



1

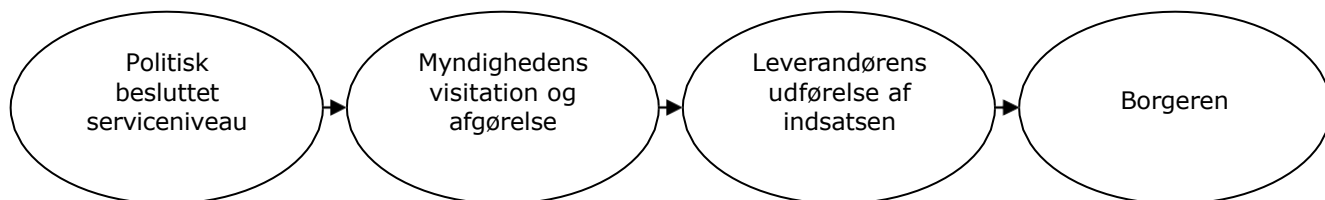
Kvalitetsstandard for personlig pleje

Lov om social service § 83

Barnets lov § 90 stk. 1 nr. 1 jf. servicelovens § 83

Indledning

I Fredensborg Kommune ydes der hjælp og støtte til personlig pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarden 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 borgers rehabiliteringspotentialer.

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

Hvad er formålet med hjælpen:	• At borgeren får hjælp og/eller vejledning til personlig pleje. • At sikre borgerens sundhedstilstand bedst muligt. • At borgeren føler sig velsoigneret. Indledningsvist vurderes det, om det er muligt at afhjælpe borgerens funktionsnedsættelse ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaverne, brug af hjælpemiddel og/eller velfærdsteknologi eller indkøb af forbrugsgoder. Hvis visitator vurderer, at borgeren ved et rehabiliteringsforløb efterfølgende kan varetage personlig pleje selvstændigt/delvist selvstændigt, visiteres borgeren til et rehabiliteringsforløb.
Hvem kan modtage hjælpen:	• 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.
Hvordan får man hjælpen:	• 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 inkl. klagevejledning.
Hvor ofte kan man få hjælpen:	• Hjælpen kan variere fra en gang om ugen til flere gange i døgnet 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.
Hvad kan indgå i hjælpen:	• Bad fx brusebad, sengebad. 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, med mindre borgeren har kredsløbsproblemer, er diabetiker eller hvis fodbehandlingen kræver specielt udstyr. • Af- og påklædning. • Hjælp til at spise og drikke. • Hjælp til isætning af høreapparat og vedligeholdelse af høreapparat herunder bistå ved bestilling af reservedele. • Pudse/rense briller og sætte kontaktlinser i. • Sengeredning og linnedskift ved inkontinens (gives ikke som selvstændig indsats). • Oprydning efter personlig pleje. • Andre omsorgsmæssige opgaver • Hjælp til forberedelse og servering af måltider samt opvask herefter. • Tømme post. Alle indsatser visiteres efter individuelt behov og er et

	supplement til det, den enkelte selv er i stand til at gennemføre. Der kan indgå velfærdsteknologiske løsninger i indsatserne som fx skærmløsninger.
Hvad kan ikke indgå i hjælpen:	• Speciel neglepleje på fødder eksempelvis diabetikere, borgere med kredsløbsproblemer, eller hvis fod behandlingen kræver specielt udstyr. Der henvises til fodterapeut.
Er der mulighed for fleksibel hjemmehjælp:	• 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, om bytteønske kan tilgodeses. Vurderingen tager udgangspunkt i, at kommunen har det overordnede ansvar for, at borgerne modtager den nødvendige hjælp.
Hvem leverer hjælpen:	Personlig pleje er omfattet af frit valg. Det betyder, at borgeren selv kan vælge, om hjælpen skal ydes af: • Den kommunale hjemmepleje. • En privat leverandør af hjemmepleje, som Fredensborg Kommune har indgået kontrakt med. • En person, som borgeren selv udpeger til at udføre den hjælp, borgeren har fået bevilget. Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav fx i relation til uddannelse m.v. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.
Hvad skal leverandøren leve op til:	• Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal til alle borgerregistreringer fx 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. • 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 rehabiliterende tilgang. • 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:	- Der anvendes sædvanligvis uddannet personale. - Ufaglært personale kan dog udføre opgaven efter grundig oplæring. - 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.
Arbejds miljø:	- Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven. Arbejdsmiljøloven gælder også i private hjem. Leverandøren vil inden hjælpen eller rehabiliteringsforløbet starter op - og løbende - vurdere hjemmet med henblik på at sikre, at medarbejderne kan udføre deres arbejde, sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. - Er der brug for hjælpemidler, stilles disse til rådighed af kommunen. - Der kan stilles krav om, at hjemmet er hensigtsmæssig indrettet, og at arbejdsredskaber og maskiner er i forsvarlig stand. - Disse forhold skal være på plads for at den praktiske hjælp kan startes op. - Der kan desuden stilles krav om, at dyr skal være fjernet fra de rum, som medarbejderen passerer, opholder sig i eller udfører opgaver i. Se evt. hjemmesiden nedenfor. - Det er ikke tilladt at ryge, hverken for medarbejdere eller borgere, så længe medarbejderen opholder sig i borgerens hjem, og der skal være eller blive udluftet i de rum, medarbejderen skal arbejde i. Der foretages arbejdspladsvurdering i boligen. Der findes mere information her: https://www.fredensborg.dk/borger/senior-og-pension/hjemmepleje. Se endvidere pjecen: "Dit hjem er også hjælperens arbejdsplads".
Hvordan følges der op på hjælpen:	- 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:	- 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.

Hvor kan man klage:	Ved afslag på hjælpen udleveres klagevejledning sammen med den skriftlige afgørelse. - 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. Når Fredensborg Kommune har modtaget klagen, revurderes afgørelsen. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes klagen og sagens akter til Ankestyrelsen. - 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.
Skift af leverandør:	- Borgeren har mulighed for at vælge mellem kommunens godkendte leverandører. - Leverandørskift kan ske indenfor 14 dage. Skift sker ved kontakt til visitationen.
Kontakt til Visitation:	Egevangen 3B, 2980 Kokkedal fredensborg@fredensborg.dk Att.: Center for Ældre og Forebyggelse.

Godkendt af Fredensborg Kommunes Byråd den. 22. december 2025