

Visitation og levering

Kvalitetsstandard

Kvalitetsstandard for visitation og levering

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for visitation og levering af de indsatser, der er beskrevet i det følgende.

Kvalitetsstandarden beskriver, hvordan sagsbehandlingen foregår i visitationsafdelingen, forventninger til dig som tildeles hjælp, værdigrundlag og kvalitetsmål samt krav til den leverandør, der leverer hjælpen.

Hvem kan få hjælp?

Sønderborg Kommune tilbyder en række muligheder for hjælp, hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt og derfor ikke selv kan udføre almindelige opgaver i din hverdag.

Det kan fx dreje sig om, at du har et behov for rehabilitering, træning eller hjælp til at klare dagligdagens praktiske opgaver som rengøring og vask af tøj, eller for personlig hjælp og pleje, fx hjælp til bad, påklædning, indkøb eller måltider.

Desuden kan du blandt andet søge om omsorgstandpleje, en korttidsplads, nødkald, daghjem, madservice, ældrebolig eller plejebolig.

Hvad kan du få hjælp til?

Visitatorerne i visitationsafdelingen tildeler følgende ydelser:

- Rehabiliteringsforløb
- Personlig hjælp og pleje
- Praktisk hjælp (rengøring, tøjvask, indkøb)
- Psykisk pleje og omsorg
- Afløsning i eget hjem
- Madservice
- Midlertidigt ophold på korttidsplads
- Ældreboliger og plejeboliger
- Omsorgstandpleje
- Post til døren
- Nødkald

- Genoptræning og vedligeholdelsestræning
- Daghjem

Sønderborg Kommune har udarbejdet kvalitetsstandarder for disse ydelser. I de forskellige kvalitetsstandarder kan du blandt andet læse nærmere om kommunens kriterier for, hvem der kan få bevilget hjælp og om hjælpens indhold og omfang.

Du eller dine pårørende kan kontakte visitatorerne i Job og Velfærds visitationsafdeling, hvis du får brug for én eller flere af ovennævnte ydelser.

Hvordan vurderes dit behov for hjælp?

I det følgende beskriver vi, hvordan visitation og revurdering almindeligvis foregår i visitationsafdelingen. Herunder hvordan og på hvilket grundlag, visitatorerne træffer afgørelse om hvilken hjælp, pleje, støtte eller andre ydelser, du kan få.

- Du eller dine pårørende kontakter visitatorerne, når der opstår et behov for hjælp, pleje eller støtte. Ved akut opståede behov starter vi hjælpen op akut.
- Visitator aftaler tidspunkt for et besøg i dit hjem.
- Visitator besøger dig senest 10 hverdage efter henvendelse om personlig hjælp og pleje samt praktisk hjælp. For andre ydelser kan der gå længere tid, før visitator kommer på besøg.
- Besøget i dit hjem er som hovedregel mellem dig og visitator. Vi opfordrer til, at du inviterer en pårørende eller bisidder med til samtalen. Du har også mulighed for at vælge en partsrepræsentant til at tale og handle på dine vegne.
- Ved besøget gennemgår visitator i samarbejde med dig, hvordan du klarer dig i hverdagen, og hvilken hjælp, pleje, støtte eller andre ydelser, du har behov for.
- Visitator informerer dig om mulige leverandører af hjælp og udleverer informationsmateriale fra dem. Visitator vejleder dig desuden efter behov om andre hjælpeordninger.
- Visitator anmoder dig om samtykke, hvis der bliver behov for at



indhente eller videregive oplysninger (fx til/fra læge, sygehus eller andre).

Når du ansøger om hjælp til personlige og/eller praktiske opgaver, er Sønderborg Kommune forpligtet til at vurdere, om et målrettet og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb vil kunne forbedre din funktionsevne og dermed nedsætte dit behov for personlig og/eller praktisk hjælp. Visitorerne foretager den vurdering, når de behandler ansøgningen. Du kan læse mere om rehabilitering i kvalitetsstandarden Rehabiliteringsforløb.

Ved vurdering af dit behov for hjælp lægger visitor blandt andet vægt på:

- Hvad kan du gøre selv?
- Hvad kan du klare selv ved brug af hjælpemiddel og/eller velfærdsteknologi, ved rehabilitering og træning eller ved en anden indretning af din bolig?
- Er der andre i dit hjem (fx ægtefælle, samlever eller voksne hjemmeboende børn), der kan hjælpe dig med nogle af opgaverne?
- Hvad kan du og medarbejderne gøre sammen (dvs. hvad kan du gøre med støtte fra en medarbejder)?
- Hvad skal medarbejderne gøre for dig?

Afgørelsen om hjælp, pleje, støtte eller andre ydelser træffes ud fra lovgivningen, en konkret individuel vurdering af din samlede situation, funktionsvurderingen, øvrige oplysninger til sagen samt kommunens serviceniveau.

