

| Kvalitetsstandard for personlig pleje, praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Målgruppe | Borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, der har behov for hjælp, omsorg eller støtte, kan søge om personlig pleje, praktisk hjælp og/eller socialpædagogisk støtte. |
| Kriterier og omfang | <p>Der foretages en individuel helhedsvurdering af borgerens samlede behov for støtte, herunder hvad andre i borgerens hjem kan hjælpe med.</p> <p>Vurderingen kan medføre, at borgeren henvises/visiteres til:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Råd og vejledning – Et tidsbegrænset træningsforløb – Vejledning og instruktion i brug af hjælpemidler – Et kortere intensivt afklarende/rehabiliterende forløb – Tidsbegrænset socialpædagogisk støtte og vejledning – Kompenserende personlig pleje og praktisk hjælp <p>Hjælp, støtte og træning i at blive selvhjulpne tilbydes <i>som udgangspunkt</i> i borgerens eget hjem. Borgeren skal være til stede i hjemmet imens. Socialpædagogisk støtte og vejledning kan også foregå i kommunens lokaler.</p> |
| Formål | <p>I Norddjurs Kommune leveres alle indsatser med afsæt i den rehabiliterende tilgang for at bevare eller styrke borgerens muligheder for at leve et så selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Det vil sige, at det primære mål med støtten er, at borgeren bliver selvhjulpne. Borgeren vil derfor modtage praktisk og pædagogisk støtte til igen selv at kunne varetage den personlige pleje og de praktiske gøremål. Hvis dette ikke er muligt, vil indsatsen sigte mod at gøre borgeren i stand til at varetage så mange opgaver som muligt selv.</p> <p>Det er målet at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der giver borgeren størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv. Borgeren er derfor selv med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver.</p> <p>Da målet er at støtte borgeren i at være så selvstændig i de daglige aktiviteter som muligt, forventes det, at borgeren deltager aktivt.</p> |
| Afgørelse | <p>Indsatsen tilbydes efter en konkret, faglig og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp. I vurderingen vil der blive lagt vægt på:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hvad borgeren selv kan gøre – Hvad en ægtefælle/andre i hjemmet, kan hjælpe borgeren med – Hvad borgeren selv kan lære at gøre – Hvad borgeren kan gøre med et hjælpemiddel eller træning – Hvad borgeren kan lære at gøre med støtte fra en medarbejder |

| | |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Handicap, alder og sygdom berettiger ikke i sig selv til hjælp.</p> <p>Hvis borgeren søger om hjælp til personlig pleje eller praktiske opgaver, vil borgeren modtage en skriftlig afgørelse fra visitationen senest 14 dage efter, at der er indgået aftale med en visitator omkring støtte/hjælp.</p> <p>Hvis borgeren søger om socialpædagogisk støtte, vil borgeren modtage en skriftlig afgørelse senest 6 uger efter, at de nødvendige oplysninger foreligger.</p> |
| Levering | <p>Valg af leverandør</p> <p>Borgeren kan vælge at modtage støtte/hjælp fra den kommunale hjemmepleje eller fra et privat firma, der er godkendt af Norddjurs Kommune. Hjælpen kan desuden leveres af en privat person, fx en pårørende/bekendt (som ikke er tilknyttet hjemmeplejen i Norddjurs Kommune), som borgeren selv har udpeget. Norddjurs Kommune skal godkende og ansætte den person, som borgeren har udpeget.</p> <p>Ønsker borgeren at skifte leverandør, skal borgeren kontakte visitationen. Der kan foretages leverandørskift med 1 måneds varsel.</p> <p>Hvis borgeren bor i en bolig med døgn dækning eller fast personale, har borgeren ikke frit valg af leverandør.</p> <p>Hvis borgeren er berettiget til socialpædagogisk støtte, kan dette kun leveres af det personale, der er ansat på socialområdet i Norddjurs Kommune. Her kan borgeren ikke selv vælge, hvem der skal levere støtten.</p> <p>Særlige tilfælde</p> <p>I særlige tilfælde har borgeren mulighed for at ansætte eget personale til varetage af den personlige pleje og praktiske hjælp. For nærmere information henvises til Norddjurs Kommunes kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance.</p> <p>Valg af madleverandør</p> <p>Borgeren kan vælge at få leveret mad fra den kommunale madleverandør eller fra en privat leverandør, der er godkendt af Norddjurs Kommune. Der er egenbetaling for madservice.</p> |
| <i>Særligt for Anholt</i> | <p>Hvis borgeren bor på Anholt, og har et varigt behov for hjælp af to medarbejdere samtidig, kan dette ikke tilbydes på Anholt. Borgeren henvises i stedet til tilbud på fastlandet.</p> |
| Aktiviteter | <p><i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i> omfatter hjælp og støtte til en eller flere af følgende indsatser:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Et tidsafgrænset rehabiliterende forløb med det formål, at borgeren igen selv kan varetage den personlige pleje og de praktiske gøremål – Praktisk hjælp, hvis borgeren f.eks. har brug for støtte til at gøre rent eller vaske tøj |

