

Kvalitetsstandard: Personlig pleje, praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte	
Målgruppe	Borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, der har behov for hjælp, omsorg eller støtte
Kriterier og omfang	<p>Der foretages en individuel helhedsvurdering af borgerens samlede behov for støtte, herunder hvad andre i borgerens hjem kan hjælpe med.</p> <p>Vurderingen kan medføre, at borgeren henvises/visiteres til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Råd og vejledning <input type="checkbox"/> Et tidsbegrænset træningsforløb <input type="checkbox"/> Vejledning og instruktion i brug af hjælpemidler <input type="checkbox"/> Et kortere intensivt afklarende/rehabiliterende forløb <input type="checkbox"/> Tidsbegrænset socialpædagogisk støtte og vejledning <input type="checkbox"/> Kompenserende personlig pleje og praktisk hjælp <input type="checkbox"/> Socialpædagogisk hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder <p>Hjælp, støtte og rehabilitering i at blive selvhjulpne tilbydes <i>som udgangspunkt</i> i borgerens eget hjem. Borgeren skal være til stede i hjemmet imens. Socialpædagogisk støtte og vejledning kan også foregå i kommunens lokaler. Træning kan tilbydes som individuel eller holdbaseret træning og foregår som oftest i kommunens lokaler</p>
Formål	<p>I Norddjurs Kommune leveres alle indsatser med afsæt i den rehabiliterende tilgang for at bevare eller styrke borgerens muligheder for at leve et så selvstændigt liv som muligt.</p> <p>Det vil sige, at det primære mål med støtten er, at borgeren bliver selvhjulpne. Borgeren vil derfor modtage praktisk og pædagogisk støtte til igen selv at kunne varetage den personlige pleje og de praktiske gøremål. Hvis dette ikke er muligt, vil indsatsen sigte mod at gøre borgeren i stand til at varetage så mange opgaver som muligt selv.</p> <p>Det er målet at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der giver borgeren størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv. Borgeren er derfor selv med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver.</p> <p>Da målet er at støtte borgeren i at være så selvstændig i de daglige aktiviteter som muligt, forventes det, at borgeren deltager aktivt.</p>

<p>Afgørelse</p>	<p>Indsatsen tilbydes efter en konkret, faglig og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp. I vurderingen vil der blive lagt vægt på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hvad borgeren selv kan gøre <input type="checkbox"/> Hvad en ægtefælle/andre i hjemmet, kan hjælpe borgeren med <input type="checkbox"/> Hvad borgeren selv kan lære at gøre <input type="checkbox"/> Hvad borgeren kan gøre med et hjælpemiddel eller træning <input type="checkbox"/> Hvad borgeren kan lære at gøre med støtte fra en medarbejder <p>Handicap, alder og sygdom berettiger ikke i sig selv til hjælp.</p>
<p>Feriegæster (omfatter ikke socialpædagogisk støtte)</p>	<p>Hvis borgeren søger om hjælp til personlig pleje eller praktiske opgaver, vil borgeren modtage en skriftlig afgørelse fra visitationen senest 14 dage efter, at der er indgået aftale med en visitator omkring støtte/hjælp.</p> <p>Hvis borgeren søger om socialpædagogisk støtte, vil borgeren modtage en skriftlig afgørelse senest 8 uger efter, der er ansøgt.</p> <p>Går sagsbehandlingstiden ud over tidsperioden, eks. vis fordi der mangler oplysninger i sagen, informeres borgeren her om.</p> <p>Ved ferieophold i Norddjurs Kommune skal der rettes henvendelse gennem visitationsenheden i borgerens hjemkommune gerne senest 2 uger før opholdets start.</p> <p>Ansøgningen sker gennem et ansøgningsskema, som forefindes på Norddjurs Kommunes hjemmeside. Der vil blive truffet afgørelse om hjælp ud fra Norddjurs Kommunes serviceniveau.</p>

