



19

Kvalitetsstandard for personlig pleje

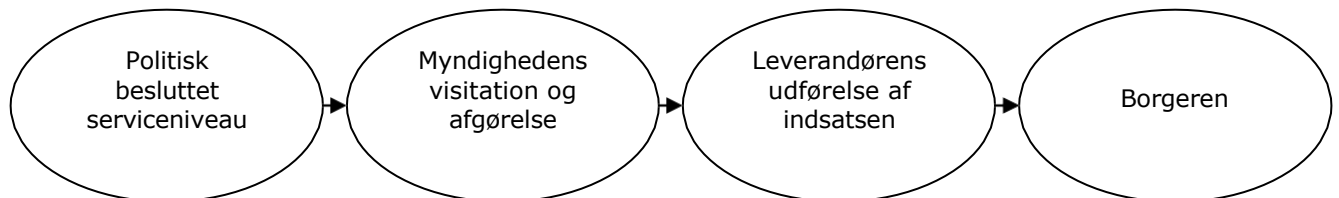
Lov om social service § 83, §§ 87-91 og §§ 94-96.

**Iflg. lov om social service § 44 finder
bestemmelsen i § 83 om personlig pleje
tilsvarende anvendelse vedrørende børn,
når der er behov.**

2024

Indledning

I Fredensborg Kommune ydes der hjælp og støtte til personlig pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarderne skal sikre, at der er sammenhæng mellem det politisk besluttede serviceniveau, de konkrete afgørelser og den leverede hjælp.



Den tildelte hjælp gives ud fra en helhedsvurdering af borgerens fysiske, psykiske og sociale ressourcer. I Fredensborg Kommune vurderes alle borgeres rehabiliteringspotentiale.

Hjælpen er et supplement til det, den enkelte selv er i stand til at udføre.

Hjælpen skal udføres i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder.

Venlig hilsen

Fredensborg Kommune

<p>Hvad er formålet med hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • At borgeren får hjælp og/eller vejledning til personlig pleje. • At sikre borgerens sundhedstilstand bedst muligt. • At borgeren føler sig velsoigneret. <p>Hvis visitator vurderer at borgeren ved et rehabiliteringsforløb efterfølgende kan varetage personlig pleje selvstændigt/delvist selvstændigt, visiteres borgeren til et rehabiliteringsforløb.</p>
<p>Hvem kan modtage hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan varetage den personlige pleje eller dele af den. • Borgere, der som udgangspunkt har været igennem et rehabiliteringsforløb.
<p>Hvordan får man hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ved kontakt til kommunens visitation. • Borgerens behov for hjælp vurderes af visitator i samarbejde med borger og evt. pårørende/bisidder ved et hjemmebesøg. • Borgeren modtager afgørelsesbrev.
<p>Hvor ofte kan man få hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen kan variere fra en gang om ugen til flere gange i døgnnet, afhængig af behovet. • Dele af hjælpen ydes også på søndage og helligdage. • Indholdet af hjælpen kan være forskellig fra gang til gang ud fra borgerens aktuelle tilstand. • Hjælp til personlig pleje kan ikke aflyses af leverandøren.
<p>Hvad kan indgå i hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bad f.eks. brusebad, sengebade. Som hovedregel én gang ugentligt, men behovet vurderes individuelt. • Kropsvask, øvre og nedre toilette. • Toiletbesøg og ved problemer omkring inkontinens. • Hudpleje. • Mund-, tand- og/eller protesepleje. • Hårvask og frisering. • Barbering/ ansigtspleje. • Negleklipning på hænder og fødder. • Af - og påklædning. • Hjælp til at spise og drikke. • Medicingivning (medicinadministration) (udlevering af eller hjælp til indtagelse af medicin, som enten er dosispakket fra Apoteket eller doseret af sygeplejeske). • Hjælp til pleje af katheter og stomi • Hjælp til isætning af høreapparat og vedligeholdelse af høreapparat herunder bistå ved bestilling af reservedele. • Pudse briller/ rense kontaktlinser og sætte dem i. • Hjælp til personlige hjælpemidler, kompressionsstrømper og nødkald. • Sengeredning og linnedskift (gives ikke som selvstændig indsats). • Oprydning efter personlig pleje. • Andre omsorgsmæssige opgaver

