

Skanderborg Kommunes Kvalitetsstandarder

- Personlig pleje, praktisk støtte og rehabilitering
efter Servicelovens § 83 og § 83a

Indhold

1. Indledning	3
2. Sådan behandler vi din sag.....	4
Hvem kan få støtte – og til hvad?	4
Hvem kan du kontakte?	4
Hvordan foregår sagsbehandlingsforløbet?.....	4
Hvordan vurderer vi dit behov for støtte?	5
Hvad sker der, når vi har truffet en afgørelse?	5
Er du ikke enig i afgørelsen?	5
Dit samarbejde med hjemmeplejen	5
Fleksibel støtte.....	6
Dit hjem - hjemmeplejens arbejdsplads	6
3. Serviceniveau	7
Rehabilitering	7
Støtte til egenomsorg	8
Praktiske opgaver	9
4. Klageadgang	13
5. Lovgrundlaget.....	14
6. Dit hjem - hjemmeplejens arbejdsplads	15

1. Indledning

Kvalitetsstandarderne er vedtaget i Skanderborg Kommunes Byråd og skal:

- tydeliggøre, hvad du kan forvente fra kommunen, og hvad vi forventer af vores samarbejde med dig.
- give dig mulighed for at vurdere, om støtten, træningen og vejledningen stemmer overens med det, som Byrådet har besluttet.

Fundamentet for kvalitetsstandarderne er Lov om Social Service (Serviceloven) og Skanderborg Kommunes politikker – herunder særligt Socialpolitikken.

Principperne i Socialpolitikken er blandt andet:

- At vi vil arbejde for, at flest mulige borgere kan mest muligt selv.
- At vi mener, at alle har noget at bidrage med, og at indsatserne derfor tager udgangspunkt i den enkeltes egne ressourcer.
- At vi afklarer mulighederne sammen med borgerne.
- At vi tager afsæt i, at mennesker er forskellige og har forskellige ønsker og behov.
- At vi vil arbejde målrettet med indsatserne. Fjerne det der ikke virker, og have fokus på det der virker for den enkelte borger – hele tiden med afsæt i en sammenhængende indsats.
- At vi skal gribe mulighederne for at bruge den teknologiske udvikling i vores arbejde.

Kort sagt leverer vi alle indsatser ud fra den forudsætning, at du ønsker at bevare så mange færdigheder som muligt og kunne så mange ting som muligt selv.

Det kaldes med et fagudtryk den rehabiliterende tilgang. Det betyder, at vi – sammen med dig – arbejder for, at du i størst muligt omfang kan udvikle, genvinde og bevare din mulighed for at klare dig selv. Fordi det giver den bedste trivsel og livskvalitet.

Når du henvender dig om støtte og hjælp, vil vi derfor i samarbejde med dig vurdere, om du har brug for et rehabiliteringsforløb.

Sammen med dig undersøger vi altid, om træning, hjælpemidler - herunder velfærdsteknologi, boligændringer og lignende kan hjælpe dig med at have et selvstændigt liv.

Vi planlægger opgaverne, og hvordan de skal løses, med udgangspunkt i dine muligheder og færdigheder.

Hvis det viser sig, at du ikke er i stand til at klare opgaverne selv, vil du få støtte til dette. Bliver du f.eks. syg og ikke kan gennemføre rehabiliteringsforløbet, vil hjælpen overgå til at være kompenserende, og du vil derfor i stedet få pleje og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83. Her vil dine muligheder og egne færdigheder altid blive inddraget i opgaveløsningen.

Skanderborg Kommunes Byråd skal godkende alle ændringer af kvalitetsstandarderne.

2. Sådan behandler vi din sag.

Hvem kan få støtte – og til hvad?

Du kan få støtte efter Servicelovens § 83 a og § 83, hvis du på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau har behov for støtte til at varetage hverdagens aktiviteter. Det kan dreje sig om:

- Din personlige pleje (f.eks. bad, påklædning eller toiletbesøg)
- Praktiske opgaver i hjemmet (f.eks. rengøring, tøjvask eller indkøb)

Det vil i forbindelse med sagsbehandlingen blive vurderet, om du med et rehabiliteringsforløb kan blive helt eller delvist selvhjulpent.

