



SUOC - Team Administration

2.1.8 Praktisk hjælp og støtte

Personlig og praktisk hjælp ydes altid med det formål, at borgeren bliver så selvhjulpent som muligt. Alle borgere, der er visiteret til personlig og/eller praktisk hjælp skal derfor i samarbejde med hjemmehjælperen fastsætte mål for hjælpen.

Borgeren vil modtage en rehabiliterende indsats, så der skabes tryghed for borgeren

Første gang en borger søger om hjemmehjælp, vil borgeren blive visiteret til et rehabiliteringsforløb, hvis der vurderes at være et rehabiliteringspotentiale. Formålet er, at borgeren bliver så selvstændig og uafhængig af hjemmehjælp som muligt. Dette rehabiliteringsforløb kan vare i op til 8 uger. Ved afslutning af rehabiliteringsforløbet vurderes, om borgeren har behov for hjemmehjælp på det givne tidspunkt, og borgeren visiteres til dette og vælger mellem de godkendte leverandører af hjemmehjælp.

Tilbagemeldingspligt

Borgere, der modtager hjemmehjælp, og leverandøren har pligt til at meddele det til Myndighedsteamet, når der er væsentlige ændringer i borgerens funktionsevne. Det gælder både, når borgeren har behov for mere såvel som mindre hjælp. Dette er absolut nødvendigt for, at det kan sikres, at borgeren er visiteret til den rette hjælp.

Hvem kan få hjælp?

Hjælpen ydes efter principperne for hverdagsrehabilitering, som har til formål at understøtte borgerne i at blive så uafhængige af hjælp som muligt.

Borgere der har behov for hjælp/støtte til øvrige opgaver i hjemmet for at dette kan fungere.

Personer med et særligt behov for samtale, opmærksomhed, omsorg og støtte.

Hjælpen ydes efter principperne for hverdagsrehabilitering, som har til formål at understøtte borgerne i at blive så uafhængige af hjælp som muligt.

Myndighedsteamet foretager en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp under en visitationssamtale. Tildeling sker på basis af følgende kriterier:

- Borgeren er over 18 år.
- Borgerens funktionsniveau medfører en af følgende begrænsninger:

Lette begrænsninger:

- Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten.
- Borgeren kan overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste elementer inden for funktionsområdet, men kan have et lille behov for støtte til funktionen.

Moderate begrænsninger:

Sagsbehandler
LineOl

Doknr.
109390/18

Sagsnr.
18/4704

- Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten.
- Borgeren klarer stort set at overkomme/overskue/tage initiativ til en eller flere funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler. Borgeren kan have behov for hjælp til enkelte vurderingsområder.

Svære begrænsninger:

- Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten.
- Borgeren har vanskeligt ved at overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler.

Totale begrænsninger:

- Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig personassistance.
- Borgeren er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til funktioner inden for vurderingsområdet på trods af hjælpemidler.
- Borgeren har et særligt behov for omsorgssamtale, opmærksomhed, omsorg og støtte.
- Øvrige tilbud og muligheder i henhold til den sociale lovgivning skal være undersøgt og udtømt.

Pris

Ingen brugerbetaling.

Hvordan får borgeren besked om afgørelse?

Afgørelsen meddeles skriftligt til borgeren. Ved afslag informeres om klagemulighed.

Ved bevilling af ydelse sendes besked til leverandøren.

Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til væsentligt forbedret funktionsniveau, revurderes ved ændring i borgerens funktionsniveau.

Øvrige borgere revurderes ved ændringer i funktionsniveau.

.

Opstart af hjælp

- Udfører aftaler senest 3 hverdage efter tildeling dato for start af hjælpen med borgeren.
- Hjælpen startes op hurtigst muligt og senest 10 hverdage efter visitation af hjælp.

Dokumentation

- Myndighedsteamet sætter det retningsgivende mål.
- Visitator beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet.

Hvilket omfang har ydelsen?

Ydelsen leveres på hverdage i dagtimerne.

Der kan ydes 1 pakke pr. uge.

Ydelsen leveres på hverdage i dagtimerne

Ydelsen vil ofte kunne udføres i forlængelse af en rengørings- eller plejepakke.

Hvilket indhold har ydelsen?

