



3.1.1 VISITATION TIL PERSONLIG OG PRATISK HJÆLP MV.

Henvendelse og ansøgninger

- Myndighedsteamet modtager mundtlig eller skriftlig henvendelse fra borgere, pårørende, praktiserende læge, samarbejdspartnere i kommunen eller på hospitalet med anmodning om hjælp.
- Planlagt revurdering jf. kvalitetskrav til revurdering i kvalitetsstandarden for den enkelte ydelse (opfølgingslister i omsorgssystemet).
- Ad hoc revurdering hvor visitator vurderer, at der er behov for justering i visiteret hjælp.

Uopsættelige situationer plejeopgaver

En uopsættelig situation er kendetegnet ved, at der er opstået pludselig ændring i den samlede livssituation for borgeren.

Henvendelse til myndighedsteamet i uopsættelige situationer:

- Hvis borgeren allerede er visiteret hjælp, kontakter Myndighedsteamet den valgte leverandør som iværksætter den fornødne hjælp. Der foretages efterfølgende vurderingssamtale.
- Hvis borgeren ikke er visiteret hjælp i forvejen, kontakter myndighedsteamet Høje-Taastrup Kommunes hjemmepleje, som iværksætter den fornødne hjælp. Der foretages efterfølgende vurderingssamtale med præsentation af borgerens valgmuligheder.

Henvendelse i uopsættelige situationer på dage hvor visitationen har lukket, kan ske til:

- Den valgte leverandør hvis borgeren er visiteret hjælp.
- Høje-Taastrup Kommunes hjemmeplejes akutnummer hvis borgeren ikke er visiteret hjælp.

Leverandørerne er forpligtet til at handle i disse situationer, herunder at iværksætte og levere den fornødne hjælp. Situationen dokumenteres i omsorgssystemet af udfører. Visitationen informeres efterfølgende og der foretages visitation, hvis borgeren opfylder kriterierne for at modtage den pågældende hjælp.

I situationer der ikke er uopsættelige henvises til visitationens åbningstider.

Kvalitetskrav

- Hvis anmodningen om hjælp ikke kommer fra borgeren selv, skal myndighedsteamet sikre sig, at borgeren er indforstået med, at der anmodes om hjælp på deres vegne.
- Myndighedsteamet skal senest 3 hverdage efter henvendelsen have aftalt dato for en vurderingssamtale med borgeren.
- Der må maksimalt gå 5 hverdage, fra myndighedsteamet har modtaget en henvendelse om hjælp, til der er foretaget en vurderingssamtale.

Visitation til rengøring:

- At borgere har modtaget et vurderingsbesøg og en afgørelse max. 6 uger efter ansøgningen.

Visitation til træning:

- At borgerne i hastesager har modtaget en afgørelse senest 5 hverdage efter ansøgningen. Der er tale om sager, hvor borgeren har haft et pludseligt funktionstab med risiko for at komme til skade eller blive afhængig af andres

hjælp. Det kan fx være borgere med faldtendens og balanceproblemer eller borgere der har brug for hurtig træningsindsats, for igen at kunne varetage de daglige færdigheder selvstændigt.

- At borgere der er visiteret træningsforløb og søger forlængelse har modtaget en afgørelse senest 10 hverdage efter ansøgningen.
- At borgere der søger om træning og som ikke tilhører de 2 ovennævnte grupper har modtaget en afgørelse senest 4 uger efter ansøgningen.

Dokumentation

Alle henvendelser om hjælp registreres i omsorgssystemet. Borgere der ikke allerede er registreret oprettes.

Planlægning af vurderingssamtale

Aftalt mødetidspunkt

- Myndighedsteamet kontakter borgeren efter modtagelse af henvendelse om hjælp, for at aftale tidspunkt for vurderingssamtalen. Vurderingssamtalen gennemføres inden for 5 hverdage efter borgerens henvendelse.
- Myndighedsteamet oplyser borgeren om retten til at have en bisidder med ved samtalen og opfordrer borgeren til dette.
- Det vurderes om der er brug for ekstern bistand fra f.eks. tolke til fremmedsprogede, tegnsprog m.v.
- Uopsættelige henvendelser behandles samme dag som henvendelsen finder sted.