<p>Levering</p>	<p>Valg af leverandør</p> <p><u>Personlig pleje og / eller praktisk hjælp</u></p> <p>Borgeren der er bevilget personlig pleje og / eller praktisk hjælp kan vælge at modtage støtte/hjælp fra den kommunale hjemmepleje eller fra et privat firma (praktisk støtte/hjælp), der er godkendt af Norrdjurs Kommune. Hjælpen kan desuden leveres af en privat person, fx en pårørende/bekendt (som ikke er tilknyttet hjemmeplejen i Norrdjurs Kommune), som borgeren selv har udpeget. Norrdjurs Kommune skal godkende og ansætte den person, som borgeren har udpeget.</p> <p>Ønsker borgeren at skifte leverandør, skal borgeren kontakte visitationen. Der kan foretages leverandørskift med 1 måneds varsel.</p> <p>Hvis borgeren er berettiget til klippekort vil hjælpen blive leveret af Norrdjurs Kommunes hjemmepleje.</p> <p>Hvis borgeren bor i en bolig med døgndækning eller fast personale, har borgeren ikke frit valg af leverandør.</p> <p><u>Socialpædagogisk støtte</u></p> <p>Hvis borgeren er berettiget til socialpædagogisk støtte, kan dette kun leveres af det personale, der er ansat på socialområdet i Norrdjurs Kommune.</p> <p>Hvis borgeren modtager <i>både</i> kompenserende hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver <i>og</i> socialpædagogisk støtte er der mulighed for, at begge typer af opgaver varetages af enten den kommunale hjemmepleje eller ansatte på socialområdet i Norrdjurs Kommune.</p> <p>Valg af madleverandør</p> <p>Borgeren kan vælge at få leveret mad fra den kommunale madleverandør eller fra en privat leverandør, der er godkendt af Norrdjurs Kommune. Der er egenbetaling for madservice.</p> <p>Særlige tilfælde</p> <p>I særlige tilfælde har borgeren mulighed for at ansætte eget personale til varetagelse af den personlige pleje og praktiske hjælp. For nærmere information henvises til Norrdjurs Kommunes kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance.</p> <p>Hvis borgeren bor på Anholt, og har et varigt behov for hjælp af to medarbejdere samtidig, kan dette ikke tilbydes på Anholt. Borgeren henvises i stedet til tilbud på fastlandet.</p>
<p><i>Særligt for Anholt</i></p>	
<p>Feriegæster (omfatter ikke socialpædagogisk støtte)</p>	<p>Feriegæster vil få hjælpen leveret af Norrdjurs Kommunes hjemmepleje.</p>

