



Kvalitetsstandard for støtte til personlig pleje efter Servicelovens § 83

Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget i Ishøj Kommune august 2024

Kvalitetsstandarden revideres ved større ændringer.

Ishøj Kommunes kvalitetsstandard beskriver det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har vedtaget, og som du kan forvente at modtage, hvis du modtager denne ydelse.

Formålet med kvalitetsstandarden er at højne gennemsigtigheden i forhold til den ydelse, der tilbydes, samt at sikre, at alle borgere modtager ydelser ud fra samme standard.

Som fagprofessionel kan du ligeledes søge viden og information om de konkrete ydelser kommunen tilbyder.



Kvalitetsstandarden – kort fortalt

Formål

Formål med hjælp til personlig pleje skal medvirke til at du

- Føler dig velsoigneret
- Føler velvære og trivsel
- Kan leve et så normalt liv som muligt

Målgruppe

Du er i målgruppe for hjælp og støtte til personlig pleje, hvis:

- Du oplever begrænsninger i forbindelse med egenomsorg, mobilitet og/eller personlig pleje.
- Du midlertidigt eller varigt ikke kan klare din personlige pleje.

Omfang og varighed

Du kan få hjælp til personlig pleje fra én gang om ugen til flere gange i døgnet afhængigt af dit behov.

Som udgangspunkt er den visiterede støtte midlertidig.

I Ishøj kommune arbejder vi med rehabilitering og hjælp til selvhjælp og det betyder, at vi understøtter din mulighed for at klare hverdagens gøremål selv. Det at have et aktivt liv, øger livskvaliteten for mange.

Vi følger løbende op på din hjælp for at sikre, at hjælpen fortsat opfylder sit formål og fungerer efter hensigten, og det kan derfor være, at støtten på et tidspunkt ophører, fordi du igen kan klare dig selv.

Se den uddybede kvalitetsstandard på de næste sider.



Lovgrundlag	<p>Lov om Service § 83 (Serviceloven):</p> <p>Kommunalbestyrelsen skal tilbyde personlig hjælp og pleje til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv kan udføre disse opgaver.</p>
Ansøgning	<p>Din ansøgning om hjælp og støtte til personlig pleje rettes til Center for Voksne og Velfærd.</p> <p>Klik her for at se Center for Voksne og Velfærds åbningstider og kontaktoplysninger: https://ishoj.dk/om/kontakt-og-abningstider/kontakt-kommunens-fagcentre/</p>
Svarfrist	<p>Svarfristen på din ansøgning regnes fra det tidspunkt, hvor Ishøj Kommune har modtaget din ansøgning og indtil afgørelsen er truffet.</p> <p>Klik her for at se, den aktuelle svarfrist: https://ishoj.dk/media/k2zbuekc/aktuelle-svarfrister.pdf</p>
Målgruppe	<p>Du er i målgruppe for hjælp og støtte til personlig pleje, hvis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Du oplever begrænsninger i forbindelse med egenomsorg, mobilitet og/eller personlig pleje.• Du midlertidigt eller varigt ikke kan klare din personlige pleje.
Formål	<p>Formål med hjælp og støtte til personlig pleje skal medvirke til, at du:</p> <ul style="list-style-type: none">• Føler dig velsoigneret• Føler velvære og trivsel• Kan leve et så normalt liv som muligt <p>Herudover er formålet, at hjælpen ydes som selvhjælp dvs. støtte til de opgaver, du ikke selv kan varetage. Indsatsen tilrettelægges i samarbejde med dig for at understøtte din mulighed for at bevare så høj en egenomsorg så længe som muligt. Det betyder, at hjælpen som udgangspunkt ydes med et rehabiliterende sigte.</p>
Visitation og optagelse	<p>I forbindelse med din ansøgning, foretager vi en individuel og konkret vurdering.</p> <p>I visitationen lægges der vægt på din husstands samlede ressourcer. Det betyder, at hele husstanden indgår i ressourcevurderingen. Dette omfatter såvel din ægtefælle, samboende samt større børn der må forventes at kunne udføre en vis del af de praktiske opgaver i hjemmet.</p>



