



## VISITATIONSRETNINGSLINJER

### 2.2.2 KONTAKT, K-pakke

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 indsatsen.

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, er dette tilfældet visiteres borgeren 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 væsentlig 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. Kontakt ydes til borgere, der ikke bor på plejecenter, som har et særligt behov for at blive kontaktet telefonisk eller har behov for at der kommer en medarbejder og ser til dem.

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
- Borgeren befinder sig på et funktionsniveau hvor borgeren har en af følgende begrænsninger:

#### Lette 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

#### Moderate 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 bor i eget hjem uden tæt plejemiljø.
- Borgeren er fysisk/psykisk skrøbelig/ustabil og har behov for:
  - At blive kontaktet telefonisk af en medarbejder eller
  - At der kommer en medarbejder forbi
- Borgeren har svært ved at strukturere sin hverdag

- Husstandens samlede ressourcer

Der kan visiteres til følgende typer kontakt:

#### **K1-pakken**

Gives til borgere der har behov for kontaktpbesøg i dagtimerne.

Der kan ydes op til 7 pakker pr. uge.

Ydelsen leveres på alle dage på et tidspunkt i dagtimerne

#### **K2-pakken**

Gives til borgere der har behov for et telefonisk opkald dag og/eller aften.

Der kan ydes op til 14 pakker pr. uge.

Ydelsen leveres på alle dage på et i dag og aftentimerne

Leverance af K-pakkerne kan ikke foretages i forlængelse af andre pakker.

### **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 efter 3 måneder. Øvrige borgere revurderes løbende og ved ændring i funktionsniveau.

### **Opstart af hjælp**

- K. pakker kan startes op samme dag, som visitationen finder sted
- Leverandøren aftaler start af hjælpen med borgeren

### **Dokumentation**

- Myndighedsteamet sætter det retningsgivende mål
- Myndighedsteamet beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet. Formålet med bevillingen skal klart fremgå af beskrivelsen

### **Hvilket omfang har plejen?**

Tiden varierer med omfanget af kontakten. Der findes to typer af kontakt:

- K1-pakken omfatter besøg i dagtimerne
- K2-pakken omfatter telefonisk opkald i dag- og aftentimerne

### **Hvilket indhold har plejen?**

- Kontaktpbesøg består af et kort tilsyn og observation af borgerens almene tilstand.
- Telefonisk kontakt består af et kort telefonisk opkald og observation af borgerens almene tilstand

## Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandarden

- Personlig pleje
- Sygepleje

## Krav til leverandøren

Der er indført frit valg af leverandør til personlig hjælp i Høje-Taastrup Kommune. Borgeren kan vælge mellem:

- Høje-Taastrup Kommunes
- 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 leverandør 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 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 leverandøren.

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

### **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, f.eks. en væltet sodavand der skal tørres op. 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.

Medarbejdere der er i borgerens hjem forventes altid at handle på uopsættelige situationer efter fald, ved sygdom m.v.

## **Dokumentation**

- Tidspunkt for og tilrettelæggelsen af hjælpen aftales mellem borger og leverandøren
- 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 om, at fastansat personale skal besidde en specifik sundhedsfaglig uddannelse, men de skal som minimum have viden og sundhedsfaglige kompetencer, svarende til social- og sundhedshjælperuddannelsen. Derudover skal den enkelte medarbejder have den nødvendige erfaring til at løse opgaven og skal anvende sin sundhedsfaglige viden i mødet med borgeren.

Personale der leverer praktisk hjælp skal besidde kompetencer der gør, at hjælpen i relation til borgeren:

- Leveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang
- Udføres så borgeren bevarer ansvar og bestemmelse for eget liv
- Ydes, så borgeren har størst mulig indflydelse på tilrettelæggelse af hjælpen

Derudover skal medarbejderen besidde kompetence til:

- At observere borgerens funktionsniveau, vurdere borgerens helbredstilstand, og handle ved ændringer i borgerens helbredstilstand
- I samarbejde med borgeren, at målsætte, tilrettelægge og følge op på borgerens mål
- At kende egne faglige kompetencer, muligheder og begrænsninger (formelle som uformelle)
- Deltage i og bidrage til det tværfaglige og tværorganisatoriske samarbejde
- Arbejde efter Høje – Taastrup Kommunes gældende kvalitetsstandarder og gældende retningslinjer, serviceinformationer og relevante politikker

## Mødet med borgeren

Der arbejdes ud fra hverdagsrehabilitering og hjælp til selvhjælp

- 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, motiveres og mobiliseres efter behov i forbindelse med opgaveudførelsen
- At leverandøren tilstræber, at der kommer så få personer i borgerens hjem som muligt.
- Personalet skal bære synligt ID

## Udsættelse og erstatning af hjælp

- Personlig kontakt kan ikke aflyses eller udsættes
- 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

## Aftalt mødetidspunkt

Leverandøren aftaler leveringstidspunkt for ydelsen med borgeren. Tidspunktet kan afvige med +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time fra aftalt tid, kontaktes borgeren, og besøget betragtes som udsat.

## Kvalitetskrav til den leverede hjælp

- At 80 % af borgerne der modtager kontakt er tilfredse med hjælpen
- At alle modtager af kontakt 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**

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

### **Lovhenvisninger**

- Personlig hjælp er reguleret i Lov om Social Service §§ 83, 83a, 84, 87, 88, 89, 90, 94, 94a.
- Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig hjælp og pleje, jf. servicelovens § 139.