

Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

Formål

Formålet med indsatsen er at sikre, at du får den nødvendige og tilstrækkelige hjælp, støtte og pleje, så du kan opretholde din personlige hygiejne og omsorg.

Målgruppe og kriterier for tildeling

Vi bevilger personlig hjælp og pleje til dig, hvis du som følge af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre opgaver vedrørende personlig hjælp og pleje, helt eller delvist, og derfor har behov for hjælp. Det er desuden et kriterium, at din funktionsevne ikke forventes at kunne forbedres gennem rehabiliterende afklaring eller indsats.

Indsatsen kan omfatte

Indsatsen har til formål at vedligeholde dit funktionsniveau samt støtte dig i planlægning og varetægelse af din personlige hygiejne.

Indsatsen kan blandt andet omfatte:

- personlig pleje
 - hjælp ved toiletbesøg
 - hjælp til kropsbårne hjælpemidler
 - forflytning
 - vending og lejrning efter behov
-

Indsatsen omfatter ikke

Personlig hjælp og pleje omfatter ikke hjælp til:

- opgaver, som efter arbejdsmiljølovgivningen ikke kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt
- opgaver, som sædvanligvis udføres af specialister
- ledsagelse til læge, sygehus eller lignende

Der henvises i øvrigt til *Generel information om kvalitetsstandarder* på kommunens hjemmeside.

Kommunens målsætning for indsatsen

Kommunens mål med personlig hjælp og pleje er:

- at tilbyde hjælp og støtte på baggrund af en individuel vurdering
- at styrke dig i hverdagen, så det er muligt at opretholde vaner og livsindhold
- at støtte dig i at klare hverdagen og bevare dine evner til at drage omsorg for dig selv
- at forebygge yderligere svækkelse og sammen med dig fastholde eller forbedre dine fysiske eller psykiske færdigheder

- at respektere dine normer, vaner og din ret til selvbestemmelse i opgavevaretagelsen
-

Serviceniveau

Du kan tilbydes personlig hjælp og pleje efter dine individuelle behov og med udgangspunkt i din funktionsevne.

Hjælpen udføres i samarbejde med dig.

Levering og omfang

Hjælp til personlig pleje og omsorg leveres senest tre hverdage efter bestilling.

Indsatsen er omfattet af frit valg, hvilket betyder, at du kan vælge mellem den kommunale leverandør og godkendte private leverandører.

Nogle opgaver udføres som udgangspunkt bedst i dagtimerne.

Flytning eller aflysning af tiden

Hvis et aftalt besøg flyttes med mere end 30 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt, orienterer vi dig telefonisk.

For dig, der modtager daglig personlig pleje:

- må der som udgangspunkt ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side
- hvis hjælpen undtagelsesvist ikke kan leveres som aftalt, ydes erstatningshjælp samme dag, medmindre du ønsker andet

For dig, der modtager ugentlig personlig pleje, for eksempel ugentligt bad:

- kan indsatsen flyttes med op til én dag
- i forbindelse med helligdage kan indsatsen flyttes med mere end én dag

Du kan læse mere om aflysning og flytning af hjælp i *Generel information om kvalitetsstandarder*.

Fleksibel hjemmehjælp

Du har mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at du kan bytte bevilgede ydelser til andre ydelser inden for samme tidsramme.

Der henvises til *Generel information om kvalitetsstandarder* for yderligere oplysninger.

Opfølgning på indsatsen

Myndighed og Visitation følger løbende op på dine behov og den støtte, du modtager.

Hvis din situation ændrer sig, vil dine indsatser blive revurderet.

Lovgrundlag

Personlig hjælp og pleje bevilges efter § 83 i Lov om social service.

Særlige forhold

Ved personlig pleje anvendes dine egne plejeprodukter.

Klagemulighed

Klage over afgørelse

Du kan klage over afgørelsen til Myndighed og Visitation senest fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen.

Vi genvurderer sagen. Fastholdes afgørelsen, sendes sagen videre til Ankestyrelsen.

Klage over udførelsen af hjælpen

Klager over udførelsen af hjælpen kan rettes til den valgte leverandør samt Myndighed og Visitation.

Klager kan blandt andet omhandle:

- leverandørens medarbejdere
- måden opgaven udføres og leveres på