Der ydes kun hjælp til den del af nedenstående praktiske opgaver i hjemmet, som borgeren og andre personer i husstanden ikke kan udføre:

- At skrive indkøbsseddel. Borgeren mangler overblik til at varetage bestillingen og forudse hvilke varer, der skal indkøbes

- At udfylde madbestillingssedlen, hvis borgeren ikke selv er i stand til at udfylde og sende denne
- Hjælp til at samle snavset tøj sammen samt lægge tøjet på plads, når det leveres tilbage fra vaskeriet, hvis borgeren er ude af stand hertil
- Tøjevask, hvor hjælperen vasker for borgeren. Borgeren er tilknyttet kommunens vaskeordning, men har et usædvanligt stort vaskebehov grundet inkontinens o.l. og har problemer med at opbevare vådt snavsetøj
- . Hjælp til bank/netbank, tømning af postkasse og skraldepose hvis borgeren er ude af stand hertil og borgeren ikke modtager personlig hjælp eller udvidet rengøringshjælp
- Højt læsning af avisartikler, breve og anden korrespondance.
- Hjælp til selvhjælp der består i rådgivning, vejledning og delvis hjælp i forbindelse med forskellige opgaver i hjemmet. Hjælpen sker med henblik på at sikre og opmuntre til at borgeren selv skal blive i stand til at klare opgaverne helt/delvist.
- Netværksinitiativer der omfatter støtte og vejledning samt formidling af kontakt udadtil.
- Omsorgssamtale, aktiviteter, ture i det fri m.v.

Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandard

- Rengøring
- Personlig pleje
- Sygepleje

Fleksibilitet og bytteret

Borgeren og hjælperen aftaler fra gang til gang, hvordan udførelsen af hjælpen skal tilrettelægges. Borgeren har ret til at bytte ydelser efter følgende retningslinjer:

- Bytteretten er en generel adgang til helt eller delvist at vælge anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.
- Ydelser der fravælges ved at bytte udføres ikke.
- Ydelser der byttes til skal holdes inden for den tidsramme, som de visiterede ydelser forventes at kunne leveres indenfor.
- Der kan byttes mellem personlig og praktisk hjælp forudsat:
 - at der er visiteret til begge ydelsesformer, og
 - at det er samme leverandør der udfører opgaverne i borgerens hjem, og
 - at personalet der udfører plejeopgaver opfylder kravene i kvalitetsstandard for personlig pleje.
- Hjælperen vurderer i den konkrete situation og ud fra de vedtagne kvalitetskrav, om det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.
- Fravælger borgeren visiterede ydelser 3 gange inden for en periode på tre måneder, revurderer visitator, om de visiterede ydelserne afspejler det konkrete behov for hjælp hos borgeren eller om der er grundlag for at ændre afgørelsen.

Krav til leverandøren

Der er indført frit valg af opgaveløser til praktisk og personlig bistand i Høje-Taastrup Kommune. Borgeren kan vælge mellem:

- Høje-Taastrup Kommune
- Godkendte private leverandører.
- At udpege en hjælper efter eget valg. Det forudsættes, at den ønskede hjælper kan godkendes af Høje-Taastrup Kommune, og i øvrigt opfylder de krav, der stilles til personale med tilsvarende opgaver i hjemmeplejen. Borgeren kan skifte udfører med 1 måneds varsel fra udgangen af den måned, hvori modtageren af hjælpen har anmodet om at skifte leverandør. Ønsker borgeren at opsige samarbejdet med en leverandør, skal borgeren

give visitationen besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal udføre hjælpen.

Leverandøren og borgeren har pligt at give besked til myndighedsteamet ved ændringer i borgerens funktionsniveau

Leverandøren har pligt til at afmelde visiteret hjælp i omsorgssystemet, hvis:

- Borgeren ikke har behov for den visiterede hjælp, som følge af hospitalsindlæggelse m.v.
- Borgeren ikke ønsker at modtage hjælpen, som følge af ferie m.v. Hjælpen genoptages ved henvendelse til udfører.

Situationsbestemt rengøring

Når medarbejderen er i borgerens hjem, skal rengøring efter pludseligt opståede situationer altid løses, når det kan være til gene eller fare for borgeren. Dette gælder uanset hvilken omsorgskategori, der er årsagen til at medarbejderen er i borgerens hjem. Generelt gælder det, at der ryddes op efter eget besøg.

Observationspligt af borgerens almene tilstand

Medarbejdere der er på besøg i borgerens hjem har pligt til at melde tilbage til sin daglige leder ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation. Daglig leder vurderer, om der er behov for at kontakte visitationen.