Du modtager en skriftlig afgørelse, der indeholder oplysninger om:

- Hvad du har fået bevilget, og hvad du ikke kan få hjælp til
- Begrundelse for afgørelsen
- Formål med det, du har fået bevilget
- Valg af leverandør
- Lovgrundlag
- Klagevejledning

Du kan som udgangspunkt forvente at modtage afgørelsen senest to uger efter visitors besøg, hvis visitor ikke har behov for at indhente yderligere oplysninger fra andre.

Visitor opstiller i samarbejde med dig formål for de forskellige indsatser.

Du vælger den leverandør, som du ønsker skal levere den bevilgede hjælp. Visitor giver din leverandør besked om dine personoplysninger, hvad du kan selv, hvad du har behov for hjælp til og hvorfor, samt hvilke ydelser du er bevilget.

Du bliver tilbudt kvalitetsstandarder for de ydelser, som du bliver bevilget. Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som Sønderborg Kommune tilbyder borgerne.

Registrering af oplysninger

Sønderborg Kommune registrerer relevante oplysninger om dig elektronisk for at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp. Ifølge persondataloven har du ret til at få indsigt i oplysningerne.

Visitation ved akut opståede behov

Ved akut opstået sygdom anbefaler vi, at du kontakter din egen læge eller vagtlægen.

Hvis du i forvejen modtager personlig eller praktisk hjælp, så skal du tale med din leverandør, hvis dit behov for hjælp akut forandrer sig.

Terminalordning

Terminalordning er et tilbud til den borger, der er uhelbredeligt syg, det vil sige, at der alene kan tilbydes lindrende (palliativ) behandling. Hvis der er behov for udskrivningssamtale i forbindelse med, at borgeren er indlagt på sygehuset, så vil det som hovedregel være en hjemmesygeplejerske, der deltager i samtalen. Hjemmesygeplejersken visiterer til personlig hjælp og pleje ud fra kommunens serviceniveau. Ofte er behovet for hjælp svingende, og hjælpen vil derfor blive tilpasset borgerens behov efter aftale mellem borgeren, de pårørende og sygeplejersken.

Tilmelding til terminalordningen sker via egen læge eller sygehuslæge.

Revurdering af hjælp

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation.

Vi tilpasser hjælpen, hvis der sker væsentlige forandringer i dine behov eller i dit funktionsniveau, ved ændringer i din husstand samt ved ændringer af kommunens serviceniveau. Som grundregel revurderer visitatorerne dit funktionsniveau og din hjælp hvert andet år, eller når dit funktionsniveau og dine behov ændrer sig.

Hvad kan du ikke få hjælp til?

Dette kan du læse nærmere om i kommunens forskellige kvalitetsstandarder.

Tilkøbsydelser

Sønderborg Kommunes kommunale hjemmepleje må ikke sælge dig ekstra hjælp mod betaling. Det er alene kommunens private leverandører af hjemmepleje, der må levere tilkøbsydelser til dig. Du skal selv betale for tilkøbsydelserne, hvis du aftaler med en privat leverandør, at de skal hjælpe dig med opgaver, der ikke indgår i din bevilling fra Sønderborg Kommune.

Hvad koster hjælpen?

Som udgangspunkt er hjælpen gratis.

Der er dog undtagelser. Du skal selv betale for:

- Artikler til personlig pleje
- Madservice
- Døgntakst for ophold på korttidspladser (til dækning af udgifter til kost, tøjvask m.m.)
- Rengøringsartikler og lignende
- Omsorgstandpleje
- Visse kørselsordninger
- Husleje m.m. i ældreboliger og plejeboliger

Undtagelserne er nærmere beskrevet i kvalitetsstandarderne for de

enkelte ydelser.

Du kan få oplyst de aktuelle takster i Job og Velfærds visitationsafdeling eller se dem på kommunens hjemmeside:

www.sonderborgkommune.dk

Hvornår leveres hjælpen?

Tidspunkterne for levering af hjælpen er beskrevet i de enkelte kvalitetsstandarder. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Ny hjælp iværksættes hurtigst muligt efter visitationsbesøget efter aftale med dig: Personlig pleje senest en uge efter, at visitator har bevilget dig personlig hjælp og pleje. Praktisk hjælp senest to uger efter bevillingen.

Hvem leverer hjælpen?

Dette kan du læse nærmere om i kommunens forskellige kvalitetsstandarder.

Frit valg af leverandør

Praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje er omfattet af fritvalg. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af:

- Den kommunale hjemmepleje
- En privat leverandør af hjemmepleje, som Sønderborg Kommune har indgået kontrakt med
- En person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du har fået bevilget. Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav fx i relation til uddannelse m.v. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.



Du kan skifte leverandør med en måneds varsel.