Hvem kan du kontakte?

Du kan kontakte kommunen telefonisk eller pr. mail, hvis du får et behov for støtte til personlig pleje eller praktisk hjælp i hverdagen:

Fagsekretariatet Ældre og Handicap

Skanderborg Kommune

Skanderborg Fælled 1

8660 Skanderborg

Tlf.: 87 94 78 50

Mail: AeH.visitationen@skanderborg.dk

Mails med personfølsomme oplysninger skal sendes via din digitale postkasse på borger.dk: www.borger.dk/post

Telefontiden:

Mandag – fredag kl. 10.00 – 13.00

Torsdag dog også kl. 13.00 – 17.00

Hvordan foregår sagsbehandlingsforløbet?

Når du kontakter Ældre og Handicap vil en medarbejder (en såkaldt visitator) vurdere, om der skal gives et opstartsbesøg hos dig med ergoterapeut, sygeplejerske samt en kontaktperson fra hjemmeplejen (en tværfaglig indsats).

Formålet med besøget er, at du og den tværfaglige indsats laver en vurdering af:

- hvad du kan og ikke kan klare selv .
- om træning, vejledning, instruktion og/eller brug af hjælpemidler herunder velfærdsteknologi helt eller delvist kan afhjælpe dit behov for støtte.
- Du vil sammen med den tværfaglige indsats sætte mål for dit forløb med henblik på at styrke din uafhængighed og øge din livskvalitet.

Visitor vil altid ved din første henvendelse vurdere, om du har brug for midlertidig hjælp. Denne hjælp vil løbende blive vurderet i samarbejde med den tværfaglige indsats.

Hvis visitor ved din første henvendelse vurderer, at du ikke er i målgruppen for en tværfaglig indsats, vil du få den nødvendige hjælp.

Hvordan vurderer vi dit behov for støtte?

Vi vurderer dit behov for støtte ud fra følgende niveauer:

1. Lette begrænsninger: Du har mulighed for at være den aktive part og kan med let støtte og vejledning udføre aktiviteten.
2. Moderate begrænsninger: Du har mulighed for at være den aktive part og kan med moderat støtte og vejledning udføre aktiviteten.
3. Svære begrænsninger: Du har mulighed for at deltage og kan med omfattende støtte, vejledning/guidning udføre aktiviteten.
4. Totale begrænsninger: Du er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig støtte og guidning.

Hvad sker der, når vi har truffet en afgørelse?

På baggrund af en samlet tværfaglig vurdering træffer vi en afgørelse om, hvilken støtte du kan få.

Du har mulighed for frit valg af leverandør. Det vil sige, at du kan vælge mellem den kommunale leverandør og den leverandør, som Skanderborg Kommune har indgået en aftale med.

Du har også mulighed for selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Denne person skal være over 18 år gammel. Hvis du vælger denne løsning, er det Skanderborg Kommunes pligt at godkende, ansætte og aflønne den valgte person. Denne ordning kan ikke anvendes i rehabiliterende forløb. Det vil sige forløb, hvor vi i samarbejde med dig træner dine færdigheder i forhold til personlig pleje, praktiske opgaver og brug af hjælpemidler.

Er du ikke enig i afgørelsen?

Når du modtager afgørelsen fra os, får du samtidig en klagevejledning.

Du kan også læse mere om dine muligheder for at klage senere i denne kvalitetsstandard.

Dit samarbejde med hjemmeplejen

Når vi har lavet en afgørelse, og du har valgt en leverandør, sender visitatoren en bestilling til den leverandør af hjemmepleje, som du har valgt.

Når leverandøren tager kontakt til dig, aftaler I, hvornår og hvordan støtten leveres. Sammen med leverandøren aftaler du, hvilke mål du er motiveret for at opnå.

I dialog med dig vil vi undervejs løbende vurdere og tilpasse indsatsen. Leverandøren melder tilbage til din visitator, hvis dine behov ændrer sig.

Fleksibel støtte

Modtager du praktisk støtte, kan du i samarbejde med den valgte leverandør bytte den aftalte støtte til andre opgaver inden for praktisk støtte.