Hvordan gennemføres samtalen

- Vurderingssamtalen gennemføres telefonisk eller ved besøg hos borgeren.
- Afslutning af hjælp kan foretages telefonisk.

Planlægning af samtalen

- Journalen gennemlæses og journalnotater, funktionsskema o.l. relevante notater printes evt. ud til brug under samtalen.
- Det undersøges, om der er en ægtefælle o.l. i husstanden, som også skal vurderes under besøget.
- Relevant informationsmateriale og vurderingsskema findes frem og medbringes ved samtalen.
- Øvrige tilbud om hjælp undersøges og udtømmes.

Dokumentation

Datoen for vurderingssamtalen registreres.

Vurderingssamtale

Tildeling af hjælp

Tildeling af hjælp foretages ud fra en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp. Vurderingen sker på basis af de kriterier, der gælder for tildeling af den/de konkrete ydelser.

Vurderingssamtalens indhold

- Myndighedsteamet skal tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.
- Myndighedsteamet observerer og spørger ind til borgerens fysiske, psykiske og sociale situation.
- Der foretages en vurdering af borgerens funktionsniveau.
- Vurderingsskemaet udfyldes under samtalen og borgeren gøres bekendt med indholdet.
- På områder, hvor der er indført frit valg af leverandør, præsenteres borgeren neutralt for hvilke valgmuligheder der er. Borgeren skal foretage et valg af leverandør. Hvis borgeren er ude af stand til at vælge, skal visitator sikre, at der er pårørende eller andre, herunder en værge, der kan varetage den pågældendes interesser.
- Samtalen munder ud i en helhedsvurdering og konklusion, hvoraf afgørelsen fremgår.
- Samtykkeerklæring.

Observationer i hjemmet

- Myndighedsteamet har pligt til at meddele til leverandøren, hvis det under et besøg observeres, at tildelt hjælp ikke ydes i overensstemmelse med det aftalte o.l.
- Myndighedsteamet foretager opfølgning i forhold til borgeren jf. gældende standarder samt ved fornyet henvendelse fra borger, pårørende m.v.

Hjemmet godkendes som arbejdsplads

- Leverandøren er ansvarlig for arbejdsmiljøet i hjemmet.

Kvalitetskrav

- Borgeren modtager et bevillingsbrev ved vurderingsbesøgets afslutning. Ved mindre justeringer kan dette undlades.
- Ved afslag eller delvist afslag, modtager borgeren en skriftlig begrundet afgørelse med klagevejledning.
Den skriftlige afgørelse skal indeholde oplysninger om:
 - Beskrivelse af borgerens ansøgning
 - Beskrivelse af borgerens funktionsniveau
 - Beskrivelse af borgerens ressourcer
 - Skriftlig begrundelse for afslag
 - Lovgrundlag
 - Klagevejledning
- Myndighedsteamet r meddeler afgørelsen til de(n) valgte udfører senest dagen efter afgørelsen er truffet.

Ved behov indhenter visitator lægelige oplysninger før den endelige afgørelse træffes.

Dokumentation

Vurderingsskemaet udfyldes under samtalen. De registrerede oplysninger dokumenteres i omsorgssystemet.

Opfølgning

- Myndighedsteamet orienterer relevante samarbejdspartnere om tildeling af hjælp.
- Myndighedsteamet formidler kontakt til relevante samarbejdspartnere ved et eventuelt behov for andre ydelser.

Dokumentation

- Afgørelsen registreres i omsorgssystemet
- Dato for revurderingssamtale registreres i omsorgssystemet

Revurdering

Revurdering

- Revurdering af borgerens behov for hjælp foretages efter retningslinjerne for vurderingssamtaler.

Kvalitetskrav

- Der foretages revurdering af borgerens behov for hjælp. Jævnfør kvalitetsstandard for den pågældende ydelse.

Dokumentation

- Revurderinger dokumenteres efter samme retningslinjer som nyvurderinger.

Relaterede kvalitetsstandarder

- | | |
|-----|------------------------|
| 2.1 | Praktisk hjælp |
| 2.2 | Personlig hjælp |
| 2.4 | Træning |
| 2.6 | Hjælpemidler (nødkald) |

Lovhenvisninger

- Kommunen er ikke forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for visitation til personlig og praktisk bistand mv.
- Lov om social service