

Kvalitetsstandard for personlig pleje

Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> Borgere, som har brug for hjælp til personlig pleje på grund af nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne.
Serviceniveau	<ul style="list-style-type: none"> For at modtage hjælp til personlig pleje, skal man visiteres til dette. Ved visitationen foretages en konkret, individuel vurdering med udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov. Tildelingen af hjælpen fokuserer altid på borgerens egne ressourcer, og på at borgeren er så selvhjulpnen som muligt. Forud for vurderingen af behovet for hjælp, skal borgeren derfor jf. serviceloven § 83 a deltage i et rehabiliteringsforløb, hvor det afklares, hvad borgeren selv kan klare eller kan træne sig op til at kunne klare igen. Først når det er afprøvet, hvorvidt vejledning, rehabilitering, træning eller et hjælpemiddel kan afhjælpe borgerens behov, kan det afgøres, hvad borgeren kan få hjælp til. I enkelte tilfælde, hvor det vurderes, at borgeren ikke har potentiale til at blive helt eller delvist selvhjulpnen, kan borgeren bevilges hjælp efter § 83 uden forudgående rehabiliteringsforløb efter §83a.
Service mål	<ul style="list-style-type: none"> Det er kommunens visitation, der visiterer til personlig pleje. Personlig pleje iværksættes hurtigst muligt og som hovedregel fra dag til dag. Hørsholm Kommunes hjemmepleje og de private leverandører leverer indsatserne hele døgnet alle ugens dage året rundt. Leverandøren kan som hovedregel ikke aflyse.
Formål	<ul style="list-style-type: none"> At bidrage til den bedst mulige sundhedstilstand. At hjælpe med at udvikle, genvinde og bibeholde evnen til at varetage egen pleje eller dele af den.
Indhold i indsats og frekvens	<ul style="list-style-type: none"> Indsatserne kan tilbydes fra en gang om ugen op til flere gange i døgnet. Hjælp, støtte og vejledning til den nødvendige personlige pleje og hygiejne. Hjælp, støtte og vejledning til kropsbårne hjælpemidler. Indsatsen kan indeholde: <ul style="list-style-type: none"> Bad, gives som udgangspunkt 1 gang ugentligt Øvre toilette (herunder mund-, tand- og/eller protesepleje, frisering, barbering og ansigtspleje, negleklipping på hænder og fødder). Nedre toilette (herunder nedre hygiejne samt vask omkring kateter og stomi) Af og påklædning (herunder hjælp til høreapparat, pudsning af briller, hjælp til kontaktlinser, hjælp til personlige hjælpemidler, hjælp til flystrømper og påtagning af nødkald) Toiletbesøg/bleskift, (herunder tømning af kateterpose/ kolbe/ bækkenstol). Derudover: <ul style="list-style-type: none"> Mobilitet: Forflytning, vending og lejring

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hjælp til at indtage mad og drikke. ○ Linnedskift efter behov.
Hvad kan ikke indgå i hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> ● Speciel fod,- og neglepleje på fødder eksempelvis diabetikere. Der henvises til fodterapeut. ● Speciel tandpleje af tænder eller proteser.
Leverandør	<p>Det er muligt at vælge, hvem der skal levere hjælpen til den personlige pleje.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hørsholm Kommunes hjemmepleje. ● Privatleverandører godkendt af Hørsholm Kommune. ● En person, man selv har udpeget. Personen skal godkendes og ansættes af Hørsholm Kommune.
Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> ● Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal. ● Personlig pleje iværksættes hurtigst muligt og som hovedregel fra dag til dag. ● Leverandøren forpligter sig til at udføre de visiterede indsatser. ● Leverandøren forpligter sig til at engagere medarbejdere med relevant faglig kompetence. ● Medarbejdere skal bære synligt legitimationskort med vellignende foto. ● Leverandøren skal tilpasse hjælpen i forbindelse med akutte ændringer i borgerens tilstand. ● Leverandøren skal videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage. ● Hjælpen gives i et respektfuldt samarbejde og tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. ● Hjælpen bør gives af så få personer som muligt. ● Hjælpen gives indenfor et nærmere aftalte tidspunkt, plus/minus en time, ellers skal borgeren kontaktes.
Krav til borgeren	<ul style="list-style-type: none"> ● Ved afbud skal borgeren melde afbud til leverandøren senest kl. 12.00 dagen før. ● Ved indlæggelser får kommunen automatisk besked om dette. ● Hvis døren ikke åbnes, vil medarbejderen på baggrund af en individuel vurdering og af hensyn til borgerens sikkerhed tage handling herpå. Bliver det nødvendigt at kontakte politiet/låsesmed, påhviler udgiften til låsesmed borgeren. ● Aflyser borgeren et besøg, erstatter leverandøren som udgangspunkt ikke besøget.
Hjemmet som arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> ● Det kan være nødvendigt at ændre i boligindretningen for at kunne udføre den personlige pleje. ● Det kan være nødvendigt at opsætte en elektronisk dørlås, hvis borgeren ikke selv kan åbne. ● Der må ikke ryges (ej heller E-cigaretter), mens medarbejderen er i hjemmet, og der skal luftes ud 5 – 10 minutter før, medarbejderen kommer, hvis der er røget i hjemmet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælpe midler, som er nødvendige af hensyn til hjælpens udførelse, stilles til rådighed af kommunen, uanset om hjælpen udføres af kommunal eller privatleverandører. Dette kan fx være en plejeseng eller en lift. • Medarbejderen skal have mulighed for at udføre korrekt håndhygiejne i borgerens hjem. Der skal være adgang til flydende sæbe, køkkenruller eller papirhåndklæder. • Den kommunale hjemmepleje eller privatleverandøren yder erstatning, hvis en medarbejder beskadiger ting i borgerens hjem. Der gives ikke erstatning, hvis skaden kan henføres til almindelig slitage.
Opfølgning på hjælpen	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Tilsyn. • Borgertilfredshedsundersøgelser.
Lovgrundlag	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceloven §§ 83, 87 og 88
Klagemulighed	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis borgeren ønsker at klage over afgørelsen, skal vedkommende henvende sig til visitationen. • Her vil begrundelsen for afgørelsen revurderes, og borgeren vil høres/informeres, hvis der er fremkommet nye oplysninger. • Hvis klagen ikke kan imødekommes, videresender Kommunen sagen til Ankestyrelsen. • Klagefrist er 4 uger efter afgørelsen er modtaget. • Ved klage over en medarbejder eller udførelsen af en indsats, skal borgeren rette henvendelse til den ansvarlige enhed.
Skift af leverandør	<ul style="list-style-type: none"> • Borgeren har mulighed for at skifte leverandør, dette sker ved henvendelse til visitator. • Leverandørskift kan ske med 4 ugers varsel.
Kontakt til visitationen	<p>Visitationen kan kontaktes alle hverdage 9.00-12.00 på telefon 48 49 36 11 eller e-mail: som-post@horsholm.dk</p>