

# Personlig hjælp og pleje efter Servicelovens §83

Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje



Gribskov  
Kommune

## 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

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 og psykiske udfordringer med svære eller totale begrænsninger der betyder, at du ikke selv kan udføre opgaverne.

### Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende skal kontakte Visitation og Hjælpemidler i Center for Sundhed og Omsorg.

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

- Vejledning og oplæring i udførelse af opgaverne.
- Brug af eller oplæring i at bruge dagligdags redskaber eller hjælpemidler.
- 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. Visitorator afdækker derfor dit funktionsniveau sammen med dig og vurderer dit behov for hjælp.

### Opfølgning

Der følges løbende op på din bevilgede hjælp, så den passer til dit aktuelle 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.

Vi vil hver måned tilbyde dig at blive vejret 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.

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.

### 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 benskinner

### Måltidet

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

### Komme omkring

- Færdes ude

*Op til to gange om ugen, med et klart defineret formål i en tidsbegrænset periode.*

- Forflytninger (ind og ud af seng)
- Lejring.

### Hverdagens aktiviteter

I særlige tilfælde kan du få hjælp til mindre, dagligdags opgaver, der ikke er omfattet af indsatserne herover, for eksempel hjælp til at skifte batterier i dit høreapparat.

### Hvad koster hjælpen

Visiteret personlig hjælp og pleje er gratis for dig.

### Hvem leverer hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er omfattet af fritvalgsordningen. 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 nødvendige 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 Visitation og Hjælpemidler har bestilt hjælpen hos leverandøren. Ved akutte behov startes hjælpen op med det samme.

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 min. Personalet vil kontakte dig og aftale en ny tid, hvis de er forhindret i at overholde aftalen.

Den nødvendige hjælp leveres hele døgnet, dog primært i tidsrummet kl. 07.00-23.00

Morgentoailette udføres i dagtimerne. Du aftaler selv tidspunktet for hjælpens levering med hjemmeplejen.

### **Fleksibilitet – bytтеydelse**

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 bytтеydelse 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

ydelse leveres af den samme leverandør.

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

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 Visitation og Hjælpemidler, der sammen med dig vil undersøge, om dit behov for hjælp stadig er det samme.

### **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 rygges i de rum, hvor aktiviteterne udføres, 30 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 foregår.
- 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.
- At du melder afbud til din leverandør i så god tid, som muligt.
- 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.
- Har du flere komplekse behov bestræber vi os på, at du får en fast kontaktperson.
- 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 § 83, stk. 1, nr. 1.

### Klageadgang

Du får en klagevejledning sammen med afgørelsen på din ansøgning.

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt af Udvalget for Ældre, Social og Sundhed den 28. november 2023, og gælder fra 1. januar 2024.

## Kontakt

Du kan få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte Visitation og Hjælpemidler på telefonnummer 7249 6000.

Du kan også skrive til Gribskov Kommune via digitalpost på [www.borger.dk](http://www.borger.dk).

Indeholder din meddelelse ikke personfølsomme oplysninger, kan du sende en e-mail til [sundhedogomsorg@gribskov.dk](mailto:sundhedogomsorg@gribskov.dk)

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