<p>Form og indhold</p>	<p>Du kan få hjælp og støtte til personlig pleje hele døgnet afhængigt af dine behov. Hjælp til personlig pleje kan fx være:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bad:<ul style="list-style-type: none">○ Støtte til brusebad/sengebad, hårvask og tørring, almindelig opsætning af hår, samt oprydning og aftørring efter badet.• Øvre personlig pleje:<ul style="list-style-type: none">○ Vask og hudpleje af overkroppen.○ Tandbørstning, mundpleje, negleklip, barbering, pleje af hår og almindelig let opsætning.• Nedre personlig pleje:<ul style="list-style-type: none">○ Vask og hudpleje af underkroppen.○ Fodpleje og negleklip ved ukompliceret negle. Hvis du har sukkersyge eller svampelidelse, henviser vi til en uddannet fodplejer eller fodterapeut (du kan søge om det i Ishøj Kommune).• Toiletbesøg:<ul style="list-style-type: none">○ Støtte til toiletbesøg, bækken eller bækkenstol.○ Bleskift samt tømning af kolbe eller bækkenstol.• Af – og påklædning:<ul style="list-style-type: none">○ Støtte til at få tøj af og på.• Drikke og måltider:<ul style="list-style-type: none">○ Støtte til at spise og drikke. Hjemmeplejen hjælper med, at du får den mad og drikke, der bliver serveret.• Tilberedning og anretning af mad og drikkevarer:<ul style="list-style-type: none">○ Støtte til let tilberedning, anretning og servering af mad og drikkevarer samt opvarmning af færdigmad i mikroovnen.○ Støtte til efterfølgende oprydning og opvask.
<p>Omfang og varighed</p>	<p>Du kan få hjælp og støtte til personlig pleje fra én gang om ugen til flere gange i døgnet afhængigt af dit behov.</p> <p>Som udgangspunkt er den visiterede støtte midlertidig.</p> <p>I Ishøj kommune arbejder vi med rehabilitering og hjælp til selvhjælp og det betyder, at vi understøtter din mulighed for at klare hverdagens gøremål selv. Det at have et aktivt liv øger livskvaliteten for mange.</p> <p>Vi følger løbende op på din hjælp for at sikre, at hjælpen fortsat opfylder sit formål og fungerer efter hensigten og det kan derfor være, at støtten på et tidspunkt ophører, fordi du igen kan klare dig selv.</p>



Levering af ydelsen	Ydelsen leveres af kommunes hjemmepleje eller godkendt privat leverandør.
Brugerbetaling	Der er ikke brugerbetaling til støtten. Du skal selv afholde udgifter til plejeprodukter til f.eks. sæbe, klude, creme, tandpasta og lignende.
Borgers medvirken	<p>Ifølge retssikkerhedslovens § 11 kan kommunen anmode dig, der søger om eller får hjælp, om at medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at afgøre, hvilken hjælp du er berettiget til.</p> <p>Der kan i nogle tilfælde være behov for at helbredsoplysninger fra en læge, for bedre at kunne vurdere din ansøgning. Vi har en forventning om, at du samtykker til, at vi indhenter disse oplysninger, ellers må visitationen vurdere sagen på baggrund af foreliggende oplysninger.</p> <p>Eftersom hjælpen foregår i dit hjem, så bliver din bolig en del af personalets arbejdsplads, mens rengøringen bliver udført, og så vil personalet være omfattet af arbejdsmiljøloven. Der bliver derfor udarbejdet en arbejdspladsvurdering (APV) således, at arbejdet kan blive udført sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for personalet.</p> <p>Personalet har behov for adgang til håndvask, til rengøring og til bortskaffelse af affald efter de gældende arbejdsmiljømæssige krav på området. Personalet har desuden behov for, at du eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overholder reglerne om rygeforbud, mens personalet udfører deres arbejde hos dig.• Sørger for at lufte ud inden personalet kommer og udfører hjælpen.• Søger for at husdyr lukkes inde, mens personalet udfører deres arbejde hos dig.• Skaber plads til at personalet kan udføre hjælpen, samt plads til eventuelle hjælpemidler og/eller APV-redskaber ved behov i den periode, hvor der udføres hjælp til personlig pleje i dit hjem. <p>Hvis du aflyser besøg på grund af enkelt læge/sygehusbesøg, vil leverandøren bestræbe sig på at finde et andet tidspunkt, hvor hjælpen kan leveres.</p> <p>Vi har ikke mulighed for at yde erstatningsbesøg for den periode, du har været indlagt på sygehus, været på ferie eller på aflastningsophold.</p>



<p>Klagemuligheder</p>	<p>Ved alle afgørelser, får du en skriftlig begrundelse for afslaget samt evt. forslag til alternative støttemuligheder og løsninger, og der medsendes en klagevejledning.</p> <p>Afgørelsen kan påklages til Ankestyrelsen. Inden Ankestyrelsen kan behandle klagen, skal Ishøj Kommune genvurdere sagen.</p> <p>Klagen skal sendes til og modtages af Ishøj Kommune, Center for Voksne og Velfærd, Ishøj Store Torv 20, 2635 Ishøj, senest 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen.</p> <p>Giver genvurderingen af sagen anledning til at ændre afgørelsen, sendes en ny afgørelse til dig senest 4 uger efter, at Ishøj Kommune har modtaget klagen.</p> <p>Giver genvurderingen af sagen ikke anledning til at ændre afgørelsen, sendes klage med begrundelse for afgørelsen og genvurderingen samt sagens øvrige akter videre til Ankestyrelsen senest 4 uger efter, at Ishøj Kommune har modtaget klagen. Kopi heraf fremsendes til dig.</p> <p>Såfremt du får helt eller delvist afslag på din ansøgning, vil du have mulighed for at klage over afgørelsen. Afgørelsen vil indeholde en klagevejledning.</p>
------------------------	--