

Kvalitetsstandarder

Hjørring Kommune

Senest revideret og godkendt i Hjørring Byråd **xxxx**



Forord

Formålet med "Kvalitetsstandarder Hjørring Kommune" er at informere om Hjørring Kommunes serviceniveau.

Heri findes kvalitetstandarder for personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp efter § 83 i Lov om Social Service. Derudover findes en kvalitetsstandard for rehabilitering, der siden 1. januar 2015 er indgået som § 83 a i Lov om Social Service

Ændringer i serviceniveauet forudsætter altid en politisk beslutning.

Der er mulighed for at finde yderligere information på Hjørring Kommunes hjemmeside www.hjoerring.dk og i særskilte pjecer, f.eks. "Hjælp til selvhjælp" og "Når dit hjem bliver en arbejdsplads", som findes på hjemmesiden eller udleveres af Myndighedsfunktionen for Ældreområdet.

Indhold

Forord	2
Det overordnede formål med hjemmehjælp og rehabilitering	4
Tværfaglighed	4
Hvilke indsatser tilbyder Hjørring Kommune	5
Rehabilitering	5
Hjemmehjælp	5
Sammenhæng i borgerforløbet	5
Pligter og rettigheder	6
Kriterier for adgang til assistance	6
Pligter	6
Køretid	6
Rådgivning	7
Frit valg	7
Fleksibel hjemmehjælp	7
Erstatningshjælp	8
Klageadgang	8
Arbejds miljøloven	8

Det overordnede formål med hjemmehjælp og rehabilitering

Formålet med hjemmehjælp er at bidrage til dels at fremme den enkelte borgers funktionsniveau, dels at vedligeholde den enkelte borgers fysiske eller psykiske færdigheder, og dels at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau eller særlige sociale problemer.

Formålet med rehabilitering er at fremme den enkeltes funktionsniveau, så behovet for hjemmehjælp nedsættes.

Hjemmehjælp og rehabilitering i Hjørring Kommune bygger på værdierne i Serviceloven. Loven fokuserer på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie, og på at indsatsen tilrettelægges i samarbejde med den enkelte borger og med udgangspunkt i de forudsætninger og ressourcer, borgeren har for at deltage.

Hjørring Kommune tager udgangspunkt i, at alle borgere ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt. Det giver bl.a. den enkelte borger oplevelsen af selvbestemmelse med frihed i og indflydelse på egen hverdag.

Hjælp ydes derfor som hjælp til selvhjælp, dvs. som assistance til nødvendige opgaver eller dele heraf, som borgeren midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd eller ved familiens hjælp. Al assistance ydes med henblik på at styrke borgerens evne til at klare sig selv, og indsatsen justeres løbende i takt med, at borgerens funktionsevne ændres i op- eller nedadgående retning. Det indebærer, at assistancen tilrettelægges og udføres i tæt samspil med den enkelte borger og med afsæt i borgerens ønsker for fremtiden. Målet er at styrke borgeren til længst muligt og i videst muligt omfang at kunne klare sig med mindst muligt assistance.

Det er vigtigt for Hjørring Kommune, at al assistance gives med henblik på og på en måde, så borgeren bevarer sin værdighed og selvrespekt, og får mulighed for at opleve en bedre livskvalitet.

Tværfaglighed

For at tilpasse de enkelte indsatser bedst muligt til den enkelte borger leveres såvel hjemmehjælp som rehabilitering med et tværfagligt perspektiv. Tværfagligheden beror på viden fra social- og sundhedsmedarbejdere, sygeplejersker, terapeuter og visitatorer, der sammen arbejder for at skræddersy den enkelte indsats til den enkelte borgers behov og kompetencer. Hver indsats baseres derfor på en individuel, helhedsorienteret og tværfaglig vurdering af borgerens hele livssituation. Det betyder også, at der undervejs i forløbet hele tiden er fokus på, om det er den rette assistance der ydes, og om assistancen er tilpasset borgerens aktuelle situation.

