

# **Overordnet kvalitetsstandard 2015**

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

**Skive Kommune**

**Myndighedsafdelingen**

## Forord

Skive Kommunes overordnede kvalitetsstandard beskriver den personlige og praktiske hjælp, som borgeren kan få fra kommunen. Herunder det serviceniveau, Skive Kommune har fastlagt.

Myndighedsafdelingen har kompetencen til at bevilge hjælpen.

Visitation til hjælp sker ud fra, at borgeren har ansvar for og er aktiv i eget liv. Borgerens behov, ønsker og ressourcer er udgangspunktet, og visitationen foregår altid i samarbejde med borgeren og eventuelt pårørende.

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 ud fra tankerne om hverdagsmestring (se senere). Det betyder blandt andet, at borgeren vil blive tilbudt rådgivning, vejledning og/eller træning, før der kan bevilges varig hjælp.

Kvalitetsstandarden er gældende fra 2015 og revideres en gang årligt.

## Formål med kvalitetsstandarden

En kvalitetsstandard er en generel information om den hjælp, der kan tilbydes fra kommunen, hvis en borger på grund af en funktionsnedsættelse 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 Myndighedsafdelingen kan bevilge hjælp. Den skal afspejle kommunalpolitiske beslutninger, og den skal indeholde en overordnet beskrivelse af kommunens serviceniveau. Med udgangspunkt i kvalitetsstandarden skal Myndighedsafdelingen træffe individuelle afgørelser til hver enkelt borger.

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

Borgerens evne til at mestre egen hverdag og aktiviteter er altid omdrejningspunktet, og hjælpen skal støtte den enkelte i at udnytte egne ressourcer og muligheder.

## 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 Servicelovens § 83, § 83a og § 84 samt de øvrige tilbud, der er omtalt i kvalitetsstandarderne, kan gives til borgere, som midlertidigt eller varigt har nedsat fysisk, psykisk og/eller social funktionsevne, 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 blive bevilget hjælp til praktiske opgaver, hvis der ikke er andre voksne i husstanden, der kan varetage opgaverne.

Borgeren har pligt til at medvirke til at få de nødvendige oplysninger frem om fx funktionsniveau, helbredtstilstand og andet, der kan have betydning for tildelingen af hjælp. Hvis borgeren ikke ønsker at medvirke til dette, må afgørelsen træffes uden, og det 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 jf. Servicelovens § 83a.

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 forløbskoordinator udarbejdes en forløbsplan på baggrund af borgerens ønsker.

Rehabiliteringsforløbet kan gennemføres:

- Sammen med mestringsmedarbejdere. (Korte forløb – primært rådgivning/vejledning samt hjælp til enkle funktioner)
- Sammen med hjemmeplejen og træningsmedarbejdere fra sundhedscentret. (Længerevarende forløb)
- Sammen med hjemmeplejen – evt. kombineret med et træningsophold på et af kommunens plejecentre. (Længerevarende forløb)

Rehabiliteringsforløbet har til formål at:

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

- Forløbet tilrettelægges ud fra borgerens behov, ønsker og forudsætninger og i tæt samarbejde med den enkelte.

Kommunen ønsker at sikre og højne kvaliteten af rehabiliteringsforløbet, så borgeren oplever en koordineret indsats med fokus på sundhedsfremme, forebyggelse og rehabilitering.

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 Servicelovens § 83 – og på baggrund af denne vurdering gives bevilling/afslag på de efterspurgte ydelser.

## 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 fra borger til borger og dermed udløse forskellig 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)

## Hvordan tildeles hjælpen

### Henvendelse

Al hjælp starter med en henvendelse til Myndighedsafdelingen. Henvendelsen kan komme fra borgeren selv eller fra andre i samtykke med 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 og forløbskoordinator.

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 forløbskoordinator. Hjælpen starter, når borgeren kommer hjem. Efterfølgende kan der være brug for besøg i hjemmet.
- Ansøgning om personlig pleje og praktisk hjælp: Besøg/samtale inden for 5 hverdage.

