

Overordnet kvalitetsstandard 2017

Serviceovens §§ 83 a og 83, 84 samt klippekort.

Skive Kommune
Visitation & Hjælpebidler

Forord

Den overordnede kvalitetsstandard beskriver den personlige og praktiske hjælp, som borgeren kan visiteres til i Skive Kommune. Herunder det serviceniveau, Byrådet har fastlagt.

Visitation & Hjælpe midler har kompetencen til at bevilge hjælpen.

Visitation til hjælp sker ud fra, at borgeren har ansvar for og er aktiv i eget liv og at borgeren kan leve så selvstændigt et liv som muligt.

Borgerens behov, ressourcer og ønsker er udgangspunktet, og visitationen foregår altid i samarbejde med borgeren og eventuelt pårørende og/eller netværk.

Skive Kommunes mål er at støtte den enkelte borger i at leve et selvstændigt liv længst muligt. Enhver indsats vil blive givet som hjælp til selvhjælp. Det betyder blandt andet, at borgeren vil blive tilbudt rådgivning, vejledning og/eller træning, før der kan bevilges hjælp.

Kvalitetsstandarden er gældende fra 2017 og revideres en gang årligt.

Formål med kvalitetsstandarden

En kvalitetsstandard er en generel information om den hjælp, der kan tilbydes fra kommunen, såfremt en borger på grund af en fysisk/psykisk funktionsnedsættelse og/eller sociale udfordringer ikke er i stand til at leve et selvstændigt liv, uanset boform og alder.

Kvalitetsstandarden er den lokale udmøntning af gældende lovgivning, og den er grundlaget for, at Visitation & Hjælpe midler kan bevilge hjælp. Den skal afspejle kommunalpolitiske beslutninger, og den skal indeholde en overordnet beskrivelse af kommunens serviceniveau. Med udgangspunkt i Serviceloven og kvalitetsstandarden skal Visitation & Hjælpe midler træffe individuelle og konkrete afgørelser hos hver enkelt borger der anmoder om hjælp.

Det skal fremgå af kvalitetsstandarden, hvilke kvalitetskrav kommunen stiller til hjemmeplejen, herunder krav til kompetencer, arbejdsmiljø mv.

Skive Kommunes overordnede målsætninger og kvalitetskrav

Skive Kommune har en vision om at give sine borgere mulighed for at leve et indholdsrigt og kvalitetsfyldt liv.

Skive Kommune lægger i alle sammenhænge vægt på:

- Ordentlighed
- Indflydelse
- Respekt
- Ansvar
- Livskvalitet

Skive Kommune ønsker desuden at have fokus på:

- Forebyggelse, rehabilitering, sundhedsfremme og trivsel.
- Livskvalitet gennem socialt samvær og den frivillige indsats.
- Udvikling af gode tilbud til alle kommunens borgere.

Kriterier og omfang

Hjælp efter § 83a, § 83 og § 84 i Serviceloven samt øvrige tilbud, der er omtalt i kvalitetsstandarderne, kan gives til borgere, som midlertidigt eller varigt har nedsat fysisk, psykisk funktionsevne og/eller sociale udfordringer, og som ikke er i stand til at udføre personlige og/eller nødvendige praktiske opgaver uden hjælp fra andre.

Enhver hjælp bevilges individuelt og konkret med udgangspunkt i den enkelte borgers situation. Hjælpen kan sættes i gang straks eller efter aftale, afhængigt af behovet. Der kan ydes hjælp alle ugens dage, på alle tider af døgnet.

En borger kan kun bevilges hjælp til praktiske opgaver i hjemmet, hvis der ikke er andre voksne i husstanden, som kan varetage opgaverne.

Borgeren skal medvirke til at få de nødvendige oplysninger frem om fx funktionsniveau, helbredstilstand og andet, der kan have betydning for tildelingen af hjælp. Hvis borgeren ikke ønsker at medvirke til dette, må afgørelsen træffes på det foreliggende grundlag, hvilket kan betyde et afslag.

Rehabiliteringsforløb (Serviceloven § 83a)

Ved enhver henvendelse om personlig eller praktisk hjælp, vurderes borgerens mulighed for at indgå i udarbejdelse og gennemførelse af et rehabiliteringsforløb.

