

Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp jf. serviceloven §§ 83 og 83a

Godkendt
november 2021

1. Formål

Formålet med hjælp efter serviceloven §§83 og 83a er dels at genvinde og vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hjælpen efter servicelovens § 83 skal dermed ikke kun kompensere for væsentlige følger af nedsat funktionsevne, men også – i det omfang det er muligt – fremme borgerens muligheder for at leve et liv med bedst mulig funktionsevne.

Den personlige og praktiske hjælp skal betragtes som hjælp til selvhjælp, dvs. som supplerende hjælp til opgaver, som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til at udføre på egen hånd. Hjælpen skal gives og tilrettelægges i nært samarbejde med borgeren og støtte denne i at vedligeholde eller genvinde et fysisk eller psykisk funktionsniveau eller afhjælpe særlige sociale problemer.

Det er vigtigt at være opmærksom på det aktiverende sigte, der indgår som et væsentligt element i hjælpen. Indsatsen bør have som primært mål at gøre borgeren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre borgeren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.

2. Lovgrundlag

Lov om social service §§83 og 83a m.fl.

3. Målgruppe

Borgere, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv, helt eller delvist, kan udføre opgaver relateret til personlig pleje og praktiske opgaver i hjemmet, og som følge deraf, midlertidigt eller varigt har behov for personlig hjælp og pleje, samt praktisk hjælp og støtte til nødvendige opgaver i hjemmet.

Visitation sker på baggrund af en faglig, individuel og konkret helhedsvurdering.

Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter §83, skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83a vil kunne forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp.

§83a er et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til borgere med nedsat funktionsevne, som skal tilbydes, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1.

Vurderingen er individuel og konkret og tager udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.

Det vil desuden indgå i vurderingerne, om borgeren kan kompenseres ved vejledning i tilrettelæggelse af aktiviteten eller velfærdsteknologiske hjælpemidler.

4. Indhold og omfang

Hjælp til personlig pleje

Følgende kan som udgangspunkt udføres dagligt

- Personlig hygiejne, herunder brusebad uden hårvask, øvre og nedre hygiejne, af- og påklædning, soignering, klipning af negle, tandbørstning, barbering, rede hår, pudse briller, hjælp til kropsbårne hjælpemidler, mm.

Følgende kan som udgangspunkt udføres en gang om ugen

- Brusebad med hårvask

Følgende kan som udgangspunkt udføres flere gange dagligt

- Toiletbesøg- inkl. skift og alm. soignering i relation til ble/uridom mv.
- Tømme kolbe/ toiletstol i toilet. Rengøring efter behov af toiletspand, bækken eller kolbe

Praktisk hjælp

Hjælpens omfang svarer til en toværelses bolig og omfatter rengøring i entré, én opholdsstue, ét soveværelse, køkken og ét badeværelse.

Alle opgaver skal kunne foretages, hvor hjælperen står på gulvet. Ved støvsugning og fejning skubbes lette møbler. Der støvsuges trapper i det omfang, de kan nås fra gulvet. Såfremt der skal støvsuges på flere etager, skal borgeren have en støvsuger på begge etager.

Følgende kan som udgangspunkt udføres hver 3. uge

- Støvsugning/fejning af gulve/tæpper/måtter/indvendig trappe
- Vask af gulve i køkken, bad, stue, soveværelse, trappe, entré eller bryggers
- Støve af med tør eller våd klud på vandrette flader, f.eks. borde, tv, vindueskarme, mv.
- Rengøring af håndvask/fliser/ spejl i badeværelse
- Rengøring af toilet og bruseniche
- Skift af sengetøj
- Rengøring af hjælpemidler kan omhandle forskellige opgaver, som afgøres individuelt og konkret
- Aftørre spild i køleskab og under køkkenvask, mv.

Følgende kan som udgangspunkt leveres op til 5 gange pr uge

- Optørring af spild på gulv og andre flader

Følgende kan som udgangspunkt udføres en eller få gange om året

- Hovedrengøring: Den praktiske hjælp kan omfatte hjælp til større oprydningsopgaver og hovedrengøring, som kun skal ske få gange om året. Det er en forudsætning, at hjælpen vil medvirke til at gøre, at borgeren med sin funktionsnedsættelse, kan fungere i sin aktuelle bolig.

