

**Kvalitetsstandard 2016 - 2017 vedrørende
 personlige pleje og omsorg til voksne**

1. Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om Social Service §§ 83
2. Hvilket behov dækker ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • Behov for personlig pleje, som borgeren ikke er i stand til selv at varetage.
3. Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • At tilbyde den nødvendige og tilstrækkelige hjælp til at sikre at borgeren: <ul style="list-style-type: none"> - Er ren og velplejet - Er påklædt efter eget ønske - Indtager mad og drikke - Kommer af med sine udskillelser under hygiejniske forhold - Bliver vendt og lejret således at sengelejekomplikationer undgås • At medinddrage borgeren i de enkelte funktioner med henblik på at opnå færdigheder, der øger evnen til at klare sig selv. • At medtænke sundhedsfremme i enhver sammenhæng • At borgeren vedligeholder og bevarer kontakt til omverdenen, så borgeren oplever trykthed og livskvalitet i hverdagen. • At fastholde struktur i hverdagen. • At tilbyde borgeren den nødvendige og tilstrækkelige hjælp til at borgeren i videst mulige omfang kan opretholde fysisk og psykisk velvære.
4. Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Hjælp til personlig pleje er kendetegnet ved at udvikle/fastholde funktioner/ kompetencer eller ved at sikre/udføre opgaven</p> <ul style="list-style-type: none"> • Øvre toilette • Nedre toilette • Badning på badestol, brusebad, etagevask eller sengevask efter borgerens behov • Tand- og protesebørstning • Ukompliceret mundpleje • Negleklipning på hænder • Ukompliceret hudpleje • Frisering • Barbering med el-maskine • Make-up • Af og påklædning • Hjælp til kropsbårne hjælpemidler og rengøring af disse • Vending/lejring/forflytning • Hjælp til toiletbesøg og bækken i seng • Skifte inkontinens hjælpemidler • Tømning af toiletspand/kolbe

	<ul style="list-style-type: none"> • Ledsagelse til nærtliggende kommunal aktivitet inden for ca. 300 m • I udførelsen af plejen forudsættes det at personalet sikrer borgeren psykisk støtte og omsorg <p>Særlig omsorg skal sikre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Støtte og hjælp til daglig livsførelse • Vejledning og rådgivning til strukturering af hverdagen • Vejledning og rådgivning i forbindelse med ernæring, daglig husførelse, personlig hygiejne, påklædning mv. • Støtte til at overskue at være klar til komme hjemmefra til aftaler med læge, sygehus eller visiterede tilbud • Omsorgsbesøg • Læse breve og hjælp til kontakt til offentlige institutioner. <p>Borger har ret til fleksibel hjemmehjælp. Den tildelte ydelse kan byttes til en anden, hvis personalet vurderer, at det er sundhedsmæssigt forsvarligt. Ydelsen vil i tid svare til den fravalgte. Hvis borgeren på tre hinanden følgende gange fravælger den samme ydelse, vil leverandøren sikre, at der sker en revurdering af borgerens behov.</p>
5. Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> • Karbad • Fodpleje der normalt varetages af en fodterapeut, herunder negleklipning på tæer. • Barbering med skraber • Hårpleje der normalt varetages af en frisør • Oprulning af hår • Reparation af kropbårne hjælpemidler • Ledsagelse til eksempelvis læge eller tandlægebesøg eller ambulante behandlinger • Særlig omsorg erstatter ikke socialpædagogisk støtte efter Lov om Social Service § 85 • Særlig omsorg erstatter ikke ledsagelse efter Lov om Social Service § 97.
6. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere der er visiteret til denne, efter en konkret og individuel behovsvurdering foretaget af visitationsenheden.
7. Ydelsens omfang?	Tidsforbruget og planlægningen er afhængig af en individuel behovsvurdering. Der visiteres efter vejledende gennemsnitstider og den leverede tid kan variere efter det konkrete behov fra dag til dag.
8. Er der valgmulighed med hensyn til leverandør?	<p>For borgere, der ikke bor i plejebolig, er det muligt at vælge mellem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vordingborg Kommunes hjemmepleje • Privat leverandør godkendt af Vordingborg Kommune • Selvudpeget hjælper godkendt af Vordingborg Kommune (Lov om Social Service § 94) <p>For borgere, der bor i plejebolig udføres hjælpen af Vordingborg Kommunes hjemmepleje.</p>
9. Hvem leverer ydelsen?	Ansatte i Vordingborg Kommunen, ansatte hos private leverandører eller

	selvudpeget og selvantaget hjælper
10. Kompetencekrav til udføreren?	Den faste hjælper skal have eller have til hensigt at tage en sundhedsfaglig uddannelse. Afløseren skal have gennemgået oplæring i ydelsen, skal være bekendt med Kommunens kvalitetsmål og serviceniveau. Afløseren arbejder under vejledning af SOSU personale og sygeplejersker.
11. Hvad koster ydelsen for borgeren?	Ydelsen er gratis.
12. Hvad er Kommunens kvalitetsmål?	<ul style="list-style-type: none"> • At hjælp til personlig pleje aflyses ikke • At hjælpen iværksættes dagen efter bevilling af hjælpen. • At hjælperen møder til aftalt tid +/- 30 min. • At der på hverdage i dagtjenesten knyttes en fast hjælper til borgeren/ hjemmet. Maksimalt 30 % af hjælpen (på hverdage i dagtjenesten) må leveres af anden hjælper. • At der ved ferie og sygdom tilstræbes, at det er den samme afløser der udfører opgaverne. • At 90 % af borgerne er tilfredse med kvaliteten af ydelsen.
13. Hvordan følges op på ydelsen?	Borgerens funktionsniveau vurderes løbende af hjælperen, ændringer rapporteres til visitationsenheden. Der skal altid foretages en henvendelse til visitator ved ændret funktionsniveau, der varer mere end 8 dage. Revurderinger foretages løbende efter en konkret vurdering af aktuelle behov. Der foretages stikprøvekontrol af den beskrevne ydelse, og de målbare kvaliteter
14. Brugerundersøgelse?	I Vordingborg Kommune gennemføres mindst én brugerundersøgelse på hvert fagområde inden for en 4-årig valgperiode. Det betyder, at hvert fagområde mindst én gang hvert 4. år spørger brugerne, hvordan de oplever kommunens ydelser og services på området.
15. Er der særlige forhold at tage hensyn til?	Hjælperen er omfattet af Arbejds miljøloven under arbejde i borgerens hjem. Dette betyder at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren skal udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV) inden hjælpen påbegyndes. Hvis hjemmet ikke kan opfylde sikkerheds- og sundhedsmæssige krav, må alternative løsninger til ydelsen anvendes. F.eks. kræves en plejeseng hvis borgeren skal have udført nedre toilette i seng.
16. Er der klagemulighed over vurderingen af ydelsens omfang?	Opstår der problemer omkring din tildelte hjælp, kan du kontakte din leverandør eller visitationsenheden. Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen. Klagen kan være mundtlig eller skriftlig. Klagen rettes til Vordingborg Kommune Afdeling for pleje og Omsorg Kommunen skal efter klagen er modtaget revurdere sagen indenfor 4 uger. Hvis kommunen fastholder afslaget, videresendes klagen til Ankestyrelsen.