Rehabiliteringsforløbet er et målrettet og tidsafgrænset forløb, som tager afsæt i borgerens ønsker om hjælp, og mulighederne for igen at kunne blive selvhjulpne.

I samarbejde mellem borger og visitator udarbejdes konkrete mål for forløbet.

Rehabiliteringsforløbet gennemføres i samarbejde mellem borger og de faggrupper der er relevante i de enkelte forløb.

Der vil i forløbene være fokus på hjælpemidler, hvor disse kan kompensere for midlertidige funktionsnedsættelser.

Rehabiliteringsforløbet har til formål at:

- Give borger mulighed for igen at leve et selvstændigt liv.
- Fremme borgerens mulighed for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse.
- Styrke borgerens ansvar for sig selv og sin familie.
- Fremme borgerens mulighed for at leve et sundt liv.

Når et rehabiliteringsforløb er afsluttet laves en vurdering af borgerens fremtidige behov for hjemmehjælp.

Hvis en borger ikke har mulighed for at gennemføre et rehabiliteringsforløb, foretages en vurdering af borgerens behov for hjælp efter § 83 i Serviceloven – og på baggrund af denne vurdering gives bevilling/afslag på de efterspurgte ydelser. Vurderingen af borgerens behov for hjælp tager udgangspunkt i de samme formål som beskrevet under rehabiliteringsforløb.

Hjælp efter § 83 i Serviceloven har til formål at:

- Give borgeren mulighed for at leve så selvstændigt et liv som muligt
- Lette den daglige tilværelse for borgeren i hverdagslivets opgaver
- At hjælpe borgeren til at bibeholde så mange funktioner som muligt
- At hjælpe borgeren til et sundt hverdagsliv

Hjemmehjælp, hjemmepleje og afløsning (Serviceloven §§ 83 - 84)

Hjælpen bevilges individuelt og konkret til hver enkelt borger. Den samme funktionsnedsættelse eller det samme problem kan have forskellige konsekvenser for den enkelte borger og dermed udløse forskellige former for hjælp.

Hjælp kan ydes på følgende områder:

- Hverdagens aktiviteter (dagcenter)
- Praktiske opgaver (fx rengøring og tøjvask)
- Personlige opgaver (fx bad og påklædning)
- Madservice (færdiglavet mad)
- Boliger til midlertidig ophold (fx til rehabilitering efter indlæggelse)
- Pleje- eller ældrebolig
- Nødkald
- Afløsning og aflastning (fx af rask ægtefælle)

Klippekort

For at modtage et klippekort, skal borgeren være 60 år eller ældre, have et svagt netværk samt et væsentligt behov for personlig og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83. Klippekortet er ½ times ekstra hjemmehjælp om ugen, hvor borgeren selv bestemmer indholdet af hjælpen. Hjælpen skal dog fortsat være indenfor rammerne af arbejdsmiljøloven.

Det kan være ekstra rengøring, ture ud af hjemmet, besøg på biblioteket m.m.

Borgeren kan vælge at spare klip op, således der kan samles til længere varende opgaver.

Anvendelsen af klippene aftales med borgerens kontaktperson i hjemmeplejen. Ved anvendelse af 1 klip (1/2 time) skal medarbejderen vide det en uge før anvendelse, ved 2 til 4 klip er varslet 2 uger og ved samlet anvendelse af over 4 klip (2 timer) er varslet 4 uger. Dette skal ske af hensyn til arbejdets tilrettelæggelse.

Klippekortet kan anvendes i dag- og aftentimer, alle ugens dage. Helligdage er undtaget.

Borgeren afholder selv udgifter til ex. transport, indgangsbilletter, forplejning m.v. Kommunen afholder udgifterne til hjælperen.

Hjemmeplejen har ansvaret for at tildele og afslutte Klippekort i samarbejde med borgeren.

Værdighedsmidler:

I forbindelse med finansloven for 2016 blev der afsat 1 mia. kr. til en værdig ældrepleje. Midlerne skal anvendes på 5 hovedområder som er:

- Livskvalitet
- Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i ældreplejen
- Selvbestemmelse
- Mad og ernæring
- En værdig død

Skive Kommune modtager ca. 9.6 mio kr. årligt 2016 – 2019.