Krav til leverandøren af praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med:

- Lovgrundlaget
- Sønderborg Kommunes serviceniveau
- Den kontrakt leverandøren har indgået med Job og Velfærd
- Den konkrete afgørelse om hjælp

Desuden er leverandøren forpligtet til at sikre følgende:

- Hjælpen bliver udført med nærvær, tryghed og respekt, omsorg og omtanke.
- Hjælpen bliver iværksat hurtigst muligt efter aftale med dig og senest en uge efter tildelingen af personlig hjælp og pleje og senest to uger efter tildelingen af praktisk hjælp.
- Akutte opgaver bliver iværksat fra time til time.
- Du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren.
- Kontaktpersonen sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov.
- Hjælpen så vidt muligt bliver tilrettelagt, så det er den/de samme medarbejdere, der udfører den.
- Hjælpen bliver leveret til tiden +/- en time.
- Leverandøren kontakter dig, hvis hjælpen bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.
- Leverandøren må ikke aflyse hjælpen. Det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem en leverandør og dig. I det tilfælde kontakter leverandøren dig og tilbyder dig at udføre erstatningshjælp snarest muligt.
- Du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig.
- Leverandøren er forpligtet til at orientere visitationsafdelingen om væsentlige ændringer i din tilstand. Leverandøren skal orientere visitator, når de ikke kan levere ydelsen i henhold til bevillingen.
- Hjælpen bliver som udgangspunkt udført af social- og sundhedsuddannet personale eller elever. Personale uden relevant faglig uddannelse kan varetage opgaverne, hvis de har tilegnet sig

relevante kompetencer indenfor arbejdsområdet.

- Alle medarbejdere skal kunne identificere sig overfor dig.
- Personalet har tavsheds- og oplysningspligt om forhold, som de ser og hører i forbindelse med, at de udfører deres arbejde.
- Leverandøren har viden om og kan vejlede i arbejdsmiljølovens krav til indretning af hjemmet.

Krav til leverandørerne af de øvrige ydelser fremgår af de enkelte kvalitetsstandarder.

Hvad forventes af dig?

- Du bestemmer selv, hvilken leverandør du ønsker til praktisk hjælp, personlig hjælp og pleje og til betalt vareudbringning.
- Du informerer visitationsafdelingen, hvis der sker ændringer i din samlede situation. Både hvis du får yderligere behov for hjælp, men også hvis du får det bedre og derfor måske ikke længere vil være berettiget til dele af den tildelte hjælp.
- Du er hjemme, når personalet leverer hjælpen.
- Du stiller nødvendige redskaber og materialer til rådighed for personalet. Materialerne skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse.
- Du samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- Du giver leverandøren besked senest kl. 12 dagen før, hvis du er forhindret i at modtage hjælp eller du ikke har behov for hjælp den aftalte dag.
- Du aftaler det med leverandøren, hvis du ønsker aftalen flyttet til en anden dag.
- Du er indforstået med, at hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende, så vil personalet kontakte politiet.
- Du er indforstået med, at hvis politiet vurderer, at det er nødvendigt at tilkalde låsesmed, så sender kommunen regningen for låsesmeden videre til dig.
- Du er indforstået med, at hvis du selv aflyser eller udebliver fra et

planlagt besøg, så får du som udgangspunkt ikke et erstatningsbesøg.

Værdigrundlag og kvalitetsmål

Værdigrundlag og grundprincipper

Sønderborg Kommune lægger vægt på, at:

- Hjælpen bliver udført med afsæt i Sønderborg Kommunes værdighedspolitikens vision: Aktive ældre i eget liv – med omtanke og omsorg.
- Hjælpen bliver udført med afsæt i værdighedspolitikens værdier: Anerkendelse, engagement, dialog og samarbejde.
- Hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt.
- Hjælpen skal fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.
- Hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.
- Hjælpen bliver tilrettelagt ud fra den enkelte persons ressourcer, behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte.
- Hjælpen bliver ydet med et forebyggende og aktiverende sigte, så du bevarer eller forbedrer din fysiske kunnen, dit sociale liv og din mentale trivsel og opnår så høj grad af selvhjulpethed som muligt.
- Du oplever, at du så vidt muligt oplever selvbestemmelse og fastholder de vaner og rytmer, som du trives med.
- Du oplever sammenhæng og forudsigelighed i plejen og i den samlede indsats.
- Dine pårørende inddrages med respekt for din selvbestemmelse for at understøtte et værdigt liv for dig.
- Dine pårørende oplever at blive inddraget og anerkendt som vigtige samarbejdspartnere og videnspersoner.
- Hjælpen bliver leveret i overensstemmelse med kommunens serviceniveau.
- Hjælpen som udgangspunkt ikke kan overstige kommunens serviceniveau.
- Du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren.
- Kontaktpersonen sikrer kontinuitet i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov.
- Du modtager den tildelte hjælp, pleje eller støtte.