Der vil blive foretaget en konkret og individuel vurdering af de opgaver, som borgeren ønsker hjælp til. De konkrete opgaver vil fremgå af bevillingen.

Følgende kan som udgangspunkt udføres hver 2. uge

- Tøjkask, herunder sortere vasketøj/ pakning af vasketøj til vaskeri, lægge på plads mv.

Følgende kan som udgangspunkt udføres 1 gang pr uge

- Støtte/guide til planlægning af indkøb, herunder skrive indkøbsseddel, bestilling af dagligvarer, sætte varer på plads
- Støtte/guide til bestilling af tider/transport f.eks. til aftaler hos læge, sygehus, frisør, fodpleje og tandlæge mv.
- Støtte/guide til læsning/skrivning af breve/skemaer til offentlig myndighed F.eks. udfyldelse af mad sedler, oplæsning af breve mv.

Følgende kan som udgangspunkt udføres 2-3 gange pr uge

- Tømme postkasse. Det vil blive afdækket, om muligheden for digital post er udtømt, og at det er vurderet, om ”post til døren” kan gøre borgeren selvhjulpen

Følgende kan som udgangspunkt udføres 3 gange pr døgn

- **Støtte og hjælp til mad og måltider**, udføres morgen, middag og aften. Se i øvrigt *Kvalitetsstandard for madservice i eget hjem*.
- **Opvarme/ anrette måltider/ udskæring af mad**, sætte drikke frem.
- **Støtte og hjælp til indtagelse af hovedmåltid** i spisesituationen, hjælpe, støtte, guide og motivere borgeren til indtagelse af mad og drikke. Guides i spisehastighed.
- **Støtte/guide til indtagelse af mellemmåltider og væske** mellem måltiderne

Følgende kan som udgangspunkt udføres maksimalt en uge med maksimalt 4 besøg pr dag

- Tilsyn/omsorg i forbindelse med udskrivelse/hjemsendelse, fra sygehus eller midlertidigt ophold. Formålet er at sikre en god udskrivelse og hjælp til at koordinere at de rette indsatser leveres til borgeren.

Følgende kan gives dagligt

- Telefonisk kontakt, hvor borgeren ved opkald/påmindelse selv kan klare en given opgave.

For alle indsatser vil der bliver taget stilling til, om et dagligt telefonopkald eller skærmbesøg kan erstatte nogle besøg. Det kan f.eks. være påmindelse til borger om selv at gå i bad, tage medicin, mad eller andre gøremål, som borgeren skal opfordres til eller huskes på.

Hvad skal borgeren sørge for?

Ved hjælp til rengøring skal borger selv sørge for de nødvendige rengøringsmidler og redskaber samt, at hjemmet er indrettet så et sundt arbejdsmiljø opnås og medarbejderen kan udføre sit arbejde i overensstemmelse med Arbejdsmiljøloven.

Assens Kommune er naturligvis behjælpelige med råd og vejledning om indretning og redskaber.

Hvad kan borgeren som udgangspunkt ikke få hjælp til?

- Hvis borgeren har diabetes, kredsløbsforstyrrelser, nedgroede negle, svær leddegigt eller andre komplicerende faktorer, klippes der ikke negle på fødderne. I disse tilfælde har borgeren mulighed for at blive henvist til behandling hos en autoriseret fodterapeut med tilskud, via borgerens egen læge.
- Klipping og farvning af hår og skæg, håroprulning og føntørring
- Rengøring eller oprydning efter husdyr, gæster, håndværkere og ved flytning
- Tøjvask i hånden, strygning og rulning af tøj/tekstiler, vask af gardiner og tøjreparationer
- Hjælp til vedligeholdelse af bolig, renholdelse af udearealer, snerydning, havearbejde, rengøring af fælles trapper i trappeopgange mv.
- Der aftørres og rengøres ikke hvor der står mange pynteting og på øverste flader, på høje møbler eller køkkenskabe.
- Der sættes ikke skraldespand ud til renovation.
Borgeren kan søge Forsyningen Assens om at få hentet spanden ved huset.