Det er udarbejdet en værdighedspolitik og det er besluttet at bruge midlerne i hele perioden til et bredt løft af området inden for 5 spor:

- Demensindsats
- Borgernær pleje- og sundhedsindsats, herunder fx sygeplejeklinikker og bedre udskrivningsforløb
- En værdig livsafslutning,
- Træning og mestring,
- Velfærdsteknologi og hjælpemidler

I 2016 er det især vægtet økonomisk at styrke demensindsatsen og at lave en stor investering i velfærdsteknologi og hjælpemidler.

Der er nu også vedtaget en plan for 2017 og frem, som bl.a. betyder at klippekortsordningen i hjemmeplejen videreføres og at der skal være centersygeplejersker på alle plejecentre. Der skal desuden laves systematisk ernæringscreening og der ansættes en diætist.

Hvordan tildeles hjælpen

Henvendelse

Al hjælp starter med en henvendelse til Visitation & Hjælpemidler. Henvendelsen kan komme fra borgeren selv eller fra andre med samtykke fra borgeren.

Der kan efterfølgende være brug for en samtale, som kan foregå i borgers hjem, på midlertidig plads eller pr. telefon.

Borgeren kan vælge at have en bisidder/partsrepræsentant med til samtalen, der som udgangspunkt finder sted på hverdage i dagtimerne.

Tidspunkt for hjemmebesøg aftales mellem borger, eventuelle pårørende, part, bisidder og visitator.

Tidsfrister ved ansøgning om personlig og praktisk hjælp:

- Akut hjælp iværksættes inden for 24 timer. Efterfølgende kan der være brug for besøg i hjemmet.
- Ved udskrivelse fra hospital, aftales den nødvendige opstart af hjælp hos borgeren mellem hospital og visitator. Hjælpen op starter, når borgeren kommer hjem. Efterfølgende kan der være brug for besøg i hjemmet.

- Ansøgning om personlig pleje: Besøg/samtale inden for 5 hverdage. I ferieperioder omkring sommerferie og juleferie *kan* der gå op til 10 hverdage.
- Ansøgning om praktisk hjælp: Besøg/samtaler indenfor 10 hverdag. I ferieperioder omkring sommer- og jule ferie *kan* der gå op til 14 hverdage.

Den efterfølgende sagsbehandlingstid vil være individuel, afhængigt af sagens kompleksitet og behovet for at indhente yderligere oplysninger.

Ved akutte ændringer både i og uden for normal arbejdstid kan borgeren henvende sig til hjemmeplejens vagthavende medarbejder, som sikrer den rette hjælp og efterfølgende orienterer Visitation & Hjælpe midler.

Besøg hos borgeren

Visitor kan besøge borgeren i hjemmet, i en midlertidig bolig eller på en institution.

Under besøget indhentes der oplysninger om borgerens ønsker og prioriteter. Samtidig foretages en faglig vurdering af borgerens funktionsevne. Sammen danner dette grundlaget for udarbejdelse af mål med henblik på et rehabiliteringsforløb eller en afgørelse.

Visitor har tavshedspligt.

Forventninger til borgeren i samarbejdet med visitor i forbindelse med vurdering af behovet for hjælp (sagsbehandling):

Borgeren skal medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for udarbejdelse af afgørelse om behovet for hjælp i hjemmet. Der kan kun træffes en afgørelse på baggrund af de oplysninger, der er til rådighed.

Det er derfor vigtigt, at borgeren giver alle oplysninger om helbreds-, sociale, bolig- og økonomiske forhold, som kan have betydning for den hjælp, der er søgt om. Oplysningerne skal indgå i den faglige vurdering, der danner grundlag for afgørelse om hjælp.

Det kan derfor også være af stor betydning, at borgeren afgiver en samtykkeerklæring, der giver visitor mulighed for at indhente fx lægeoplysninger.

Alle handlinger tager udgangspunkt i borgerens livssituation. Samarbejdet med borgeren sker i gensidig respekt, idet god sagsbehandling tager udgangspunkt i et ligeværdigt forhold.

Visitor vil i vurderingen se på husstandens størrelse og sammensætning og på, om husstandens øvrige medlemmer kan deltage i den daglige husførelse, også selv om de ikke plejer at gøre det.

Visitor oplyser borgeren om, hvad der er muligt og ikke muligt i forhold til hjælp fra kommunen.

Udgangspunktet er altid hjælp til selvhjælp med forebyggende og sundhedsfremmende sigte.