Modtager du også støtte til pleje, vil det være muligt, at du bytter til andre plejeopgaver og/eller praktisk støtte. Dette kræver, at du har valgt samme leverandør til både pleje og praktisk støtte.

Hvis du ofte har behov for at bytte den aftalte støtte til andre opgaver, vil vi lave en revurdering i din sag.

Dit hjem - hjemmeplejens arbejdsplads

Når du modtager støtte og hjælp i dit hjem, vil leverandøren (hjemmeplejen) i samarbejde med dig sørge for, at hjemmet er en sikker arbejdsplads for medarbejderne.

Det betyder,

- at leverandøren vurderer, hvordan arbejdet kan udføres sikkert og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- at leverandøren vurderer, hvordan dit hjem er som arbejdsplads.
- at det kan være nødvendigt, at der skal være arbejdsredskaber i dit hjem, som gør arbejdet forsvarligt.

Læs mere om hjemmet som en arbejdsplads senere i kvalitetsstandarden. Her finder du blandt andet konkrete eksempler.

3. Serviceniveau

Indsats	Rehabilitering
Lovgrundlag	Lov om social service § 83a
Hvad kan hjælpen indeholde?	<p>I et samarbejde med dig træner vi dine færdigheder i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personlig pleje – eksempelvis bad, påklædning eller toiletbesøg • Praktiske opgaver – eksempelvis rengøring, tøjvask, indkøb og madlavning. • Brug af hjælpemidler – eksempelvis skylle- tørre toilet, rollator, diverse små hjælpemidler til daglig husførelse
Serviceniveau for sagsbehandling	<p>Længste sagsbehandlingstid er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personlig pleje – 7 hverdage • Praktiske opgaver – 7 hverdage
Levering	<p>Vi opstarter den tværfaglige indsats hurtigst muligt.</p> <p>Når du får bevilget hjælpemidler som en del af din rehabilitering, følger vi løbende op på, hvordan det går med din brug af de bevilgede hjælpemidler.</p> <p>Hvis du bliver udskrevet fra hospitalet eller pludselig får behov for hjælp, kan vi iværksætte støtten, inden sagsbehandlingen er gennemført.</p> <p>Hvis det bliver nødvendigt at ændre den aftalte tid, vil du blive kontaktet.</p>

Indsats	Støtte til egenomsorg
Lovgrundlag	Lov om social service § 83a og § 83
Hvad kan hjælpen indeholde?	<ul style="list-style-type: none"> • Personlig pleje • Træning og støtte til egenomsorg • Ernæring
Serviceniveau for sagsbehandling	Længste sagsbehandlingstid er: <ul style="list-style-type: none"> • personlig pleje - 7 hverdage.
Levering	<p>Støtten iværksættes umiddelbart efter bevillingen.</p> <p>Hvis du bliver udskrevet fra hospitalet eller pludselig får behov for hjælp, kan vi iværksætte støtten, inden sagsbehandlingen er gennemført.</p> <p>Støtten til pleje må ikke aflyses, men kan flyttes til et andet tidspunkt senere på dagen.</p> <p>Hvis det bliver nødvendigt at ændre den aftalte tid, vil du blive kontaktet.</p>

Indsats	Praktiske opgaver
Lovgrundlag	Lov om Social Service § 83a og § 83
Hvad kan hjælpen indeholde?	<ul style="list-style-type: none"> • Rengøring – se bilag 1 • Indkøb – se bilag 2 • Tøjvask – se bilag 3 • Madservice – se bilag 4 <p>Indhold og omfang er nærmere beskrevet under det enkelte område (se bilag 1 til 4 på de næste sider).</p>
Serviceniveau for sagsbehandling	Din ansøgning om støtte til praktiske opgaver vil som hovedregel blive afgjort indenfor 14 dage.
Serviceniveau for iværksættelse og levering	<p>Støtten iværksættes senest 10 hverdage efter, at du har valgt leverandør.</p> <p>Levering Støtten skal være så aktiverende som muligt og tilbydes på hverdage i dagtimerne mellem kl. 7.30 – 17.00.</p> <p>Støtten kan blive aflyst. I givet fald kan du få støtten en anden. Dette sker efter aftale med dig.</p> <p>Hvis du får behov for at aflyse en aftale, skal du give besked senest dagen før det aftalte besøg. Der kan ikke forventes erstatningsstøtte, hvis du selv aflyser.</p>
Udgifter	Støtten er gratis.
Særlige forhold	At enhver person i husholdningen skal bidrage til at løse sin del af de praktiske opgaver.