Fleksibel hjemmehjælp

Borgeren har jf. serviceloven §94a mulighed for at bytte til andre former for hjemmehjælp end den, som er bevilget. Hvis borgere i stedet for at få et bad, eksempelvis har lyst til at komme ud og gå en tur, er der mulighed for, i en konkret situation, at bytte ydelsen 'bad' til en 'gåtur med hjemmehjælperen'. Borgeren kan som udgangspunkt selv bestemme hvilke opgaver, der ønskes byttet til, og borgeren kan både bytte personlig pleje og praktisk hjælp.

Der er dog visse begrænsninger forbundet med at bytte ydelser:

- At de opgaver borgeren bytter sig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme
- At opgaven kan varetages af samme leverandør
- At opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- At borgeren alene kan bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis borgeren er tildelt begge ydelsesformer, og ydelserne leveres af den samme leverandør.
- Der skal byttes inden for samme uge.

Vedr. personlig pleje, kan medarbejderen afvise at bytte ydelsen, såfremt det vurderes, at det ikke er sundhedsfagligt forsvarligt.

Hvis borgeren gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at behovet for hjælp har ændret sig, og kommunen vil derfor sammen med borgeren revurdere behovet for hjælp.

Tilrettelæggelse og levering af hjælp

Det er efter bevilling af indsatser leverandørens opgave at yde den nødvendige hjælp på en så fleksibel og effektiv måde som muligt.

5. Ansøgning, visitation og sagsbehandling

Hvis der opstår behov for personlig hjælp og pleje, kan borgeren eller pårørende kontakte visitationen i Myndighed Social og Sundhed.

Frister for Assens Kommunes besvarelse af henvendelser fremgår af [Byrådets servicemål](#) for besvarelse af henvendelser fra borgerne.

Visitation beror altid på en konkret, individuel og helhedsorienteret vurdering af borgerens samlede situation, herunder:

- Borgerens ressourcer og muligheder for at genvinde tabt formåen
- Borgerens funktionsevne
- Behov for hjælpemidler
- Husstandens samlede ressourcer

Indsætserne kan tildeles som midlertidig hjælp eller som varig hjælp.

Ved akut behov for hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp (f.eks. hjælp til hygiejne og måltider), kan hjælpen iværksættes straks.

Ved ikke akut behov for personlig pleje iværksættes hjælpen inden for fem hverdage efter visitation.

Ved ikke akut behov for praktisk hjælp iværksættes hjælpen inden for ti hverdage efter visitationen.

Visitationen udføres jf. ”Servicemål – frister for Assens kommunes besvarelse af henvendelser fra borgere”, som kan findes på Assens Kommunes hjemmeside.

Vurderingen af behovet for hjælp sker blandt andet på baggrund af et møde med borgeren og i tæt samarbejde med hjemmeplejen. Borgeren er velkommen til at invitere en bisidder eller en partsrepræsentant med til mødet med visitatoren.

I kvalitetsstandarderne er angivet et serviceniveau, som sædvanligvis er det niveau/omfang, hvorpå indsatsen kan ydes. Visitatoren kan afvige fra dette serviceniveau, såfremt der f.eks. er en helbredsmæssig og/eller hygiejnemæssig faglig begrundelse herfor.

Afgørelse

Visitor udarbejder en skriftlig afgørelse, som indeholder:

- Beskrivelse af borgerens nedsatte funktionsevne, som ligger til grund for afgørelsen
- Beskrivelse af hvilke indsætser, borgeren har fået bevilget eller har fået afslag på
- Ved afslag vil borgeren modtage information om klagemuligheder.

Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen vurdere ansøgningen i forhold til alle de muligheder der findes for at give hjælpe efter den sociale lovgivning.