Kontakte visitor, hvis der sker ændringer, som har betydning for hjælpen.

Det kan være en god ide, at en pårørende eller anden bisidder er til stede ved visitationsbesøget. Borgeren gøres opmærksom på denne mulighed i forbindelse med planlægning af besøget.

Skriftlig afgørelse

På baggrund af samtalen, udarbejder visitator en skriftlig afgørelse til borgeren senest 10 hverdage efter, at alle relevante oplysninger er skaffet.

Såfremt der vurderes at være grundlag for at tilbyde borgeren et rehabiliteringsforløb, laves en afgørelse som indeholder:

- Tidsafgrænsning for det aftalte forløb
- Aftalte mål for forløbet
- Hvem der hjælper med at udføre forløbet.
- Klagevejledning

Såfremt borgeren ikke kan deltage i et rehabiliteringsforløb sendes en afgørelse, som indeholder:

- Formålet med evt. bevilget hjælp
- Begrundelse for evt. afslag
- Klagevejledning

Ved bevilling af madservice udarbejdes der ikke en afgørelse.

Levering af hjælpen

Et rehabiliteringsforløb efter Servicelovens § 83 a, leveres af Skive Kommune. Hjælpen kan leveres fra plejecenter (hvis man er på midlertidigt ophold), hjemmeplejen herunder mestringsmedarbejdere eller sundhedscentret (hvis man har behov for træning eller genoptræning).

Der er som udgangspunkt ikke frit valg af leverandør.

Borgere, der er bevilget personlig og/eller praktisk hjælp efter Servicelovens § 83, kan frit vælge mellem de hjemmehjælpsleverandører, der er godkendt i Skive Kommune. En liste over godkendte leverandører kan ses på www.skive.dk.

Borgeren kan ændre sit valg af leverandør til personlige og praktiske opgaver med 14 dages varsel. I forhold til madservice er der dog en måneds varsel på skift af leverandør.

Borgeren har også mulighed for at udpege en selvvalgt hjælper, som efterfølgende skal godkendes og ansættes af den kommunale hjemmepleje.

Hjemmeplejen er forpligtet til at efterleve det politisk godkendte serviceniveau og de fastsatte tidsfrister for levering af hjælp. Se indsatskataloget.

Generelt for alle ydelser.

Hvad koster hjælp?

Rehabiliteringsforløb er gratis for borgeren.

Personlig og praktisk hjælp er gratis for borgeren.

Madservice koster et beløb pr måltid. Taksten reguleres en gang om året.

Ved ophold i midlertidig bolig er der en egenbetaling pr døgn, som blandt andet dækker måltider. Taksten reguleres en gang om året.

Fleksibel hjemmehjælp

Som hovedregel skal hjemmeplejen udføre de opgaver, som er bevilget hos den enkelte borger. Borgeren har dog mulighed for at bytte andre opgaver inden for den fastsatte tidsramme. Medarbejderen dokumenterer dette i borgerens elektroniske journal.

Hvis borgeren ønsker at bytte personlige opgaver til praktiske eller omvendt, kræver det:

- At borgeren er bevilget hjælp inden for begge områder og
- At borgeren har valgt samme leverandør til at løse opgaverne.

Borgeren kan kun bytte til andre praktiske opgaver, der foregår i hjemmet.

Hvis borgeren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal visitator kontaktes for at vurdere, om den bevilgede hjælp svarer til behovet

Krav til hjemmeplejen

I forhold til medarbejderen:

- Hjemmeplejen har en forsikring, der dækker, hvis medarbejderen beskadiger ting i borgerens hjem.
- Medarbejderen er forpligtet til at rydde op efter sig selv samt tørre op efter spild og lignende, inden borgerens hjem forlades.
- Medarbejderen har pligt til at handle i akutte situationer, fx hvis borgeren falder eller bliver akut syg.
- Medarbejderen skal vise respekt for og samarbejde med borgeren om at løse de bevilgede opgaver.
- Medarbejderen har tavshedspligt.
- Medarbejderen må ikke modtage gaver eller handle med borgeren.
- Medarbejderne må ikke udføre opgaver i hjemmet, hvis borgeren ikke er hjemme.