Rengøring – bilag 1

Indsats	Rengøring
Hvad kan hjælp til rengøring indeholde?	<p>Hjælpen kan indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsugning/fejning og gulvvask i stue, soveværelse, køkken, entre, baggang, badeværelse. • Støtte til at tørre støv af. • Rengøring af køkkenbord, hårde hvidevarer, badeværelsessanitet, herunder aftørring af areal omkring håndvask og gulvet i bruseniche. • Støtte til rengøring af køleskab som udgangspunkt hver 2. måned. • Skift af sengelinned. • Rengøring af hjælpemidler. • Trappevask/støvsugning udvendigt, hvis du via dit lejemål er forpligtet til dette. <p>Hjælpen til rengøring indeholder støtte til de opgaver, du ikke selv kan løse. Vurderingen af behovet vil altid være konkret og individuel.</p>
Hvad kan man ikke få hjælp til?	<p>Du kan ikke få hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rengøring i forbindelse med flytning eller efter gæster og håndværkere. • Særlig rengøring på grund af husdyr. • Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring.
Serviceniveau	<p>Støtte til rengøring leveres som udgangspunkt hver 14. dag.</p> <p>Som udgangspunkt omfatter rengøringen støtte til rengøring i de rum, der almindeligvis benyttes dagligt – det vil sige stue, soveværelse, køkken, badeværelse og gang.</p> <p>Støtten skal være så aktiverende som muligt og tilbydes på hverdage i dagtimerne mellem kl. 7.30 – 17.00</p>

Indkøb – bilag 2

Indsats	Indkøb
Hvad kan hjælp til indkøb indeholde?	Hjælpen kan indeholde: <ul style="list-style-type: none"> • Skrive indkøbsseddel. • Bestilling af dagligvarer. • Sætte dagligvarer på plads. Levering af dagligvarer kan ske via de forhandlere af dagligvarer, som Skanderborg Kommune har indgået aftale med. <p>Hjælpen til indkøb indeholder støtte til de opgaver, du ikke selv kan løse. Vurderingen af behovet vil altid være konkret og individuel.</p>
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Du kan ikke få hjælp til: <ul style="list-style-type: none"> • Ledsagelse til indkøb. • Støtte til køb af tøj og gaver m.m. • Afhentning af apotekervarer. • Indkøb foretaget af hjemmehjælper.
Serviceniveau	Vi tilbyder støtte til indkøb en gang om ugen. <p>Støtten skal være så aktiverende som muligt og tilbydes på hverdage i dagtimerne mellem kl. 7.30 – 17.00</p>

Tøjvask – bilag 3

Indsats	Tøjvask
Hvad kan hjælp til tøjvask indeholde?	Tøjvask i dit hjem eller i vaskeri tilknyttet din bolig. <p>Hjælpen kan omfatte at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sortere tøj og komme det i maskinen • hænge tøj op • tage tøj ned • komme tøj i tørretumbler • lægge tøj sammen og på plads • renholde kropsbårne hjælpemidler Hjælpen til tøjvask indeholder støtte til de opgaver, du ikke selv kan løse. Vurderingen af behovet vil altid være konkret og individuel.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Hjælpen omfatter ikke: <ul style="list-style-type: none"> • rulning/strygning. • vask efter gæster.

	<ul style="list-style-type: none"> vask i hånden.
Serviceniveau	<p>Tøjvask tilbydes som udgangspunkt en gang om ugen.</p> <p>Ved særlige hygiejniske problemer kan tøjvask tilbydes oftere.</p> <p>Støtten skal være så aktiverende som muligt og tilbydes på hverdage i dagtimerne mellem kl. 7.30 – 17.00</p>

