

Morsø Kommune
Omsorg og Pleje
Ældreafdelingen



KVALITETSSTANDARD
FOR
PERSONLIG PLEJE

Hvad er ydelsens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83

Hvilken ydelse er omfattet?

Hjælp til personlig pleje.

Hvad er formålet med ydelsen?

Hjælpen til den personlige pleje skal betragtes som hjælp til selvhjælp, dvs. som supplerende hjælp til opgaver, som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd.

Ydelserne udføres i respekt for den enkelte borgers personlige grænser, værdighed og selvbestemmelse, og hjælpen planlægges så sammenhæng og fleksibilitet tilstræbes.

”Indsatsen bør have som primært mål at gøre modtageren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.

Disse mål kan bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang selv deltager aktivt i opgaveudførelsen.”

(Uddrag fra ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Hvem kan modtage ydelsen?

Borgere der midlertidigt eller varigt har behov for hjælp eller støtte til personlig pleje.

”Ved vurderingen af det konkrete behov for hjælp skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation.

(Uddrag fra ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

Hjælp til personlig pleje kan omfatte følgende ydelser:

Personlig hygiejne

- Vask og tørring

- Barbering.
 - Tand- og protesebørstning.
 - Frisering.
 - Rensning af negle efter behov.
 - Hjælp til at få lagt make-up i mindre omfang.
 - Observation af huden og hudpleje.
- Aftørring af håndvask

Bemærk:

I forbindelse med nedre toilette skal der anvendes engangsklude, som borgeren selv anskaffer og betaler.

Bad:

Hjælp til bad tilbydes som hovedregel én gang ugentligt. Bad omfatter brusebad eller sengebade.

I forbindelse med bad aftørres for vand og fugt:

- på gulv og vægge i brusekabine.

Hårvask:

Hårvask tilbydes som hovedregel én gang ugentligt.

Hårvask kan i øvrigt omfatte:

- Oprulning eller tørring af hår.

På- og afklædning:

Personlige hjælpemidler:

Tilbydes efter behov:

- Brillers pukses dagligt
- Høreapparat renses én gang ugentligt – batterier skiftes ved behov.
- Arm- og benprotese renholdes og der observeres for tryk.
- hjælp til at få støttekorset på og / eller af.
- Hjælp til kompressionsbind eller støttestrømper.

Hjælp til toiletbesøg

Herunder også hjælp til:

- Skiftning af ble.
- Tømning og skiftning af urinpose eller stomipose.
- Tømning af urinkolbe / toiletspand / bækken
- Aftørring af toilet.

Hjælp til forflytninger / lejrning

Ledsagelse:

Som hovedregel vil ledsagelse blive aftalt med netværket.

Ved akut indlæggelse, undersøgelse og behandling kan tilbydes ledsagerordning efter konkret og individuel vurdering.

Anden hjælp, omsorg eller støtte:

Tilbydes som hovedregel kun i forbindelse med den daglige bevilgede hjælp.

Herudover kan der visiteres enkeltydelser ud fra en individuel vurdering af modtagerens behov (ofte midlertidigt)

Ydelsen kan omfatte:

- Samtale og samvær
- Hjælp til at strukturere hverdagen.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

- Klipping af hår/skæg.
- Klipping af problematiske tånegle (f.eks. ved sukkersyge og dårligt blodomløb). Der henvises til fodspecialist.

Fleksibilitet i ydelserne

Borgerne der modtager hjælp efter § 83 kan vælge at bytte de visiterede ydelser til andre ydelser. Arbejdsmiljølovens bestemmelser skal dog altid overholdes.

Afgrænsning

Adgangen til at erstatte tildelte ydelser med andre ydelser er underlagt visse begrænsninger:

- *Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer.*
- *Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme.*
- *”Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser”.*

”Hvis modtageren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal myndigheden vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og de tildelte ydelser, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen”.

(Uddrag fra ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Hvis borgeren fravælger visiterede ydelser 3 gange i træk, vurderes borgerens behov påny.

Ydelsens omfang og leverandørens muligheder for levering af ekstra ydelser

Hjælpens omfang angives i visitationens afgørelse.