Borgere der tildeles assistance vil blive involveret i såvel tilrettelæggelsen som udførelsen af indsatsen. Assistancen har som hovedregel et aktiverende sigte, da indsatsen sigter mod at gøre borgeren i stand til selv at klare hverdagen. For de borgere der ikke har mulighed for at komme til helt at klare sig selv, sigter indsatsen mod at gøre dem i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt og desuden give dem den fornødne hjælp og pleje.

Hvilke indsatser tilbyder Hjørring Kommune

For at optimere indsatsen bedst muligt til den enkelte borger tilbyder Hjørring Kommune indsatser indenfor rehabilitering og hjemmehjælp. Ved visitation afklares i samarbejde med borgeren, hvilke(n) indsats(er) der er til størst gavn for borgeren.

Rehabilitering

Et fald i funktionsniveau skal ikke automatisk betyde varig assistance. Derfor tilbyder Hjørring Kommune rehabilitering. Rehabilitering betyder, at der i den enkelte indsats fokuseres på at genvinde og/eller udvikle borgerens fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsniveau, med det mål at støtte borgeren til igen at klare sig selv helt eller delvist. Sigtet med rehabilitering er at lette den daglige tilværelse og øge livskvaliteten, og samtidig udskyde den aldersbetingede svækkelse, sygdom og evt. indlæggelse.

Rehabilitering ydes som en tidsafgrænset og målrettet indsats, og bygger på borgerens motivation for og ressourcer til, at udvikle sit funktionsniveau. Målrettet aktivitetstræning indgår som en del af indsatsen, ligesom funktionstræning målrettet mod at give borgeren øget styrke samt bedre balance, kondition og/eller funktionsniveau kan indgå.

Når en borger tilbydes rehabilitering, opstiller borgeren i samarbejde med visitator formål for indsatsen. Herudfra udarbejder borgeren og det tværfaglige team en plan for opnåelse af målene, der kommer til at danne rammen om de elementer, der i rehabiliteringsforløbet skal fokusere på. Indsats og effekt evalueres kontinuerligt i det tværfaglige team, så både målene og planen for opnåelse af målene hele tiden er tilpasset borgerens aktuelle situation.

Ændres borgerens funktionsevne i nedadgående retning involveres det tværfaglige team ligeledes, så den fremadrettede indsats fortsat er tilpasset borgerens aktuelle situation.

Hjemmehjælp

Hjemmehjælp ydes med et kompenserende og aktiverende sigte, og fokuserer på at lindre og/eller understøtte borgeren i sit funktions- og deltagelsesniveau, og samtidig assistere borgeren i at forblive så selvhjulpne som mulig. Da assistancen gives som hjælp til selvhjælp vil borgeren i videst mulig omfang blive inddraget aktivt i udførelse af indsatsen.

Det forventes, at hjemmehjælp gives på en måde, så borgeren inspireres til og støttes i at holde sig i gang. Målet er så vidt muligt at fremme borgerens mulighed for at klare sig selv, og samtidig lette den daglige tilværelse med den nødvendige assistance, så borgeren får mulighed for at opleve en bedre livskvalitet.

Når en borger tilbydes hjemmehjælp, opstiller borgeren i samarbejde med visitator formål for indsatsen. Herudfra udarbejder borgeren og det tværfaglige team en plan for opnåelse af målene, der kommer til at danne rammen om de elementer, der skal fokuseres på i hjemmetræningen.

Ændres borgerens funktionsevne i op- eller nedadgående retning involveres det tværfaglige team, så den fremadrettede indsats fortsat er tilpasset borgerens aktuelle situation.

Sammenhæng i borgerforløbet

For at give den bedst mulige service og sikre en samlet indsats overfor den enkelte borger, er det vigtigt at der er tæt og smidigt samarbejde mellem myndighedsfunktionen, leverandørerne af hjemmehjælp og rehabilitering, hjemmesygeplejerskeordningen og andre tilbud på det sociale og sundhedsmæssige område.

Kvalitetsstandarderne vil være udgangspunkt for bevilling af assistance fra Hjørring Kommune.

Borgeren skal opleve at være involveret i hele processen, og skal endvidere opleve sammenhæng, fleksibilitet og kvalitet i den indsats, der leveres i hjemmet under hensyntagen til den mest effektive planlægning for leverandøren. Alle medarbejdere der kommer i hjemmet, er fælles om at løfte den samlede opgave i samarbejde med borgeren.