	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til forberedelse og servering af måltider samt opvask herefter. • Tømme post – affald – vande blomster. <p>Medicinigivning (medicinadministration), kompressionsstrømper, katheter og stomipleje udløser ikke nødvendigvis besøg ved Hjemmeplejen.</p> <p>Alle indsatser visiteres efter individuelt behov og er et supplement til det, den enkelte selv er i stand til at gennemføre.</p>
Hvad kan ikke indgå i hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Speciel neglepleje på fødder eksempelvis diabetikere. Der henvises til fodterapeut.
Er der mulighed for Fleksibel hjemmehjælp:	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen skal gives fleksibelt i samarbejde mellem borger og medarbejder. • Borgeren har mulighed for at bytte indsatser jf. lov om socialservice § 94a. Det betyder, at modtageren af personlig og praktisk hjælp har ret til at bytte indsatser, hvis der er visiteret til begge indsatser og modtageren har valgt samme leverandør. • Der er imidlertid visse begrænsninger. Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, kræver det at pågældende er tildelt begge indsatsformer. • Det er hjælperen der træffer afgørelse om bytteønske kan tilgodeses. Vurderingen tager udgangspunkt i, at kommunen har det overordnede ansvar for at borgerne modtager den nødvendige hjælp.
Hvem leverer hjælpen:	<p>Borgeren vælger selv, hvem der skal levere hjælpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejdere fra kommunens pleje- og aktivitetscentre. • Private leverandører godkendt af kommunen. • En person, borgeren selv har udpeget. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen. • Borgere, der er tildelt hjælp over 20 timer om ugen, kan selv vælge en hjælper, som betales af kommunen.
Hvad skal leverandøren leve op til:	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal EOJ til alle borgerregistreringer f.eks. aflysninger, erstatningsbesøg, forringelse i funktionsniveau m.v. • Hjælpen igangsættes senest 2 dage efter at leverandøren er valgt. Ved akut behov gives hjælpen omgående. • Den aftalte hjælp gives med det indhold, der fremgår i kommunens elektroniske omsorgsjournal EOJ. • Skal videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage. • Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og tager udgangspunkt i den

	<p>rehabiliterende tilgang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen bør gives af så få personer som muligt. • Hjælpen gives indenfor et nærmere aftalt tidspunkt, plus/minus en time, ellers skal borgeren kontaktes. • Midlertidige ændringer i behovet for hjælp skal imødekommes. • Morgenhjælp tilbydes normalt inden kl.11.00 på alle ugens dage. • Hjælp til at komme i seng tilbydes normalt inden kl. 22.
Hvilke krav er der til personalet:	<ul style="list-style-type: none"> • Der anvendes sædvanligvis uddannet personale. • Ufaglært personale kan dog udføre opgaven efter grundig oplæring. • Udføres opgaven af en person, borgeren selv har valgt, er der ingen formelle uddannelseskrav. • Hjælpens omfang kan gøre det nødvendigt, at der skal være to medarbejdere. • At borgeren føler sig individuelt behandlet. • Alle medarbejdere skal være imødekommende, fleksible og have et godt kendskab til kommunens serviceniveau. • Medarbejderne skal kunne forstå, tale, læse og skrive dansk. • Medarbejderne skal overholde tavshedspligten. • Medarbejderne skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto.
Arbejdsmiljø:	<ul style="list-style-type: none"> • Arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. • Der foretages arbejdspladsvurdering i boligen. Se endvidere pjecen: "Dit hjem er også hjælperens arbejdsplads". <p>https://www.fredensborg.dk/borger/senior-og-pension/hjemmepleje</p>
Hvordan følges der op på hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Tildeling af varig hjælp til personlig pleje revurderes minimum hvert 2. år eller efter behov. • Tildeling af midlertidig hjælp revurderes efter behov, dog minimum hver 3. måned. • Ved kommunalt tilsyn.
Er der særlige forhold at tage hensyn til:	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren kan ikke aflyse hjælp til personlig pleje. • Borgeren skal være i hjemmet på det aftalte tidspunkt. • Hvis borgeren ønsker at aflyse hjælpen, skal det ske med et varsel på 24 timer. Borgeren skal tilbydes erstatningsbesøg. • Hvis borgeren må aflyse besøget på grund af akut læge/sygehusbesøg tilbydes erstatningsbesøg.

<p>Hvor kan man klage:</p>	<p>Ved afslag på hjælpen udleveres klagevejledning sammen med den skriftlige afgørelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis borgeren er utilfreds med afgørelsen, kan der klages. Klagen skal være sendt til Fredensborg Kommunes Visitation indenfor 4 uger efter, at borgeren har modtaget afgørelsen. <p>Når Fredensborg Kommune har modtaget klagen, revurderes afgørelsen. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes klagen og sagens akter til Ankestyrelsen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvis borgeren er utilfreds med den hjælp, der gives, kan dette søges løst i dialog med leverandøren. Hvis borgeren fortsat er utilfreds, skal borgeren henvende sig til visitationen.
<p>Skift af leverandør:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Borgeren har mulighed for at vælge mellem kommunens godkendte leverandører. • Leverandørskift kan ske indenfor 14 dage. Skift sker ved kontakt til visitationen.
<p>Kontakt til Visitation:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Egevangen 3B, 2980 Kokkedal fredensborg@fredensborg.dk Att.: Center for Ældre og Forebyggelse.

Godkendt af Fredensborg Kommunes Byråd den 18. december 2023.