Udover ydelsen som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan de private leverandører tilbyde borgeren tillægsydelser mod en egenbetaling.

Tillægsydelser skal aftales skriftligt mellem leverandøren og borgeren, og borgeren skal på forhånd kende pris og omfang for den aftalte ydelse.

Det er kun tilladt at levere tillægsydelser, som på forhånd er beskrevet i leverandørens informationsmateriale.

Valg af leverandør

I henhold til fritvalgsordningen i ”Lov om Social Service”, kan der vælges mellem:

- Morsø Kommune
- Godkendt privat leverandør
- Modtagerens eget valg af hjælper

Morsø Kommunes kvalitetskrav

Den bevilgede hjælp vurderes efter behov og justeres løbende.

”Ved ændringer i modtagerens behov eller det generelle serviceniveau skal der ske en revisitation af modtageren”

(Uddrag fra ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Leverancesikkerhed

Iværksættelse af hjælpen til personlig pleje kan ske samme dag, og skal ske indenfor 5 hverdage fra afgørelsen om bevilling af hjælp er truffet.

Vurderingsgruppen sender borgerens afgørelsesskema til den valgte leverandør samme dag, som afgørelsen er truffet.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson til borgeren. Navn og telefonnummer til kontaktpersonen skal være angivet klart og tydeligt i borgerens omsorgsjournal.

Afgørelse

”Afgørelser om hjælp efter § 83 er juridisk bindende, og leverandøren er forpligtiget til at levere den hjælp, der er truffet afgørelse om”.

(Uddrag fra ”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Herudover er følgende frister og krav gældende:

- Ved akut behov for hjælp, igangsættes denne inden for samme døgn som behovet er opstået.
- Hjælp til personlig pleje kan ikke aflyses.
- Ved ændring af tidspunkt for levering af ydelsen på mere end 1 time, gives der telefonisk besked til borgeren.

- Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles med én måned før ændringen kan iværksættes.

Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i leveringen af hjælpen. Leverandøren skal derfor tilstræbe at det i videst muligt omfang, er de samme hjælpere, som varetager ydelsen overfor borgeren.

Tavshedspligt

Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

Morsø Kommunes kvalitetskontrol

Kvalitetskontrol varetages af vurderingsgruppen.

- Det tilstræbes at alle borgere revurderes én gang årligt. Her vurderes borgerens funktionsniveau på ny.
- Der gennemføres en registrering af afvigelser, ligesom der gennemføres kontrol af faktureringerne på stikprøvebasis.
- Der gennemføres årligt en repræsentativ brugerundersøgelse. Resultaterne offentliggøres og anvendes i den løbende dialog med leverandørerne.

Herudover afholdes der jævnlige dialogmøder mellem leverandører og vurderingsgruppen, hvor generelle og specifikke kvalitetselementer drøftes.

Arbejdspladsvurdering

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med arbejdspladsvurderingen

Betaling

Personlig pleje tildeles både som midlertidig og som varig hjælp / støtte. I Morsø kommune opkræves ikke betaling for personlig pleje og omsorg.

Hvordan kan man klage over den tildelte hjælp?

Borgere, som modtager hjælp til personlig pleje i Morsø kommune, er altid velkommen til at kontakte områdelederen, hvis de har spørgsmål eller ønsker yderligere oplysninger.

Er man ikke tilfreds med den personlige pleje, som tildeles eller gives, anbefales, at samarbejdet drøftes med områdelederen.

Klagerådet i Morsø kommune

Såfremt resultatet af denne drøftelse ikke er tilfredsstillende kan borgeren klage til Klagerådet i Morsø kommune

Klagen sendes til:

Klagerådet,
Ældreafdelingen,
Jernbanevej 7,
7900 Nykøbing Mors.

Klagerådet består af:

3 medlemmer fra Ældrerådet
2 medlemmer fra Kommunalbestyrelsen
1 medlem fra Invalideorganisationerne

Klagerådet kan ikke omgøre afgørelsen, men kan udtale sin eventuelle kritik og komme med forslag til ændringer af den konkrete afgørelse.

Klageren vil herefter modtage kommunens revurdering af sagen.

Kommunens afgørelse kan herefter indbringes for **Det Sociale Nævn.**