Alle medarbejdere der kommer i hjemmet, skal kende kvalitetsstandarderne for den indsats, de yder, og de skal levere indsatsen i henhold til den konkrete afgørelse, som er truffet i forhold til den enkelte borger.

Pligter og rettigheder

Kriterier for adgang til assistance

For at få tildelt assistance skal der foretages en individuel og konkret vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens behov og ressourcer, og hvor der både ses på den fysiske, psykiske og sociale funktionsniveau. Det gøres i en dialog mellem borger og visitator samt ved eventuelt at inddrage andre fagpersoner i vurderingen af borgerens behov, herunder vurdering af, om der er andre muligheder for hjælp end hjemmehjælp.

Ved vurderingen af det konkrete behov for assistance skal borgerens samlede situation medtænkes. Adgang til hjælp forudsætter et nedsat funktionsniveau, hvor borgeren er ude af stand til eller har vanskeligt ved at udføre opgaverne i hjemmet.

De borgere, som via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive helt eller delvis selvhjulpne, vil ikke kunne tildeles varig assistance, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløb.

Hvis det vurderes, at hjælpemidler kan erstatte hjemmehjælp vil dette indgå i vurderingen af, hvorvidt der kan tildeles assistance.

Pligter

Borgeren er forpligtet til at:

- Give relevante og dokumenterede oplysninger ved behandling af ansøgning om hjælp
- Deltage aktivt ved udredning og medvirke ved træning for at blive mest muligt selvhjulpne
- Oplyse om ændringer i sit funktionsniveau eller ændringer i husstandens samlede ressourcer
- Stille husholdningsmaskiner, som er sikkerhedsmæssigt i orden, til rådighed til rengøring og tøjvask.

Køretid

Personalets køretid er ikke inkluderet i visitationspakkerne.

Rådgivning

Visitatorerne kan jf. Retssikkerhedslovens § 5 støtte og rådgive borgere til løsning af problemer på andre måder, end ved inddragelse af kommunen. Visitatorerne kan f.eks. hjælpe med at fremskaffe relevant materiale, etablere kontakt til relevante samarbejdspartnere og skabe kontinuitet ved at tænke på tværs af afdelinger, forvaltninger og andre instanser.

Frit valg

Borgerne har, som beskrevet i Servicelovens § 91, ret til Frit valg mellem godkendte leverandører af praktisk hjælp og personlig pleje efter servicelovens § 83.

Herudover har borgerne mulighed for at udpege en privat hjælper til at udføre de visiterede opgaver (§ 94), idet det dog indledningsvis vurderes, om borgeren kan profitere af et rehabiliteringsforløb.

Hvis borgeren har betydeligt og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og dermed behov for mere end 20 timers assistance ugentligt til personlig og praktisk hjælp, kan vedkommende ifølge Servicelovens § 95, stk. 2, vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp. Borgeren ansætter herefter selv hjælpere og skal derfor være i stand til at fungere som arbejdsleder.

Der er IKKE frit leverandørvalg for beboere i plejeboliger, der er omfattet af lov om almene boliger og lov om boliger for ældre og personer med handicap. Dette gælder f.eks. beboere på ældrecentre. Beboere her bliver serviceret af kommunen, jf. servicelovens § 93, stk. 1.

Fleksibel hjemmehjælp

Borgere der har fået tildelt personlig og/eller praktisk hjælp har mulighed for i visse tilfælde at bytte den tildelte assistance ud med en anden assistance. Medarbejderen der leverer assistancen vurderer i hvert enkelt tilfælde, om det er forsvarligt at tilsidesætte den tildelte assistance til fordel for borgerens ønsker.

Den assistance borgeren ønsker at bytte til, må ikke være i strid med arbejdsmiljølovgivningens rammer.