I forhold til borgeren:

- Borgeren får en fast kontaktperson, og der oprettes elektronisk journal.
- Hjælpen ydes af færrest mulige medarbejdere.
- Personlige opgaver aflyses eller flyttes som hovedregel ikke.
- Mødetiden hos borgeren må svinge med +/- ½ time.
- Mål og handleplan for hjælpen dokumenteres i elektronisk journal.
- Hvis borgeren er visiteret til nødkald, må svartiden højst udgøre en halv time fra nødkald til kontakt.

Hvis en borger med en demensdiagnose har oprettet plejetestamente, skal dette i videst muligt omfang respekteres. Plejetestamentet er vejledende for den hjælp, som plejepersonalet skal udføre i forhold til plejen af den demente på det tidspunkt, hvor den pågældende ikke længere er i stand til selv at give udtryk for sine ønsker.

I forhold til faglige kompetencer har hjemmeplejen ansvar for:

- At sikre den rette faglige kompetence til løsning af konkrete opgaver hos den enkelte borger.
- At sikre delegering og oplæring af medarbejderen til opgaveløsning hos den enkelte borger. At sikre medarbejderens kompetencer til stadighed udvikles for at sikre høj kvalitet i hjælpen til borgeren.
- At medarbejderen kender sine handlemuligheder ved både akutte og varige ændringer i borgerens behov.

Forventninger til borgeren i samarbejdet med hjemmeplejen:

- Være hjemme på det aftalte tidspunkt.
- Melde afbud senest dagen før, hvis en aftale skal aflyses.
- Give besked senest dagen før, hvis en aftale skal flyttes.
- Sørge for, at familie og gæster selv køber ind og rydder op efter sig (inklusive opvask).
- Sørge for rengøringsartikler og redskaber til brug for medarbejderen.
- Sørge for, at husdyr ikke er til gene for arbejdet.
- Kontakte visitator, hvis der sker ændringer, som har betydning for hjælpen.

Arbejds miljø

Borgerens hjem er medarbejderens arbejdsplads. Medarbejderen er omfattet af arbejdsmiljøloven. Hjemmeplejen og Visitation & Hjælpemidler skal sikre, at medarbejderens arbejdsmiljø er bedst muligt i det enkelte hjem (arbejdspladsvurdering).

Det kan blive nødvendigt at flytte møbler eller at bruge hjælpemidler for at undgå arbejdsskader hos medarbejderen.

Det er ikke tilladt at ryge, når en medarbejder fra kommunen er i hjemmet.

Opfølgning – Tilsyn - Klager

Kommunen skal løbende følge op på, om hjælpen fortsat opfylder sit formål.

Opfølgning og tilsyn er beskrevet i Skive Kommunes Tilsynspolitik. Se denne.

Hvis borgeren vil klage

Hjemmeplejen kan kontaktes ved:

- Klager over en medarbejder.
- Klager over den måde, hjælpen bliver udført på.

Visitator kan kontaktes ved:

- Klager over en afgørelse.

Visitation & Hjælpemidler kontaktes ved:

- Klager over visitator.

Borgeren kan klage over en afgørelse truffet efter Servicelovens § 83 a, § 83 § 84, stk. 1 og § 112 samt efter Lov om almen boliger senest 4 uger efter modtagelsen af afgørelsesbrevet. Klagen skal rettes til Skive Kommune, Visitation & Hjælpemidler.

Visitorator genvurderer afgørelsen inden for 4 uger efter modtagelsen af klagen.

Hvis genvurderingen ikke kan gøres færdig på 4 uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger eller lignende, vil borgeren blive kontaktet.

Såfremt borgeren ikke er tilfreds med afgørelsen efter genvurdering, sendes klagen til Ankestyrelsen.

Aktindsigt

Forvaltningsloven giver som hovedregel alle, der er part i en sag, ret til at se sagens dokumenter. Henvendelse til Myndighedsafdelingen.

Yderligere information

Skive Kommunes kvalitetsstandarder og indsatskataloger kan findes på www.skive.dk.

Information om lovgivning kan fx findes på www.retsinfo.dk (Lov om Social Service, Sundhedsloven, Retssikkerhedsloven, Forvaltningsloven m.fl.)

Kontakt til Visitation og Hjælpemidler

Visitation og Hjælpemidler

Reservevej 25

7800 Skive

Tlf. 99 15 66 60

Visitation-hjaelpemidler@skivekommune.dk