Madservice – bilag 4

Indsats	Madservice
Lovgrundlag	Lov om social Service § 83
Formål	At du tilbydes en ernæringsrigtig kost i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens vejledninger.
Hvem kan søge?	Du kan søge om madservice, hvis du får et midlertidig eller varigt behov for hjælp til at få mad, fordi du får eller har en nedsat fysisk/psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
Hvad indeholder hjælpen?	<p>Færdigtilberedte hovedretter, forretter og desserter.</p> <p>Diætmad efter lægeordination.</p> <p>Maden leveres på din adresse.</p> <p>Vurderingen af behovet vil altid være konkret og individuel.</p>
Udgiften	Der er egenbetaling for maden. Priserne reguleres en gang om året.
Hvad kan man ikke få hjælp til?	Det er ikke muligt at bestille / indkøbe mad til gæster via madservice.
Serviceniveau for sagsbehandling	Din ansøgning vil som hovedregel blive behandlet indenfor 7 hverdage.
Serviceniveau for levering	<p>Du kan maksimalt bestille 7 portioner ugentligt, og du skal minimum bestille 4 portioner.</p> <p>Du kan vælge at få maden leveret 1 eller 2 gange om ugen.</p> <p>Hvis du vælger levering 2 gange i ugen, anbefaler vi, at du bestiller 4 pakker til levering fredag og 3 pakker til levering tirsdag.</p>

4. Klageadgang

Er du uenig i afgørelsen?

Er du uenig i afgørelsen, kan du klage.

Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af brevet med vores afgørelse.

Du kan aflevere klagen mundtlig eller skriftlig til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se kontaktoplysninger nedenfor).

Sådan behandler vi din klage

Når vi har modtaget din klage, vil vi se på din sag igen inden for 4 uger.

Hvis vi ændrer afgørelsen, modtager du besked herom inden for 4 uger.

Hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi din klage videre til Ankestyrelsen, som tager stilling til vores afgørelse.

Er du utilfreds med sagsbehandlingen eller personalets adfærd

Ønsker du at klage over sagsbehandlingen eller personalets adfærd, skal du rette din henvendelse til afdelingsleder i Fagsekretariatet Ældre og Handicap.

Der er ingen klagefrist.

Klager over sagsbehandlingen og personalets adfærd kan ikke behandles af Ankestyrelsen.

Adresser og kontakmuligheder:

Fagsekretariatet Ældre og Handicap
Skanderborg Kommune
Skanderborg Fælled 1, 8660 Skanderborg
Tlf.: 87 94 78 50

Mail: AeH.visitationen@skanderborg.dk

Mails med personfølsomme oplysninger skal sendes via din digitale postkasse på borger.dk: www.borger.dk/post

5. Lovgrundlaget

Indsætterne tager afsæt i ”Lov om Social service” § 83 og § 83a:

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje,
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

Stk. 7. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.*

Stk. 8. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb

Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

*§79 omhandler generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte.

6. Dit hjem - hjemmeplejens arbejdsplads

Når du modtager støtte og hjælp i dit hjem, vil leverandøren (hjemmeplejen) i samarbejde med dig sørge for, at hjemmet er en sikker arbejdsplads for medarbejderne.

At hjemmet er en sikker arbejdsplads, betyder blandt andet:

- Arbejdsredskaberne skal være velfungerende og leve op til instrukser fra arbejdsmiljølovgivningen. Eksempelvis skal der være gulvskrubbe, klude, spande, fejekost og fejeblad, og skaftlængde på redskaber skal mindst være 1,6 meter.
- Der skal være en sikker, stabil og let flyttelig stige eller skammel, hvis medarbejderen eksempelvis skal aftørre skabe over rækkehøjde
- Medarbejderne må ikke flytte tunge møbler og tæpper
- Rengøringsmidler skal være miljøvenlige, og ingen rengøringsmidler må være mærket med et orange faremærke.
- Boligen skal have udvendigt lys, så hjælperne kan orientere sig ved ankomst.
- Adgangsforholdene til boligen skal være forsvarlige, hvilket bl.a. betyder, at du har ansvar for, at der bliver ryddet sne og eventuelt saltet.
- Du må ikke ryge, når medarbejderen er til stede i hjemmet.
- Husdyr må ikke være til gene for hjælperne.

Får du støtte til personlig pleje kan det være nødvendigt, at kommunen installerer hjælpemidler i hjemmet, ændrer på møbleringen eller eventuelt fjerner dørtrin og tæpper.