Situationsbestemt rengøring

Når medarbejderen er i borgerens hjem, skal rengøring efter pludseligt opståede situationer altid løses, når det kan være til gene eller fare for borgeren. Dette gælder uanset hvilken omsorgskategori, der er årsagen til at medarbejderen er i borgerens hjem. Generelt gælder det, at der ryddes op efter eget besøg.

Observationspligt af borgerens almene tilstand

Medarbejdere der er på besøg i borgerens hjem har pligt til at melde tilbage til sin daglige leder ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation. Daglig leder vurderer, om der er behov for at kontakte visitationen.

Dokumentation

- Tidspunkt for og tilrettelæggelsen af hjælpen aftales mellem borger og udfører.
- Alle afvigelser fra de visiterede ydelser, herunder bytte af visiterede ydelser til andre ydelser borgeren ønsker, noteres i omsorgssystemet af leverandøren med begrundelse for afvigelsen.

Personale

- Der stilles ikke krav til personalets uddannelse.
- Personalet skal have et kendskab til målgruppen, en vis modenhed og livserfaring, således at de kan indgå i en dialog med borgeren.
- Det er et krav, at det udførende personale er bekendt med Høje-Taastrup Kommunes kvalitetsstandard for ydelsen og at ydelsen udføres i overensstemmelse med denne.
- Personalet skal bære tydeligt ID

Mødet med borgeren

- At personalet til enhver tid inddrager borgeren i tilrettelæggelsen af hjælpen.
- At personalet til enhver tid medinddrager borgeren i opgaveløsningen for at fastholde borgerens evne til at varetage almen daglig livsførelse. Borgeren guides og motiveres efter behov i forbindelse med opgaveudførelsen.
- At leverandøren tilstræber, at der kommer så få personer i borgerens hjem som muligt.

Udsættelse og erstatning af hjælp

- Der arbejdes ud fra principperne i hverdagsdagsrehabilitering hjælp til selvhjælp
- Understøtte borgernes mulighed for en aktiv tilværelse
- Hjælp til omsorg kan ikke aflyses.
- Hjælp til omsorg kan udsættes og erstattes af en tilsvarende ydelse senest 5 hverdage før/efter at ydelsen skulle have været leveret.
- At hjælpen hos den enkelte borger ikke må udsættes flere på hinanden følgende gange.
- Udsættelse af hjælp til omsorg meddeles borgeren senest samme dag som ydelsen skulle have været leveret, og der aftales i denne forbindelse dato for erstatningsbesøg.
- Hvis ugedagen for hjælp til omsorg falder på en helligdag tilbydes erstatningsbesøg inden for 5 hverdage.
- Er borgeren ikke i hjemmet, når hjælperen kommer, betragtes besøget som aflyst af borgeren.
- Borgeren skal aflyse visiteret hjælp hos udfører senest dagen før hjælpen skulle have været leveret, hvis borgeren ikke ønsker den visiterede hjælp. Senere aflysning betragtes som uanmeldt afbud.
- Aflyser borgeren selv et besøg senest 5 hverdage inden det aftalte tidspunkt, ydes der i videst muligt omfang erstatningsbesøg

Aftalt mødetidspunkt

Fremmøde hos borgeren skal ske inden for det udmeldte to timers interval. Dagen opdeles i 2-timers intervaller, f.eks. kl. 8.00-10.00.

Kvalitetskrav til den leverede hjælp

- At 80 af borgerne der modtager omsorg er tilfredse med hjælpen.
- At alle modtager af omsorg får tildelt 1-2 faste kontaktpersoner, der har det overordnede ansvar for og overblik over at hjemmet fungerer.
- At der udpeges en kontaktperson hos myndigheden, som borgeren kan kontakte ved svigt i leverancen.
- Byrådet skal i forbindelse med afgørelsen af hjælpen efter § 83 i Serviceloven oplyse om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med den afgørelse der er truffet i, og inden for den aftalte tid

Relaterede kvalitetsstandarder

- 2.1 Praktisk hjælp
- 2.2 Personlig hjælp
- 2.3 Sygepleje
- 3.1.1 Visitation til personlig og praktisk hjælp m.v.
- 3.3.4 Kvalitetsmålinger praktisk bistand
- 3.3.6 Kvalitetsmålinger personlig bistand

Lovhenvisninger

- Praktisk bistand er reguleret i Lov om Social Service §§ 83, 83a, 84, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 94a.
- Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp, jf. Lov om Social Service § 139.