6. Tilsyn og opfølgning på indsatsen

Kommunen er forpligtiget til løbende at følge op på, om hjælpen ydes i overensstemmelse med bevillingen. Dette sker en gang årligt gennem uanmeldte tilsyn jf. Serviceloven §151. Tilsynet vil afdække om indsatsens formål, omfang og kvalitet er i overensstemmelse med borgerens bevilling.

Assens Kommune følger løbende op på ydelser og borgeren har pligt til at oplyse kommunen om ændringer i de oplyste forhold, herunder helbredsforhold, bopæl, ændringer i behov mv. som kan have betydning for den bevilgede hjælp.

Kvalitetsmål for levering af indsatser

Personlig pleje

- Personlig pleje iværksættes hurtigst muligt og som hovedregel fra dag til dag.
- Daglig personlig pleje kan som udgangspunkt ikke aflyses, men ugentligt bad kan forskydes én dag (ved påske og jul kan badedag flyttes to dage).

Praktisk hjælp

- Borgeren skal som udgangspunkt have modtaget meddelelse om første besøg senest fire hverdage efter, at leverandør har modtaget besked fra visitationen om bevilling af praktisk hjælp.
- I forbindelse med eventuel flytning af praktisk hjælp, skal borgeren meddeles et tidspunkt for erstatningsbesøg, senest to hverdage efter det planlagte besøg. Besøget gives inden for fem hverdage.

Personlig pleje og praktisk hjælp

- Indsatsen leveres indenfor +/- en time i forhold til den aftalte tid. Borgeren informeres, hvis hjælpen er mere end en time forskudt.
- Der kun er ringe mulighed for erstatningsbesøg, hvis borgeren selv aflyser hjælpen. Der er ingen garanti for erstatningsbesøg.

7. Leverandør

Assens Kommune skal sikre, at borgere, der modtager hjælp til personlige og praktiske opgaver, skal kunne vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

Det kan enten gøres ved at kommunen indgår kontrakt med to eller flere leverandører, eller ved at tilbyde borgeren et Fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret hjælp efter §83, adgang til at indgå aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse.

Assens Kommune kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen via et Fritvalgsbevis.

Rehabiliteringsforløb jf. serviceloven §83a, er ikke omfattet af reglerne om frit valg, og leveres af Den kommunale Hjemmepleje.

Overblik over mulige leverandører af hjemmeplejen:

- Den kommunale Hjemmepleje
- Godkendte private leverandører af hjemmepleje
(der er aktuelt ingen godkendte private leverandører i Assens Kommune)
- Fritvalgsbevis
- En person, som borger selv udpeger til at udføre den tildelte hjælp.
(Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav f.eks. i relation til uddannelse m.v.)
Personen skal godkendes og ansættes af kommunen
- En personlig hjælper, hvis borgeren er tildelt mere end 20 timers hjælp ugentligt

Ønsker man at gøre brug af et Fritvalgsbevis eller at høre mere om de forskellige leverandørmuligheder, kan man få yderligere information ved at kontakte visitationen.

Udførende personale

Personlig pleje udføres som udgangspunkt af social- og sundhedsuddannede medarbejdere. Social- og sundhedselever kan udføre opgaven svarende til deres uddannelsesniveau og under vejledning. Praktiske opgaver kan udføres af såvel social- og sundhedsuddannede som af rengøringsassistenter.

Hjælpen kan leveres hele døgnet alle ugens dage året rundt. Leverandøren kan som hovedregel ikke aflyse hjælpen.

8. Hvad koster ydelsen for borgeren?

Der er ingen brugerbetaling for at modtage personlig og praktisk hjælp og støtte.

9. Klagemuligheder samt kontaktoplysninger

Hvis borgeren er uenig i den afgørelse, som kommunen har truffet, kan der klages over afgørelsen. Borgeren vil modtage en klagevejledning sammen med afgørelsen.

Der kan klages mundtligt eller skriftligt.

Der kan ligeledes klages ved at sende en sikker e-mail via www.borger.dk ved brug af Nem ID.

Assens Kommune
Myndighed Social og Sundhed
Rådhus Allé 5
5610 Assens
Telefonnr. 6474 7521