Følgende retningslinjer gælder for fleksibel hjemmehjælp:

- Er borgeren bevilget både personlig og praktisk hjælp, kan der byttes mellem personlig og praktisk hjælp, hvis assistancen leveres af samme leverandør
- Er borgeren kun tildelt praktisk hjælp kan der ikke byttes til personlig hjælp
- Er borgeren kun tildelt personlig hjælp kan det ikke byttes til praktisk hjælp
- Den assistance, borgeren ønsker at bytte til, skal tidsmæssigt svare til den assistance, der er tildelt, og kunne varetages af den udførende medarbejder
- Hvis borgeren fravælger tildelt assistance, kan der ikke efterfølgende kræves at få den visiterede assistance leveret. Derfor skal leverandøren dokumentere, hvilken assistance, der er leveret
- Hvis borgeren 3 gange inden for et kvartal fravælger den visiterede assistance, skal leverandøren underrette myndighedsfunktionen herom, så visitator kan foretage en revurdering for at sikre, at den bevilgede assistance tilgodeser borgerens aktuelle behov.

Erstatningshjælp

Borgeren kan forvente at:

- Leverandøren møder op som beskrevet i kvalitetsstandarderne
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis leverandøren aflyser praktisk hjælp eller personlig hjælp, som ikke leveres dagligt
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis vedkommende selv aflyser praktisk assistance (fx bad), som ikke leveres dagligt, senest 2 dage før assistancen skulle være leveret.
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis praktisk eller personlig assistance (fx bad), som ikke leveres dagligt, aflyses, fordi vedkommende akut skal indlægges/behandles på sygehus eller hos læge.

Klageadgang

Borgerne kan klage, hvis de er utilfredse med myndighedsfunktionens afgørelse eller med den assistance, de modtager.

Borgerne får udleveret klagevejledning sammen med afgørelsesbrevet og kan desuden få vejledning og rådgivning i forbindelse med klager ved at kontakte leverandøren eller Myndighedsfunktionen for Ældreområdet.

Arbejds miljøloven

Når borgeren modtager personlig og praktisk hjælp, er hjemmet medarbejdernes arbejdsplads. Visitor informerer borgeren om, at det eventuelt kan blive nødvendigt at udføre ændringer i hjemmet og etablere hjælpemidler, for at borgeren kan modtage assistance fra Hjørring Kommune. Visitorerne udleverer pjecen "Når dit hjem bliver en arbejdsplads" til borgeren.

Målet er at medarbejderne kan udføre deres opgaver uden risiko for helbredet og inden for Arbejds miljølovens bestemmelser.

Borgere i plejebolig

Kvalitetsstandarden for personlige pleje og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83 gælder for både borgere i eget hjem, der modtager hjemmehjælp, og borgere i plejebolig. Det vil sige, at indsatserne i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp er de samme.

Der er dog den forskel, at hvor hjemmehjælp visiteres og udmøntes konkret til den enkelte borger, så er den praktiske hjælp og personlige pleje en integreret del af hverdagslivet på ældrecentrene.



KVALITETSSTANDARD

Hjemmehjælp - rehabilitering

Vedttaget Hjørring Byråd xx.xx.2018

Hvad er indsatsens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83 a

Hvilket behov dækker indsatsen?

Borgerens behov for forbedring af sit nuværende funktions- og deltagelsesniveau med henblik på at borgeren bliver mest muligt selvhjulpen.

Hvad er formålet med indsatsen?

At sikre den enkeltes mulighed for selv at klare daglige aktiviteter eller dele heraf, for dermed at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Indsatsen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.

At styrke og motivere den enkelte borgers selvstændighed og handlekompetence.

At bidrage til at udskyde den aldersbetingede svækkelse og deraf følgende nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne, samt forhale forværring af evt. sygdom, og dermed gøre det muligt for borgeren at forblive så selvhjulpen som muligt længst muligt.

At bidrage til at forbedre evnen til at deltage i vante aktiviteter og socialt samvær.

At forebygge indlæggelse.

Hvem kan modtage indsatsen, og hvilke kriterier indgår for tildeling af indsatsen?

Borgere i Hjørring Kommune som er omfattet af målgruppen for hjælp efter § 83, og hvor et rehabiliteringsforløb vurderes at kunne forbedre borgerens funktionsniveau og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1.

Indsatsen beror på en individuel og konkret vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens behov og ressourcer, og hvor der både ses på det fysiske, psykiske og sociale funktionsniveau.



Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?

Træning gennem aktiviteten:

- Personlig hygiejne
- Bad
- Af- og påklædning
- Toiletbesøg
- Kropsbårne hjælpemidler
- Forflytning, vending og lejring
- Måltider
- I tilfælde af spild og uheld rengøres tøj og overflade
- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb af dagligvarer
- Sociale aktiviteter

Øvrige træningsmetoder kan være:

- Udholdenhedstræning
- Balancetræning
- Kompensationstræning (hjælpemidler)
- Arbejdsteknikker (f.eks. følge en brugsanvisning)
- Gangtræning (f.eks. gå til vaskekælder/dagligvarebutik)
- Forflytningsvejledning
- Planlægning og strukturering af aktiviteter
- Styrketræning

Indsatsen foregår i borgerens eget hjem og nærmiljø.

Hvad er indsatsens omfang?

Indsatsen ydes som en målrettet, helhedsorienteret og tværfaglig indsats dag og/eller aften.

Indsatsens omfang bevilges som en "pakke", der er en tidsmæssig ramme for den indsats, som borgeren konkret visiteres til. I praksis betyder det, at den bevilgede indsats forventes af kunne leveres inden for pakkens størrelse.

Pakker til rehabilitering bevilges som "ADL-pakker" (almindelig daglig levevis):

Dag	Aften	Nat
ADL	ADL	ADL

Indsatsen ydes som et korterevarende, tidsafgrænset forløb.

I tilfælde af spild og uheld, rengøres tøj og overflade.

Er der valgmulighed med hensyn til leverandør?

Jf. Servicelovens § 91 er der frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør).



Kompetencekrav til personalet

Fastansatte og vikarer er uddannet indenfor social- og sundhedsområdet.

Alle medarbejdere arbejder efter gældende principper og metoder for indsatsen i Hjørring Kommune.

Alle medarbejdere har lyst og evne til tværfagligt samarbejde.

Alle medarbejdere er resultatorienterede med henblik på at nå de opsatte mål.

Den person der leverer indsatsen, er bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete indsats i forhold til borgeren.

Omkostninger for borgeren

Der er ingen brugerbetaling.

Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente at:

- Ved akut behov for hjælp kontakter visitationen/sygeplejen leverandør, og borger får rehabilitering inden for et døgn
- Ved øvrig henvendelse om personlig hjælp og pleje gennemføres visitationen indenfor 5 døgn efter henvendelse
- Ved henvendelse om praktisk hjælp gennemføres visitationen indenfor 6 uger efter henvendelse
- Indsatsen sættes i værk umiddelbart efter visitation og drøftes ved førstkommande tværfaglige konference herefter. **Dog undtaget kompenserende/aktiverende hjælp til rengøring, hvor indsatsen iværksættes senest 3 uger efter visitation.**
- Leverandøren under normale omstændigheder ikke kan aflyse assistancen
- Blive kontaktet af leverandøren, hvis det aftalte tidspunkt afviger med mere end en time
- Få en erstatningsaftale, hvis borger aflyser indsatsen senest 2 dage før den skal leveres. Erstatningsindsatsen aftales med leverandøren
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis indsatsen (der ikke leveres dagligt) aflyses, fordi borger akut skal indlægges/behandles på sygehus eller hos læge.
- Der hos leverandøren udpeges en fast kontaktperson og forløbsansvarlig

Hvordan følges op på indsatsen?

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugeren ved opfølgning på visiterede indsatser
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som



afsæt for læring og kvalitetsudvikling

- Brugertilfredshedsundersøgelser
- Tilsyn med leverede ydelser

Leverandørens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugerne
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling

Det tværfaglige teams opfølgning:

- Løbende justering af mål og delmål
- Slutevaluering

Særlige forhold, der gør sig gældende?

Når der leveres en indsats i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Hjemmet skal derfor indrettes, så Arbejds miljølovens bestemmelser overholdes.

Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til, i hvilket omfang indsatsen kan leveres.



KVALITETSSTANDARD

Hjemmehjælp – personlig pleje

Vedtaget Hjørring Byråd xx.xx.2018

Hvad er indsatsens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83 stk. 1 nr. 1.