| | |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> – Personlig pleje, hvis borgeren f.eks. har behov for støtte til at vaske sig, komme i bad eller gå på toilettet – Madservice, levering af færdiglavet mad i hjemmet – Behov for hjælp i akutte situationer, herunder nødkald <p>Borgeren kan som hovedregel få hjælp til rengøring hver 3. uge og hjælp til tøjvask hver 2. uge. Den praktiske hjælp leveres på hverdage. Tidspunktet aftales med leverandøren.</p> <p>Borgeren vil typisk blive tilbudt at få hjælp til personlig pleje dagligt. Hvis borgeren kun har behov for hjælp til bad, vil borgeren som hovedregel kunne få støtte til dette 1 gang ugentligt. Tidspunktet for personlig pleje afhænger af borgerens behov, men plejen bliver typisk udført om morgenen og om aftenen. Tidspunktet aftales med leverandøren.</p> <p><i>Socialpædagogisk støtte og vejledning</i> omfatter støtte til en eller flere af følgende indsatser:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Administration – Indkøb og kost – Kontakt og samvær – Medicinhåndtering – Personlig pleje – Praktiske opgaver i hjemmet – Uddannelse og beskæftigelse <p>For nærmere information om de konkrete indsatser henvises til Norrdjurs Kommunens indsatskataloger for personlig pleje og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte.</p> |
| Kvalitetskrav | <p>Tidsfrister for visitation og opstart af hjælp</p> <p>Støtte til <i>personlig hjælp og pleje</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Daglig hjælp og pleje iværksættes på hverdage indenfor 24 timer – Ved øvrig behov for hjælp og støtte opstartes dette som udgangspunkt indenfor 5 hverdage efter modtagelse af henvendelse – Akut opstået behov for hjælp iværksættes straks af hjemmesygeplejersken <p>Indsatsen leveres af medarbejdere med en social- og sundhedsfaglig uddannelse. Indsatsen kan i kortere perioder leveres af medarbejdere uden en social- og sundhedsfaglig uddannelse, der har modtaget den fornødne oplæring i opgaverne.</p> <p>Støtte til <i>praktiske opgaver</i> iværksættes indenfor 2 uger efter, at der er truffet afgørelse. Praktiske opgaver kan leveres af uddannet personale.</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Særligt for Anholt</i></p> | <p><i>Levering af madservice</i> kan påbegyndes dagen efter, at leverandøren har modtaget besked fra Norddjurs Kommune. Hvis borgeren bor på Anholt, opstartes leveringen på førstkommande udbringningsdag.</p> <p><i>Nødkald</i> installeres senest 5 hverdage efter bevilling.</p> <p><i>Socialpædagogisk støtte og vejledning</i> iværksættes som hovedregel 14 dage efter, at borgeren har modtaget en bevilling. Hvis borgeren aflyser støtten, vil borgeren modtage næste besøg som planlagt.</p> <p>Hvis borgeren bor på Anholt, og har behov for hjælp ud over det generelle serviceniveau, kan borgeren i særlige tilfælde modtage ekstra hjælp.</p> <p>Hvis borgeren har behov for hjælp uden for de generelle leveringstidspunkter, vil borgeren som udgangspunkt blive tilbudt hjælpemidler og/eller en rehabiliterende indsats med henblik på, at borgeren igen vil kunne klare sig selv eller med det generelle serviceniveau.</p> <p>Hvis borgeren har behov for en udredning i forhold til fremtidige behov for hjælp, aflastning eller rehabilitering, eller hvis borgeren har et stort plejebehov i forbindelse med - ikke varig - svær sygdom, kan borgeren tilbydes et ophold i en midlertidig bolig på fastlandet.</p> |
| <p>Opfølgning</p> <p><i>Særligt for Anholt</i></p> | <p>I samarbejde med borgeren udarbejdes der mål og en tidsramme for indsatsen. Der følges løbende op på den støtte, borgeren modtager, for at sikre at denne svarer til borgerens behov, og at borgeren er tilfreds med den indsats, der leveres.</p> <p>Den rehabiliterende indsats afsluttes, når borgeren er blevet selvhjulpent, eller det vurderes, at der fortsat er hverdagsopgaver, som borgeren ikke selv kan komme til at klare. I så fald træffes der afgørelse om rettelse til kompenserende hjælp.</p> <p>På Anholt aflægges der visitationsbesøg 1 gang årligt, og der er telefonisk opfølgning ved behov.</p> |
| <p>Klage og Ankemuligheder</p> | <p>Klageadgangen fremgår af den klagevejledning, der følger med den skriftlige afgørelse, som borgeren modtager.</p> <p>Hvis borgeren ikke er tilfreds med den afgørelse, der er truffet, opfordres borgeren til at kontakte visitationen/myndighedsafdelingen.</p> <p>Hvis borgeren ikke er tilfreds med den måde, som indsatsen gives på, opfordres borgeren til at kontakte leverandøren eller visitationen/myndighedsafdelingen.</p> <p>Der er ingen klageadgang i forhold til kommunens tilbud efter Servicelovens § 82 a og b.</p> |