- Hjælpen bliver planlagt og udført i nært samarbejde med dig.
- Du kender baggrunden for afgørelsen ved at få en individuel begrundelse og dokumentation for afgørelsen.
- Personalet anvender og bidrager til nødvendig dokumentation om dig og dine behov.
- Hjælpen bliver udført på et korrekt fagligt niveau og ud fra kommunens faglige procedurer og retningslinjer.

Kvalitetsmål for visitationen

- Visitationsforløbet tager afsæt i værdighedspolitikens vision og værdier og udføres med nærvær, tryghed og respekt.
- Visitationsforløbet tager afsæt i rehabiliteringsstrategiens handleplan for ældreområdet ”hjælp til selvhjælp – mere end vi plejer”.
- Visitationen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.
- Visitationen bygger på et forebyggende, rehabiliterende og aktiverende sigte med henblik på, at du opnår så høj grad af selvhjulpethed som muligt.
- Visitator medvirker til at afklare, hvilke opgaver kommunen kan hjælpe med og hvad dine pårørende, dit øvrige netværk og frivillige kan bidrage med.
- Visitator sikrer en korrekt dokumentation af sagen med udgangspunkt i de nødvendige oplysninger til sagen.
- Der træffes juridisk korrekte afgørelser, der sikrer din retssikkerhed, med individuel sagsbehandling, tydelig begrundelse for afgørelsen og at den tildelte hjælp tager afsæt i Sønderborg Kommunes politisk fastlagte serviceniveau.

I kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser kan du læse mere om Sønderborg Kommunes kvalitetsmål for leverancen og for dig som borger.

Kvalitetsopfølgning

Der følges løbende op på kvaliteten af de ydelser, som borgerne er bevilget. Opfølgningen er beskrevet i Sønderborg Kommunes



retningslinje ”Tilsyn i hjemmeplejen”:

- Ledelsestilsyn
- Borgerrettet opfølgning og koordinering
- Myndighedens opfølgning med leverandører

Hjemmet som arbejdsplads

Af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø forventer vi, at:

- Du accepterer, at dit hjem er personalets arbejdsplads, og at personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- Du accepterer, at den bevilgede hjælp bliver udført ud fra arbejdsmiljølovens krav til indretning af dit hjem.
- Du accepterer, at det i nogle tilfælde kan være nødvendigt at installere hjælpemidler i dit hjem (fx en personlift, plejeseng eller lignende), og at dine pårørende derfor flytter møbler, fjerner tæpper og lignende.
- Du stiller nødvendige redskaber og materialer til rådighed for personalet, fx rengøringsartikler, klude mv. De skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse.
- Du er selv ansvarlig for tilstrækkelig belysning inde og ude.
- Du er selv ansvarlig for, at der er ubesværede adgangsforhold, og at der blandt andet er ryddet for sne.
- Eventuelle husdyr er lukket inde, når medarbejderne udfører hjælpen.

Sønderborg Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads. Medarbejderne kan derfor ikke blive pålagt at arbejde i dit hjem samtidig med, at du eller andre ryger.

Personalet må ikke modtage gaver af dig eller dine pårørende. Hvis de overtræder det, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.

Hvis du vil klage?

Du er velkommen til at kontakte Job og Velfærds visitationsafdeling,

hvis du ønsker vejledning i en eventuel klagesag.

Dine klagemuligheder afhænger af, hvilken ydelse klagen vedrører. Du vil modtage en skriftlig klagevejledning sammen med visitators afgørelse.

Du kan klage, hvis du ikke er tilfreds med:

- Afgørelsen om den hjælp du har søgt
- Sagsbehandling
- Leverandørens medarbejdere
- Den måde som opgaven bliver udført og leveret på
- Omfanget og indholdet af den tildelte hjælp

Du sender din klage til Job og Velfærd.

Vi anbefaler, at du i første omgang kontakter din leverandør, hvis du ønsker at klage over personalet eller over den måde, de udfører hjælpen på.

Lovgrundlag

Det er primært serviceloven, der er lovgrundlaget for de ydelser, du får bevilget. Det specifikke lovgrundlag for de forskellige indsatser fremgår af kvalitetsstandarderne for de enkelte indsatser. Lovgrundlaget står også beskrevet i visitators afgørelse.

Du kan se denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside

www.sonderborgkommune.dk

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte Job og Velfærd. Se kontaktinformationer på bagsiden.

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i

Social- og Seniorudvalget den 4. februar 2021.



Sønderborg Kommune
Job og Velfærd
Myndighedsafdelingen
Ellegårdvej 25 A
6400 Sønderborg
T: 88 72 45 23
E: velfaerd@sonderborg.dk
W: sonderborgkommune.dk