Hvilket behov dækker indsatsen?

Borgerens behov for understøttelse og/eller forbedring af sit nuværende funktions- og deltagelsesniveau.

Hvad er formålet med indsatsen?

At fremme den enkeltes mulighed for selv at klare daglige aktiviteter eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Indsatsen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.

At styrke og motivere den enkelte borgers egenomsorg og handlekompetence.

At bidrage til at udskyde den aldersbetingede svækkelse og deraf følgende nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne, samt forhale forværring af evt. sygdom, og dermed gøre det muligt for borgeren at forblive så selvhjulpne som muligt længst muligt.

Indsatsen leveres med et kompenserende og aktiverende sigte, og fokuserer på at assistere borgeren via hjælp til selvhjælp.

At bidrage til at fastholde evnen til at deltage i vante aktiviteter og socialt samvær.

At forebygge indlæggelse.

Hvem kan modtage indsatsen, og hvilke kriterier indgår for tildeling af indsatsen?

Borgere i Hjørring Kommune som grundet midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau eller sociale problemer, ikke selv kan eller har meget vanskeligt ved at udføre personlige



plejeopgaver.

Bevilling beror på en individuel og konkret vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens behov og ressourcer, og hvor der både ses på det fysiske, psykiske og sociale funktionsniveau.

De borgere, som via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive helt eller delvis selvhjulpne, vil ikke kunne tildeles varig assistance, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløb

Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?

Indsatsen kan f.eks. indbefatte assistance til et eller flere af nedenstående elementer:

- Personlig hygiejne
- Bad
- Af- og påklædning
- Toiletbesøg
- Kropsbårne hjælpemidler,
- Forflytning, vending og lejrning
- Måltider

Hvad er indsatsens omfang?

Indsatsens omfang bevilges som en "pakke", der er en tidsmæssig ramme for den indsats, som borgeren konkret visiteres til.

I praksis betyder det, at den bevilgede indsats forventes af kunne leveres inden for pakkens størrelse.

Pakker til personlig pleje bevilges som:

Dag	Aften	Nat
Mini	Mini	Nat
Lille	Lille	
Mellem	Mellem	
Stor	Stor	
Maxi	Maxi	

Indsatsen ydes efter individuel vurdering.

Morgenassistance ydes i tidsrummet mellem kl. 07.00 og kl. 11.00.

I tilfælde af spild og uheld, rengøres tøj og overflade.

Er der valgmulighed med hensyn til leverandør?

Jf. Servicelovens § 91 er der frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør) og borgeren har ret



Kompetencekrav til personalet

til at udpege en privat hjælper (§ 94).

Hvis borgeren har betydeligt og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og dermed behov for mere end 20 timers personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp ugentligt, kan vedkommende ifølge servicelovens § 95, stk. 2, vælge at få udbetalt et kontant tilskud til assistance, som den pågældende selv ansætter, hvis pågældende er i stand til at fungere som arbejdsleder.

Jf. Servicelovens § 93, stk. 1 ydes indsatsen til beboere i plejeboliger af Hjørring Kommune.

Fastansatte er uddannet indenfor social- og sundhedsområdet.

Vikarer kan være ufaglærte med specifik oplæring og løbende vejledning af social- og sundhedsfagligt uddannet personale.

Alle medarbejdere arbejder efter gældende principper og metoder for indsatsen i Hjørring Kommune.

Alle medarbejdere har lyst og evne til tværfagligt samarbejde.

Alle medarbejdere er resultatorienterede med henblik på at nå de opsatte mål.

Den person der leverer indsatsen, er bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete indsats i forhold til borgeren.

Privatpersoner, valgt af borgeren til at yde assistance, skal godkendes af kommunen efter en individuel vurdering jf. Servicelovens § 94.

Omkostninger for borgeren

Der er ingen brugerbetaling.

Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente at:

- Ved akut behov for hjælp kontakter visitationen/sygeplejen leverandør, og borger får personlig hjælp og pleje inden for et døgn
- Ved øvrige henvendelser om personlig hjælp og pleje gennemføres visitationen indenfor 5 døgn efter henvendelsen
- Indsatsen sættes i værk senest 2 dage **umiddelbart** efter bevilling
- Leverandøren under normale omstændigheder ikke kan aflyse assistancen
- Blive kontaktet af leverandøren, hvis det aftalte tidspunkt afviger med mere end en time
- Få erstatningshjælp, hvis borger aflyser indsatsen senest 2 dage før den skal leveres. Erstatningshjælpen aftales med leverandøren
- Modtage erstatningshjælp, hvis personlig assistance, der ikke leveres dagligt (fx bad), aflyses, fordi borger akut skal



indlægges/behandles på sygehus eller hos læge.

- Der hos leverandøren udpeges en fast kontaktperson og ved behov forløbsansvarlig

Hvordan følges op på indsatsen?

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugeren ved opfølgning på visiterede indsatser
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling
- Tilsyn med leverede ydelser, herunder brugertilfredshed

Leverandørens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugerne
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling

Det tværfaglige teams opfølgning:

- Løbende justering af mål og indsats

Særlige forhold, der gør sig gældende?

Når der leveres en indsats i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Hjemmet skal derfor indrettes, så Arbejds miljølovens bestemmelser overholdes.

Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til, i hvilket omfang indsatsen kan leveres.



KVALITETSSTANDARD

Hjemmehjælp – praktisk hjælp

Vedtaget Hjørring Byråd xx.xx.2018

Hvad er indsatsens lovgrundlag?

Lov om Social Service § 83 stk. 1 nr. 2

Hvilket behov dækker indsatsen?

Borgerens behov for understøttelse og/eller forbedring af sit nuværende funktions- og deltagelsesniveau.

Hvad er formålet med indsatsen?

At yde assistance til et eller flere af nedenstående elementer:

- At bidrage til renholdelse af boligen
- At borgeren har rent tøj i fornødent omfang
- At borgeren har nødvendige dagligvarer til rådighed i hjemmet

At fremme den enkeltes mulighed for selv at klare daglige aktiviteter eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Indsatsen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.

At styrke og motivere den enkelte borgers egenomsorg og handlekompetence.

At bidrage til at udskyde den aldersbetingede svækkelse og deraf følgende nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne, samt forhale forværring af evt. sygdom, og dermed gøre det muligt for borgeren at forblive så selvhjulpne som muligt længst muligt.

Indsatsen leveres med et kompenserende og aktiverende sigte, og fokuserer på at assistere borgeren via hjælp til selvhjælp.

At bidrage til at fastholde evnen til at deltage i vante aktiviteter og socialt samvær.

Hvem kan modtage indsatsen, og hvilke kriterier indgår for tildeling af indsatsen?

Borgere i Hjørring Kommune, som grundet midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau eller særlige sociale problemer, ikke selv kan eller har meget vanskeligt ved at udføre



praktiske opgaver.

Bevilling beror på en individuel og konkret vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens behov og ressourcer, og hvor der både ses på det fysiske, psykiske og sociale funktionsniveau.

Det er en forudsætning, at borgeren er til stede for at kunne medvirke, når indsatsen leveres.

Det er en forudsætning for bevilling af hjælp til rengøring, at borger ikke selv kan løse opgaven, f.eks. ved at benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaven op eller benytte redskaber eller teknologiske hjælpemidler som f.eks. robotstøvsuger eller anden støvsuger.

De borgere, som via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive helt eller delvis selvhjulpne, vil ikke kunne tildeles varig assistance, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløb.

Hvilke aktiviteter kan indgå i indsatsen?

Indsatsen omfatter assistance til et eller flere af nedenstående elementer:

Rengøring, eksempelvis

- Gulvask
- Støvsugning
- Rengøring af badeværelse
- Tørre støv af
- Rengøring af hjælpemidler
- Skifte sengelinned

Assistance til rengøring omfatter bidrag til renholdelse af et areal svarende til en 2-værelses lejlighed (65-75 m²).