Den efterfølgende sagsbehandlingstid vil være individuel, afhængigt af sagens kompleksitet og behovet for at indhente yderligere oplysninger. Oftest vil der startes ud med et rehabiliteringsforløb, inden det afgøres hvilken hjælp der eventuelt kan bevilges.

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 Myndighedsafdelingen.

### **Besøg hos borgeren**

Forløbskoordinator kan besøge borgeren i dennes hjem eller i en midlertidig bolig.

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

Forløbskoordinator har tavshedspligt.

### **Forløbsplan/ skriftlig afgørelse**

På baggrund af samtalen, udarbejder forløbskoordinatoren en forløbsplan for rehabiliteringsforløbet eller en skriftlig afgørelse til borgeren senest 10 hverdage efter, at alle relevante oplysninger er skaffet. Forløbsplanen for rehabiliteringsforløbet indeholder:

- Tidsafgrænset plan for det aftalte forløb
- De aftalte mål for forløbet
- Hvem der hjælper med at udføre forløbet.

Såfremt borgeren ikke kan deltage i et rehabiliteringsforløb sendes en afgørelse. Afgørelsen indeholder blandt andet begrundelsen for bevillingen/afslaget samt en klagevejledning. Ved bevilling af madservice eller nødkald laves dog ikke skriftlig afgørelse.

Hvis borgeren bevilges hjælp, fremgår det af afgørelsesbrevet, hvad formålet er med hjælpen, således at hjemmeplejen sammen med borgeren og eventuelt de pårørende kan udarbejde en handleplan.

### **Levering af hjælpen**

Et rehabiliteringsforløb efter Servicelovens § 83 a, leveres af kommunen. Der er, som udgangspunkt ikke frit valg af leverandør. Hjælpen fra kommunen kan leveres fra plejecenter (hvis man er på midlertidig plads), hjemmeplejen eller sundhedscentret (hvis man har behov for træning).

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](http://www.skive.dk).

Borgeren kan ændre sit valg af leverandør 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.

## Klippekort

For at modtage et klippekort, skal borgeren have et svagt netværk samt et væsentligt behov for personlig og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83.

Klippekortet er 1/2 times ekstra hjemmehjælp om ugen, hvor borgeren selv definerer 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 ting.

Anvendelsen af klippene aftales med borgerens hjemmehjælp. 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 aften timer, alle ugens dage.

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

## 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.

### 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 borgerens hjem, 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 journalsystem.
- Hvis borgeren er visiteret til et nødkaldeanlæg, må svartiden højst udgøre en halv time fra nødkald til kontakt.

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.

### **Sagsbehandling og forventninger til borgeren**

Borgeren skal medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for udarbejdelse af forløbsplan og / eller afgørelse om hjemmehjælp. Der kan kun træffes en afgørelse på baggrund af de oplysninger, der er til rådighed.

Det er derfor vigtigt, at borgeren giver forløbskoordinatoren alle de 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 rehabiliteringsforløbet eller afgørelsen.

Det kan derfor også være af stor betydning, at borgeren afgiver en samtykkeerklæring, der giver forløbskoordinator 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.

Forløbskoordinatoren 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.

Forløbskoordinatoren 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.

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.

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.

En borger, der modtager hjælp, skal:

- 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 forløbskoordinatoren, hvis der sker ændringer, som har betydning for hjælpen.

### **Arbejds miljø**

Borgerens hjem er medarbejderens arbejdsplads. Medarbejderen er omfattet af arbejdsmiljøloven, og hjemmeplejen 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.

### **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 sagsbehandleren kontaktes for at vurdere, om den bevilgede hjælp svarer til behovet.

### **Opfølgning/tilsyn**

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

Forløbskoordinator kan kontaktes ved:

- Klager over en afgørelse

Myndighedsafdelingen kan kontaktes ved:

- Klager over forløbskoordinator

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



Forløbskoordinator 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 der klage 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](http://www.skive.dk).

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

### **Kontakt til Myndighedsafdelingen:**

Myndighedsafdelingen

Reservevej 25

7800 Skive

Tlf. 99 15 66 60

[sas-myndighed@skivekommune.dk](mailto:sas-myndighed@skivekommune.dk)