| | |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lovgrundlag | <p>Gældende Lov om Social Service</p> <ul style="list-style-type: none"> – §§ 1 og 81 (formål). – § 82A (tilbud om gruppebaseret støtte). – § 82B (individuel tidsbegrænset socialpædagogisk støtte). – § 83 (praktiske og personlige opgaver i hjemmet). – § 83a (praktiske og personlige opgaver i hjemmet; korterevarende og tidsbegrænsede rehabiliteringsforløb). – § 85 (Socialpædagogisk støtte). – § 94 (udpegelse af person til varetagelse af opgaver). |
| Kontaktinformationer | <p>Sundheds- og omsorgsområdet Visitation og Rådgivning Tlf.: 89 59 21 10 på hverdage mellem kl. 8.00-15.00 Mail: sundhed@norddjurs.dk</p> <p>Ved akut behov for hjælp kontaktes: Hjemmeplejen Grenaa: 89 59 29 20 Hjemmeplejen Allingåbro: 89 59 39 00 Hjemmeplejen Glesborg: 89 59 39 49</p> <p>Myndighedsafdelingen: Medarbejderne i myndighedsafdelingen har telefontid på alle hverdage mellem kl. 09.00-10.00. I kommunens øvrige åbningstid kan myndighedsafdelingen kontaktes på hovednummeret. Tlf.: 89 59 10 00.</p> |
| Indsatskatalog | <p>Følgende indsatser er beskrevet i indsatskataloget for personlig pleje og praktisk hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Madservice – Nødkald – Støtte til personlig pleje – Praktisk hjælp og støtte – Rehabiliteringsforløb <p>Følgende indsatser er beskrevet i indsatskataloget for socialpædagogisk støtte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Støtte til administration – Støtte til indkøb og kost – Støtte til kontakt og samvær – Støtte til medicin håndtering |

| | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">- Støtte til personlig pleje- Støtte til praktiske opgaver i hjemmet- Støtte til uddannelse og beskæftigelse |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|