

Kvalitetsstandarder 2022

UDKAST

Personlig hjælp og pleje

I boliger uden for
plejehjem og botilbud



**Aalborg
Kommune**



Indhold

Personlig hjælp og pleje i eget hjem uden for plejehjem og botilbud.....	3
Hvem kan få personlig hjælp og pleje?	4
Hvad er målet med personlig hjælp og pleje?	4
Hvad kan du få hjælp til?	4
Særlige tilfælde	4
Hvad kan du som udgangspunkt ikke få hjælp til?	5
Arbejds miljø og krav til dit hjem.....	5
Flytning eller aflysning af hjælpen.....	5
Hvis du glemmer at aflyse hjælpen	5
Klage.....	5

Personlig hjælp og pleje

Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje i boliger uden for plejehjem og botilbud

Aalborg Kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Aalborg Kommune.

Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig. Her er det også beskrevet at borgere, som kan forbedre deres funktionsniveau, skal tilbydes et rehabiliteringsforløb, som vi forventer du deltager aktivt i.

Denne kvalitetsstandard omhandler personlig hjælp og pleje i boliger uden for plejehjem og botilbud. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Aalborg Kommunes hjemmeside www.aalborgkommune.dk eller du kan henvende dig til Kontaktcentret.

Hvem kan få personlig hjælp og pleje?

Senest 7 dage efter at du eller en pårørende har ansøgt om hjælp, vil en medarbejder fra visitationen besøge dig med henblik på, sammen med dig, at vurdere dine behov.

Hjælpen er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt efter behov. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her afklarer vi sammen, hvad du selv kan klare, hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen og hvad du skal have hjælp til.

Hvis du på grund af fysiske eller psykiske vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af dine personlige hverdagsopgaver, har du mulighed for at få hjælp til det.

Hvad er målet med personlig hjælp og pleje?

Målet med hjælpen er at sikre, at din hverdag fungerer stabilt.

Det er endvidere vores mål, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpent.

Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv, og derved større livskvalitet.

Det kan f.eks. være et mål, at du helt eller delvist kan varetage din af- og påklædning.

Hvad kan du få hjælp til?

Du kan få hjælp alt efter dine konkrete behov. Hjælpen gives dag, aften eller nat alt afhængigt af dine behov. De forskellige ydelser inden for personlig hjælp og pleje kan f.eks. være:

Personlig pleje, som kan bestå i hjælp til:

- Personlig hygiejne og bad
- Psykisk pleje og omsorg

Hjælp til mad, måltid og ernæring, eksempelvis:

- Tilberede morgenmad
- Anrette udbragt mad
- Varme færdigretter
- Hjælpe med indtagelse af mad og drikke
- I et samarbejde med dig at sikre, at dine mad og drikkevarer er friske

Hjælp til indkøb, som kan bestå i at:

- oplære dig i, hvordan online bestillingstjenester anvendes
- hjælpe med at bestille varer og eventuelt sætte dem på plads en gang om ugen
- henvise til butikker, der har et rimeligt varesortiment, og samtidig har gratis udbringning.
- købe ind ved nærmeste handlende i akutte situationer.

Særlige tilfælde

- Der kan bevilges betaling for udbringning af bestilte varer, hvis der i konkrete tilfælde ikke er mulighed for gratis udbringning.
- Ledsage/hjælpe med f.eks. nødvendige tøjindkøb, oprettede betalingservice og hæve penge efter fuldmagt (højst 1.500 kroner), hvis pårørende ikke har mulighed herfor.



Hvad kan du som udgangspunkt ikke få hjælp til?

- Ledsagelse til læge eller sygehus. Såfremt du har behov for ledsagelse til læge eller sygehus, henstiller vi til, at dit netværk i videst muligt omfang ledsager dig.
- Rengøring efter husdyr.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem.

Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp. Eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Det er vigtigt, at der plads til at bruge hjælpemidlerne i fornuftige arbejdsstillinger. Det kan betyde, at du må tage et andet rum i brug, ommøblere og eventuelt fjerne tæpper eller lignende for at rullende hjælpemidler kan glide let over gulvet. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelsen af pleje. Du er selv ansvarlig for at ommøblere og bortskaffe evt. overskydende møbler f.eks. med hjælp fra dit netværk.

Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø. Du kan finde yderligere oplysninger om generelle krav til dit hjem i "Kvalitetsstandard – Generel information".

Flytning eller aflysning af hjælpen

Leverandøren har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig på baggrund af din bevilling. Det aftalte tidspunkt skal overholdes plus/minus en halv time, ellers skal leverandøren give dig besked.

Leverandøren kan ikke aflyse din hjælp, men kan i en nødsituation ændre tidspunktet for din hjælp. Får du pleje eller bad dagligt, skal du have erstatningshjælpen samme dag. Er der tale om, at leverandøren aflyser hjælp til f.eks. ugentligt bad, skal du tilbydes en ny tid senest førstkommende hverdag. Passer det tildelte tidspunkt dig ikke, kan du aftale et nyt tidspunkt forud for næste planlagte bad.

Hvis hjælpen udebliver, skal du kontakte leverandøren. Du har ret til erstatningshjælp og leverandøren har pligt til at give dig erstatningshjælp.

Hvis du ønsker at aflyse hjælpen, skal du give leverandøren besked senest kl. 13.00 dagen før. Ønsker du hjælpen flyttet til en anden dag, skal du aftale det med leverandøren. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

Du skal huske at melde afbud til leverandøren, hvis du er væk fra hjemmet i længere tid f.eks. hvis du tager på ferie.

Ved akut indlæggelse får visitationen automatisk besked fra sygehuset. Du har generelt ikke ret til erstatningshjælp, når du selv har aflyst hjælpen eller hvis du har været indlagt på sygehuset i længere tid. Det vil sige, at det ikke er muligt at samle timer sammen til senere brug.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Du skal være hjemme, når hjælpen leveres. Hvis du ikke har meldt afbud og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, f.eks. ved at kontakte pårørende eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed.

Udgiften til låsesmed påhviler dig.

Klage

Du kan læse om, hvordan du klager i folderen "Generel information".

Kvalitetsstandarden er godkendt af
Ældre- og Handicapudvalget xx.xx.2021.



Kontaktoplysninger

Kontaktcentret og Den Åbne Linie

Lindholm Brygge 31
9400 Nørresundby
Tlf. 9982 5000

**Aalborg
Kommune**