



## Visitationsretningslinjer

### 2.2.5 Klippekortordning, L-pakke

#### Hvem kan få hjælp?

Klippekortordning tilbydes til de svageste borgere, der er afhængig af hjælp til at klare hverdagen og til at deltage i ønskede aktiviteter.

Formålet er at øge livskvaliteten hos den enkelte borger.

#### Der kan ydes hjælp til borgere, ud fra følgende kriterier:

- Borger modtager omfattende personlig pleje eller moderat personlig pleje kombineret med en eller flere typer af praktisk hjælp, som f. eks indkøbsordning, vaskeordning eller madordning og
- Borger har ikke i det daglige nogen, der kan støtte i de aktiviteter, som borgeren ønsker at deltage i

Borgeren har moderate 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

Borgeren har 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.

Borgeren har 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.

#### L-pakken

Ydelsen leveres på hverdage i tidsrummet 8-23.

Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til væsentligt forbedret funktionsniveau, revurderes efter 3 måneder. Øvrige borgere revurderes ved ændringer i funktionsniveauet.

#### Pris

Ingen brugerbetaling.

Udgifter forbundet med udførelse af aktiviteten, som f. eks. transport, forplejning og entrebilletter til borgeren og hjælperen afholdes af borgeren.

#### Hvordan får borgeren besked om afgørelse?

- Afgørelsen meddeles skriftligt til borgeren. Ved afslag informeres om klagemulighed.
- Det oplyses hvor hos myndigheden borgeren kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.
- Ved bevilling af ydelse sendes besked til leverandøren.



## **Opstart af hjælp**

Hjælp til efter klippekortsordning startes op senest 7 dage efter visitationen i form af en samtale mellem kontaktperson og borger om hvordan borgeren ønsker at benytte ordningen. Leverandøren aftaler senest 3 hverdage efter tildeling dato for 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 hjælpen?**

- Hjælpen kan tilbydes i dag og aftentimerne på hverdage
- Der bevilges ½ time ugentligt
- Der er mulighed for at spare timer op til længerevarende aktiviteter
- Der kan højst spares 6 timer op
- Der spares ikke op ved fravær f. eks. under indlæggelse, midlertidige ophold, ferie mm
- Der kan ikke overføres timer fra det ene år til det andet

## **Hvilket indhold har hjælpen?**

1. Borgeren skal selv være med til at bestemme, hvad tiden skal bruges til
2. Hjælpen kan bruges til f. eks.:
  - Huslige aktiviteter som f. eks. madlavning, bading mm
  - Aktiviteter i hjemmet som f. eks. højtlesning, spil mm
  - Aktiviteter udenfor hjemmet som f. eks. indkøb, biblioteksbesøg, besøg på kirkegård, i shopping center mm
  - Kulturelle aktiviteter som f. eks. museumsbesøg, biograf, Tivoli mm
3. Personlig pleje i tidsrummet for aktiviteten, herunder hjælp til toiletbesøg, indtagelse af mad og drikke m.m. Der ydes kun hjælp til den del af den personlige pleje, som borgeren ikke selv kan udføre. Der kan ydes hjælp til personlig pleje med samme indhold, som beskrevet i kvalitetsstandard for personlig pleje
4. Transport skal foregå i offentlig transport, handicaptransport eller taxa

## **Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandarden**

- Klipping af negle på fødder efter faglig vurdering
- Praktiske opgaver som almindelig daglig rengøring, rydning af sne m.m.
- Opvask og oprydning efter gæster
- Transport i privat bil

## **Fleksibilitet og bytteret**

Klippekortsordning kan byttes til andre ydelser

Borgeren og hjælperen aftaler fra gang til gang, hvordan aktiviteten 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 kvalitetsstandarden 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 borger den visiterede hjælp 3 gange inden for en periode på tre måneder, kontaktes visitator med henblik på en revurdering af hjælpen

### **Dokumentation**

- Tidspunkt for og tilrettelæggelsen af hjælpen aftales mellem borger og leverandør.
- Alle afvigelser fra de visiterede ydelser noteres i omsorgssystemet af udfører, med begrundelse for afvigelsen.
- Leverandøren afmelder visiteret hjælp via omsorgssystemet.

### **Krav til leverandøren**

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

- Høje-Taastrup Kommunes hjemmepleje i det distrikt, hvor borgeren bor
- Private leverandører, der er godkendt til personlig pleje

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 Myndighedsteamet 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 leverandør.

#### **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.



## **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**

- Hjælp efter klippekort kan ikke aflyses men 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

## **Aftalt mødetidspunkt**

- Fremmøde hos borgeren skal ske til den aftalte tid, hvor der er tale om aktiviteter, der foregår på et bestemt tidspunkt.
- For ikke tidsafhængige aktiviteter: Leverandøren aftaler leveringstidspunkter for ydelsen med borgeren. Tidspunktet kan afvige med +/- 1 time. Hvid tidspunktet afviger med mere end 1 time fra aftalt tid, kontaktes borgeren, og besøget betragtes som udsat..
- I ganske særlige tilfælde kan borgeren samme dag, som en aktivitet er planlagt, aflyse og udsætte aktiviteten og bevare de opsparede timer. Dette kan ske:
- Hvis der opstår voldsomt vejrlig, som forhindrer gennemførelse af den planlagte aktivitet



- Hvis borgeren bliver akut syg, så det ikke er muligt at gennemføre den planlagte aktivitet.

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

- At 80 % af borgerne der modtager klippekortsordning er tilfredse med hjælpen
- At alle modtagere af løbende hjælp til afløsning får tildelt 1-2 faste kontaktpersoner, der har det overordnede ansvar for og overblik over at hjemmet fungerer
- At den leverede afløsning matcher borgerens behov og livsstil bedst muligt inden for rammerne af kommunens serviceniveau

### **Relaterede kvalitetsstandarder**

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

### **Lovhenvisninger**

Serviceoven § 83  
Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for klippekortsordning.