<p>Aktiviteter</p>	<p><i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i> omfatter hjælp og støtte til en eller flere af følgende indsatser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Et tidsafgrænset rehabiliterende forløb med det formål, at borgeren igen selv kan varetage den personlige pleje og de praktiske gøremål <input type="checkbox"/> Praktisk hjælp, hvis borgeren f.eks. har brug for støtte til at gøre rent eller vaske tøj <input type="checkbox"/> Hovedrengøring, hvis borgeren i forvejen modtager praktisk hjælp til rengøring <input type="checkbox"/> Personlig pleje, hvis borgeren f.eks. har behov for støtte til at vaske sig, komme i bad eller gå på toilettet <input type="checkbox"/> Klippekursordning til borgere bosiddende på plejecenter, der har behov for hjælp til at forebygge ensomhed og fastholde aktiviteter i hverdagen <input type="checkbox"/> Madservice, levering af færdiglavet mad i hjemmet <input type="checkbox"/> Behov for hjælp i akutte situationer, herunder nødkald <p>Hjemmeboende borgere kan som hovedregel få hjælp til almindelig rengøring hver 3. uge og hjælp til tøjvask hver 2. uge. Hovedrengøring kan leveres 1 x årligt, og som udgangspunkt maks. 2 timer. Den praktiske hjælp leveres på hverdage. Tidspunktet aftales med leverandøren.</p> <p>Bor borgeren på et plejecenter vil borgeren som hovedregel få hjælp til almindelig rengøring hver 2. uge og hjælp til tøjvask hver 2. uge. Hovedrengøring kan leveres x1 årligt, og som udgangspunkt maks. 2 timer. Den praktiske hjælp leveres på hverdage.</p> <p>Borgeren vil typisk blive tilbudt at få hjælp til personlig pleje dagligt. Hvis borgeren kun har behov for hjælp til bad, vil borgeren som hovedregel kunne få støtte til dette 1 gang ugentligt. Tidspunktet for personlig pleje afhænger af borgerens behov, men plejen bliver typisk udført om morgenen og om aftenen. Tidspunktet aftales med leverandøren.</p> <p>Klippekort på Plejecentre: Aktiviteten kan finde sted på alle hverdage mellem kl. 8.00 og 16.00. Borgeren kan højst modtage en halv times selvvalgt aktivitet per uge. Der er mulighed for at spare timer sammen - dog maksimalt 4 timer over 2 måneder.</p> <p><i>Socialpædagogisk støtte og vejledning</i> omfatter støtte til en eller flere af følgende indsatser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Administration <input type="checkbox"/> Indkøb og kost <input type="checkbox"/> Kontakt og samvær <input type="checkbox"/> Personlig pleje <input type="checkbox"/> Praktiske opgaver i hjemmet
---------------------------	--

	<p><input type="checkbox"/> Uddannelse og beskæftigelse</p> <p>For nærmere information om de konkrete indsatser henvises til Norddjurs Kommunes indsatskataloger for personlig pleje og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte.</p>
<p>Kvalitetskrav</p>	<p>Tidsfrister for visitation og opstart af hjælp</p> <p>Støtte til <i>personlig hjælp og pleje</i>:</p> <p><input type="checkbox"/> Daglig hjælp og pleje iværksættes på hverdage indenfor 24 timer</p>

<p><i>Særligt for Anholt</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Ved øvrig behov for hjælp og støtte opstartes dette som udgangspunkt indenfor 5 hverdage efter modtagelse af henvendelse</p> <p><input type="checkbox"/> Akut opstået behov for hjælp iværksættes af hjemmesygeplejersken</p> <p>Indsatsen leveres af medarbejdere med en social- og sundhedsfaglig uddannelse. Indsatsen kan i kortere perioder leveres af medarbejdere uden en social- og sundhedsfaglig uddannelse, der har modtaget den fornødne oplæring i opgaverne.</p> <p>Støtte til <i>praktiske opgaver</i> iværksættes indenfor 2 uger efter, at der er truffet afgørelse. Praktiske opgaver kan leveres af uddannet personale under supervision af faglært personale.</p> <p>Klippekortsordning på plejecentrene iværksættes som udgangspunkt indenfor 2 uger efter at der er truffet afgørelse. Klippekort leveres af Norddjurs kommunes hjemmepleje og kan leveres af uddannet personale under supervision af faglært personale</p> <p><i>Levering af madservice</i> kan påbegyndes dagen efter, at leverandøren har modtaget besked fra Norddjurs Kommune. Hvis borgeren bor på Anholt, opstartes leveringen på førstkommande udbringningsdag.</p> <p><i>Nødkald</i> installeres senest 5 hverdage efter bevilling.</p> <p><i>Socialpædagogisk støtte og vejledning</i> iværksættes som hovedregel 14 dage efter, at borgeren har modtaget en bevilling. Hvis borgeren aflyser støtten, vil borgeren modtage næste besøg som planlagt.</p> <p>Hvis borgeren bor på Anholt, og har behov for hjælp ud over det generelle serviceniveau, kan borgeren i særlige tilfælde modtage ekstra hjælp.</p> <p>Hvis borgeren har behov for en udredning i forhold til fremtidige behov for hjælp, aflastning eller rehabilitering, eller hvis borgeren har et stort plejebestanden i forbindelse med - ikke varig - svær sygdom, kan borgeren tilbydes et ophold i en midlertidig bolig på fastlandet.</p>
----------------------------------	--

