

### Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende skal kontakte visitatorerne i Center for Social og Sundhed.

Før vi tager stilling til, om du kan få hjælp til personlig hjælp og pleje, vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse helt eller delvist ved

- råd og vejledning i udførelse af opgaverne
- brug af dagligdags redskaber eller hjælpemidler
- ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet
- rehabilitering eller træning

Tildeling af hjælp til personlig pleje tager altid afsæt i en konkret og individuel vurdering af dine behov.

Sagsbehandleren afdækker derfor sammen med dig dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Senest fem hverdage efter ansøgningstidspunktet sender sagsbehandleren en skriftlig afgørelse til dig.

### Opfølgning

Den bevilgede hjælp op- eller nedjusteres løbende, så den passer til dit behov for hjælp og støtte.

### Hvad kan du få hjælp til?

Omfanget af hjælp og støtte vil afhænge af din konkrete situation og af, hvor meget du selv kan.

### Hjælp til selvhjælp

Når vi yder hjælp og støtte i Gribskov Kommune, ønsker vi samtidig at bidrage

til at

- du fastholder og styrker dine muligheder for fortsat at tage vare på dig selv
- du bevarer din styrke og dermed evnen til at klare ting selv
- du er i stand til at blive længst muligt i eget hjem

I praksis betyder det blandt andet, at vi har fokus på, at du deltager i den udstrækning, du kan, i at udføre de opgaver, du får støtte til.

Vi vil hver måned tilbyde dig at blive vejledt og deltage i en fysisk test. Formålet med dette er at hjælpe dig med at blive opmærksom på for eksempel utilsigtet væggtab eller behov for træning.

## **Personlig hjælp og pleje kan omfatte følgende opgaver:**

### **Personlig hygiejne**

- Brusebad 1 gang ugentligt
- Toilette morgen og aften
- Toiletbesøg
- Klippe negle

### **Tage tøj af og på**

- Af- og påklædning
- Kropsbårne hjælpemidler, for eksempel benskiner

### **Måltidet**

- Anrette og opvarme måltider
- Opvask og oprydning
- Hjælp til at indtage mad og drikke

## **Komme omkring**

- Færdes inde og ude
- Forflytninger
- Lejring

## **Hverdagens aktiviteter**

I særlige tilfælde kan du få hjælp til mindre, dagligdags opgaver, der ikke er omfattet af ovennævnte indsatser, eksempelvis hjælp til at skifte batterier i dit høreapparat.

## **Fleksibilitet – byttestyrelser**

Du har mulighed for at bytte en tildelt ydelse ud med en anden opgave. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver, du ønsker at bytte dig til.

For byttestyrelser er det dog en betingelse, at:

- de opgaver du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme
- opgaven kan varetages af samme leverandør
- opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- du kan kun bytte imellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt hjælp til begge dele, og ydelserne leveres af den samme leverandør

Vi vil i hvert enkelt tilfælde vurdere, om det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og i stedet udføre byttestyrelsen.

Hvis du tre gang i træk bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Du skal i denne situation kontakte visitationen, der sammen med dig vil undersøge, om dit behov for hjælp stadig er det samme.

## **Hvad koster hjælpen**

Visiteret personlig hjælp og pleje er gratis for dig.

### **Hvem leverer hjælpen?**

Personlig hjælp og pleje er omfattet af frit valgs ordningen. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af

- Gribskov Kommunes kommunale hjemmepleje
- en privat leverandør af hjemmepleje, som Gribskov Kommune har indgået kontrakt med
- en person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du er blevet tildelt. Personen ansættes af kommunen, der også vurderer, om den pågældende har de fornødne forudsætninger for at påtage sig opgaven.

Du kan skifte leverandør med et varsel på en måned.

### **Hvornår leveres hjælpen?**

Hjælpen bliver startet op hurtigst muligt og senest tre dage efter, at visitator har bestilt hjælpen. Ved akutte behov startes hjælpen op med det samme.

Du kan modtage hjælp og støtte til personlig pleje døgnet rundt.

Leverandøren aftaler tidspunktet for levering af hjælpen med dig. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Hjælpen skal leveres til den aftalte tid, +/- 30 minutter. Personalet vil kontakte dig og aftale en ny tid, hvis de er forhindret i at overholde aftalen.

Personlig pleje leveres hele døgnet, dog primært i tidsrummet kl. 7-23. Morgentoilette udføres i dagtimerne. Du aftaler selv tidspunktet for hjælpens levering med hjemmeplejen.

### **Hvad forventer vi af dig?**

Vi ønsker, at du oplever et godt samarbejde med os. Derfor skal du kende de forventninger vi har til dig:

- du er hjemme, og du har så vidt muligt ikke gæster, mens hjælpen bliver leveret
- adgangsforholdene er i orden, for eksempel med synligt husnummer og lys ved hoveddøren
- du stiller de nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed for personalet
- du samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt

Det betyder blandt andet, at:

medarbejderne ikke må stå på borde, stole, stiger eller lignende

at rengøringsredskaber og -produkter skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse

at der ikke må ryges i de rum, hvor aktiviteterne udføres, 20 minutter før det planlagte tidspunkt for hjælpens udførelse og at skal der luftes ud, inden hjælpen påbegyndes

at der ikke må være husdyr til stede i de rum, hvor aktiviteterne pågår

- du er indforstået med, at leverandøren af hjemmepleje er forpligtet til at sikre, at du ikke er i fare, hvis personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende ved et aftalt besøg. I sådanne tilfælde kan blive nødvendigt at tilkalde låsesmed for din regning

- du er indforstået med, at du som hovedregel ikke får et erstatningsbesøg, hvis du selv aflyser eller ikke er hjemme ved et planlagt besøg
- at du er opmærksom på, at visitationen skal orienteres, hvis dit behov for hjælp og støtte ændrer sig

## **Gribskov Kommunes kvalitetsmål**

### **Kvalitetsmål for hjælpen**

- at hjælpen bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest tre dage efter, at hjælpen er bestilt
- at leverandøren ikke må aflyse personlig pleje
- at hjælpen bliver leveret til tiden +/- 30 minutter
- at leverandøren kontakter dig, hvis din hjælp bliver forsinket i mere end 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt

### **Kvalitetsmål for dig**

- at du oplever din hjælp og støtte som fleksibel og værdig
- at du oplever samarbejdet med kommunen og hjemmeplejen som enkelt og let

- at du oplever, at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt
- at du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med
- at du oplever sammenhæng og forudsigelighed i hjælpen og i den samlede indsats
- at dine pårørende inddrages, når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse
- at du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren
- at din kontaktperson sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov
- at du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig

Gribskov Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

### **Tavshedspligt**

Personalet har tavshedspligt.

### **Lovgrundlag**

Servicelovens §§ 1, 83, 83a, 86, 87, 88, 90, 94 og 94a.

### **Klageadgang**

Du får en klagevejledning sammen med vores afgørelse på din ansøgning.

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt af Byrådet den 1. december 2020

## Information

Du kan se denne kvalitetsstandard og Gribskov Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside [www.gribskov.dk/kvalitetsstandard](http://www.gribskov.dk/kvalitetsstandard)

Du kan få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte

### Center for Social og Sundhed

#### Visitationen

Tlf.: 7249 6000

e-mail: [Socialogsundhed@gribskov.dk](mailto:Socialogsundhed@gribskov.dk)

[www.gribskov.dk](http://www.gribskov.dk)