Tøjkask, eksempelvis

- Sortering af vasketøj
- Starte vaskemaskine
- Hænge tøj op og tage tøj ned
- Lægge tøj sammen og på plads

Indkøb af dagligvarer,

- Planlægning af indkøb
- Bestilling af varer
- Sætte varer på plads



Hvad er indsatsens omfang?

Indsatsens omfang bevilges som en ”pakke”, der er en tidsmæssig ramme for den indsats, som borgeren konkret visiteres til.

I praksis betyder det, at den bevilgede indsats forventes af kunne leveres inden for pakkens størrelse.

Pakker til **rengøring** bevilges som:

Dag	Aften	Nat
Lille		
Stor		

Pakker til **tøjvask** bevilges som:

Dag	Aften	Nat
Tøjvask		

Pakker til **indkøb** bevilges som:

Dag	Aften	Nat
Indkøb		

Indsatsen ydes i hverdage i tidsrummet fra kl. 8.00 til kl. 17.00.

Bidrag til rengøring ydes som hovedregel hver 3. uge.

~~Tøjvask ydes op til 5 gange om ugen.~~ Bidrag til tøjvask kan fordeles på op til 5 gange om ugen.

~~Indkøb~~ Planlægning af indkøb, bestilling af varer og sætte varer på plads, ydes som hovedregel 1 gang om ugen.

Er der valgmulighed med hensyn til leverandør?

Jf. Servicelovens § 91 er der frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør) og borgeren har ret til at udpege en privat hjælper, jf. Servicelovens § 94.

Hvis borgeren har betydeligt og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og dermed behov for mere end 20 timers praktisk og personlig assistance ugentligt, kan vedkommende jf.

Servicelovens § 95, stk. 2 vælge at få udbetalt et kontant tilskud til assistance, som den pågældende selv ansætter, hvis pågældende er i stand til at fungere som arbejdsleder.

Jf. Servicelovens § 93, stk. 1 ydes indsatsen til beboere i plejeboliger af Hjørring Kommune.

Kompetencekrav til personalet

Fastansatte er uddannet indenfor social- og sundhedsområdet.

Vikarer kan være ufaglærte med specifik oplæring og løbende vejledning af social- og sundhedsfagligt uddannet personale.

Alle medarbejdere arbejder efter gældende principper og metoder for indsatsen i Hjørring Kommune.

Alle medarbejdere har lyst og evne til tværfagligt samarbejde.

Alle medarbejdere er resultatorienterede med henblik på at nå de opsatte mål.

Den person der leverer indsatsen, er bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete indsats i forhold



	<p>til borgeren. Privatpersoner, valgt af borgeren til at yde assistance, skal godkendes af kommunen efter en individuel vurdering jf. Servicelovens § 94</p>
Omkostninger for borgeren	<p>Der er ingen brugerbetaling.</p>
Kvalitetsmål	<p>Borgeren kan forvente at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ved henvendelse om praktisk hjælp gennemføres visitationen indenfor 6 uger efter henvendelsen• Indsatsen sættes i værk senest 3 uger efter bevilling• Leverandøren under normale omstændigheder ikke kan aflyse assistancen• Blive kontaktet af leverandøren, hvis det aftalte tidspunkt afviger med mere end en time• Få en erstatningsaftale, hvis borger aflyser indsatsen senest 2 dage før den skal leveres. Erstatningsindsatsen aftales med leverandøren• Modtage et erstatningsbesøg, hvis praktisk assistance aflyses, fordi borger akut skal indlægges/behandles på sygehus eller hos læge.• Der hos leverandøren udpeges en fast kontaktperson og ved behov forløbsansvarlig
Hvordan følges op på indsatsen?	<p>Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dialog med brugeren ved opfølgning på visiterede indsatser• Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling• Tilsyn med leverede ydelser, herunder brugertilfredshed <p>Leverandørens kvalitetsopfølgning:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dialog med brugerne• Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling <p>Det tværfaglige teams opfølgning:</p> <ul style="list-style-type: none">• Løbende justering af mål og indsats
Særlige forhold, der gør sig gældende?	<p>Når der leveres en indsats i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Hjemmet skal derfor indrettes, så Arbejds miljølovens bestemmelser overholdes. Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til, i hvilket omfang indsatsen kan leveres.</p>