

## VISITATIONSRETNINGSLINJER

### 2.2.4 Struktur, D-pakke

#### Hvem kan få hjælp?

Borgere med kognitive funktionsnedsættelser f. eks. på grund af demens, hjerneskade eller lignende, og som har særlige udfordringer med at få struktureret deres hverdag, og hvor behovet ikke kan imødekommes ved hjælp af kommunes øvrige ydelser. Formålet er endvidere at motivere borgerne til at modtage andre relevante kommunale ydelser.

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

- Borgeren er over 18 år.
- Borgerne har kognitive funktionsnedsættelser
- 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:**

- 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.

Øvrige tilbud og muligheder i henhold til den sociale lovgivning skal være undersøgt og udtømt.

Midlertidig hjælp revurderes mindst hver 3. måned.

#### **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 mindst en gang hvert 2. år.

## **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**

- Visitator 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.

## **Hvilket indhold har ydelsen?**

Afhængig af borgerens behov kan der visiteres hjælp til en eller flere af følgende funktioner:

- Inddragelse i daglige gøremål gennem støtte og vejledning.
- Hjælp til at strukturere hverdagen via konkret planlægning og organisering
- Netværksinitiativer der omfatter støtte og vejledning samt formidling af kontakt udadtil.
- Hjælp til at ordne ærinder – fx følge borgerne på apotek, posthus, bank mm.

## **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 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.

## **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 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, handle ved ændringer i borgerens tilstand
- 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 og bidrage til det tværfaglige og tværorganisatoriske samarbejde
- Arbejde efter Høje –Taastrup Kommunes kvalitetsstandarder og gældende retningslinjer, serviceinformationer og relevante politikker

### **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, 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

### **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.

### **Udsættelse og erstatning af hjælp**

- Hjælp til personlig bistand kan ikke aflyses eller udsættes
- 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

### **Aftalt mødetidspunkt**

- Leverandøren aftaler leveringstidspunkt for ydelsen med borgeren. Tidspunktet kan afvige med +/- 1 time. Hvis hjælperen kommer i borgerens hjem udenfor dette interval, kontaktes borgeren og besøget betragtes som udsat.

### **Kvalitetskrav til den leverede hjælp**

- At 80 % af borgerne der modtager personlig bistand er tilfredse med hjælpen
- Leverandøren skal tilstræbe, at indsatsen hos den enkelte borger, så vidt muligt leveres af de samme faste hjælpere.
- Leverandøren skal sikre, at det personale, der kommer hos borgeren kender borgeren mål og livshistorie samt har så stort kendskab til borgeren, at borgeren oplever kontinuitet i ydelsen.
- Leverandøren skal oplyse borgeren om, hvem deres kontaktperson er, og hvordan denne træffes.
- At personlig pleje ydes jf. ydelsesspecifikationen for personlig pleje
- At den leverede personlige pleje matcher borgerens behov og livsstil bedst muligt inden for rammerne af kommunens serviceniveau
- At medarbejderen forener den tildelte tid med nærhed og personlighed overfor borgeren for derigennem at øge modtagerens livskvalitet

- 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.
- 3.3.6 Kvalitetsmålinger personlig bistand

### **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.