<p>Opfølgning</p> <p><i>Særligt for Anholt</i></p>	<p>I samarbejde med borgeren udarbejdes der mål og en tidsramme for indsatsen. Der følges løbende op på den støtte, borgeren modtager, for at sikre at denne svarer til borgerens behov, og at borgeren er tilfreds med den indsats, der leveres.</p> <p>Den rehabiliterende indsats afsluttes, når borgeren er blevet selvhjulpent, eller det vurderes, at der fortsat er hverdagsopgaver, som borgeren ikke selv kan komme til at klare. I så fald træffes der afgørelse om berettigelse til kompenserende hjælp.</p> <p>På Anholt aflægges der visitationsbesøg 1 gang årligt, og der er telefonisk opfølgning ved behov.</p>
<p>Klage og Ankemuligheder</p>	<p>Klageadgangen fremgår af den klagevejledning, der følger med den skriftlige afgørelse, som borgeren modtager.</p>
	<p>Hvis borgeren ikke er tilfreds med den afgørelse, der er truffet, opfordres borgeren til at kontakte visitationen/myndighedsafdelingen.</p> <p>Hvis borgeren ikke er tilfreds med den måde, som indsatsen gives på, opfordres borgeren til at kontakte leverandøren eller visitationen/myndighedsafdelingen.</p> <p>Der er ingen klageadgang i forhold til kommunens tilbud efter Servicelovens § 82 a og b.</p>
<p>Lovgrundlag</p>	<p>Gældende Lov om Social Service</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> §§ 1 og 81 (formål). <input type="checkbox"/> § 82A (tilbud om gruppebaseret støtte). <input type="checkbox"/> § 82B (individuel tidsbegrænset socialpædagogisk støtte). <input type="checkbox"/> § 83 (praktiske og personlige opgaver i hjemmet). <input type="checkbox"/> § 83a (praktiske og personlige opgaver i hjemmet; korterevarende og tidsbegrænsede rehabiliteringsforløb). <input type="checkbox"/> § 85 (Socialpædagogisk støtte). <input type="checkbox"/> § 94 (udpegelse af person til varetagelse af opgaver).

<p>Kontaktinformationer</p>	<p>Sundheds- og omsorgsområdet Visitation og Rådgivning Tlf.: 89 59 21 10 på hverdage mellem kl. 8.00-12.00 Mail: sundhed@norddjurs.dk</p> <p>Ved akut behov for hjælp kontaktes: Hjemmeplejen Grenaa: 89 59 29 20 Hjemmeplejen Allingåbro: 89 59 39 00 Hjemmeplejen Glesborg: 89 59 39 49</p> <p>Socialområdet: Visitationafdelingen: I kommunens åbningstid kan myndighedsafdelingen kontaktes på hovednummeret. Tlf.: 89 59 10 00. Mail: socialomraadet@norddjurs.dk</p>
<p>Indsatskatalog</p>	<p>Følgende indsatser er beskrevet i indsatskataloget for personlig pleje og praktisk hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Madservice <input type="checkbox"/> Nødkald <input type="checkbox"/> Støtte til personlig pleje <input type="checkbox"/> Praktisk hjælp og støtte <input type="checkbox"/> Rehabiliteringsforløb <input type="checkbox"/> Klippekort
	<p>Følgende indsatser er beskrevet i indsatskataloget for socialpædagogisk støtte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Støtte til administration <input type="checkbox"/> Støtte til indkøb og kost <input type="checkbox"/> Støtte til kontakt og samvær <input type="checkbox"/> Støtte til personlig pleje <input type="checkbox"/> Støtte til praktiske opgaver i hjemmet <input type="checkbox"/> Støtte til uddannelse og beskæftigelse