

# Psykisk pleje og omsorg efter servicelovens § 83

## Kvalitetsstandard



### Kvalitetsstandard for psykisk pleje og omsorg

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for psykisk pleje og omsorg til borgere i eget hjem.

### Hvem kan få hjælp?

Du kan få psykisk pleje og omsorg, hvis

- Du har betydelig nedsat psykisk funktionsniveau og et ganske særligt behov for målrettede tilsyn.
- Du har behov for særlig hjælp og støtte til fx at planlægge eller skabe overblik over din dagligdag.
- Du ikke er bevilget ydelser efter indlæggelse men har behov for, at du får en tryk hjemkomst.

Du kan alene få bevilget psykisk pleje og omsorg, hvis visitator skønner, at dit behov ikke kan tilgodeses af Sønderborg Kommunes øvrige tilbud (fx personlig hjælp og pleje eller praktisk hjælp).

Du kan ikke få bevilget psykisk pleje og omsorg, fordi du eller dine pårørende er utrygge ved, at du er alene. Der er andre tilbud, som kan give dig tryghed i hverdagen (fx telefonstjerne og private ordninger med tilbud om tryghedskald).

Hvis du bor sammen med ægtefælle, samlever eller andre nære pårørende, er det en forventning, at de i mindre omfang hjælper til med at sikre dit behov for tryghed og omsorg.

Før vi tager stilling til, om du kan få psykisk pleje og omsorg vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaverne, brug af hjælpemiddel og/eller velfærdsteknologi, indkøb af forbrugsgoder eller ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet.

Alder udløser ikke i sig selv psykisk pleje og omsorg.

Du kan som udgangspunkt ikke få bevilget varig hjælp, hvis visitator skønner, at tilbud om et rehabiliteringsforløb og/eller træning vil gøre dig i stand til selv at klare dig selv igen.

Hvis du er psykisk svækket som følge af sindslidelse, senhjerneskade eller misbrug, vil vi med udgangspunkt i din handleplan og dit funktionsniveau vurdere, hvordan dit behov for psykisk pleje og omsorg bedst imødekommes.

### Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende kan kontakte visitatorerne i Job og Velfærds visitationsafdeling.

I samarbejde med dig afdækker visitator dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitator udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af hjælp vurderer visitator, om fx rehabilitering, hjælpemidler, velfærdsteknologi eller en træningsindsats helt eller delvist kan gøre dig selvhjulp.

## Hvad kan du få hjælp til?

Omfanget af psykisk pleje og omsorg vil afhænge af din konkrete situation, herunder hvor meget andre i husstanden eller i dit netværk kan udføre. Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hjælpen vil blive tilpasset dine ændrede behov, hvis der sker væsentlige forandringer i din situation.

Formålet med psykisk pleje og omsorg er, at hjælpen skal bidrage til at du kan klare dig i din hverdag og at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

## Om hjælp til selvhjælp

Sønderborg Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Vi tror på, at det giver dig livskvalitet, når du har selvbestemmelse og oplever frihed i og indflydelse på din hverdag.

Målet med hjælp til selvhjælp er derfor, at

- Du oplever øget livskvalitet.
- Du fastholder og styrker dine muligheder for fortsat at tage vare på dig selv.
- Du opnår at udskyde en eventuel aldersbetings svækkelse.
- Du er i stand til at blive længst muligt i eget liv.

I praksis betyder det blandt andet, at medarbejderne har fokus på, at du alt efter evne enten selvstændigt eller sammen med medarbejderne udfører/deltager i de opgaver, du er i stand til. Den bevilgede hjælp bliver derfor udført med et aktiverende og inddragende sigte.

Psykisk pleje og omsorg kan omfatte følgende opgaver:

### Tilsyn og omsorg

Afhængigt af dine behov kan du som hovedregel maksimalt få et besøg i dagvagt, et besøg i aftenvagt og et besøg i nattevagt.

Efter indlæggelse kan du i op til en uge maksimalt få et besøg i dagvagt og et besøg i aftenvagt.

### Indsatsen kan bestå i

- hjælp til at skabe tryghed i din hverdag
- observation og opmærksomhed omkring din aktuelle situation.

### Struktur og sammenhæng

Du kan som udgangspunkt få hjælp til struktur og sammenhæng op til tre gange om ugen.

### Afhængigt af dine behov, kan indsatsen bestå i

- hjælp og støtte til at planlægge/skabe overblik over dagligdagens opgaver
- hjælp og støtte i at deltage i daghjem, aktivitetstilbud eller andre netværk
- læse post
- hjælp med kontakt til pårørende, læge, bank eller andre.

## Hvad kan du ikke få hjælp til?

- ledsagelse til aktiviteter
- overvågning med tilstedeværelse af plejepersonale med henblik på tryghed i eget hjem
- ledsage dig til læge, sygehus eller lignende.

## Hvad koster hjælpen?

Psykisk pleje og omsorg er gratis.

## Hvem leverer hjælpen?

Psykisk pleje og omsorg 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 er blevet tildelt. 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.

## Hvornår leveres hjælpen?

Du kan modtage tilsyn og omsorg hele døgnet.

Du kan modtage hjælp til struktur og sammenhæng i tidsrummet kl. 7-17.

Leverandøren aftaler tidspunktet for levering af hjælpen med dig. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig. Hjælpen skal leveres til tiden +/- en time. Personalet vil kontakte dig og aftale en ny tid, hvis de er forhindret i at overholde aftalen.

Hjælpen bliver startet op hurtigst muligt og senest en uge efter, at visitator har bevilget hjælpen.

## Hvad forventes af dig?

Vi forventer af dig, at

- Du stiller de 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 er indforstået med, at hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende, så kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.
- Du er indforstået med, at hvis du selv aflyser eller udebliver fra et planlagt besøg, så får du som udgangspunkt ikke et erstatningsbesøg.

## Kvalitetsmål for leverancen og borgeren

### Kvalitetsmål for leverancen

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål,

- At hjælpen bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest inden en uge efter tildelingen.
- At akutte opgaver iværksættes fra time til time.
- At leverandøren ikke må 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
- At hjælpen bliver leveret til tiden +/- en time.
- At leverandøren kontakter dig, hvis din hjælp bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

### Kvalitetsmål for borgeren

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål,

- At du oplever, at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt.
- At du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med.
- At du oplever sammenhæng og forudsigelighed i plejen og i den samlede indsats.
- At dine pårørende inddrages, når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse.
- At du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren.

- At din kontaktperson sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov.
- At du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig.

Sønderborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

## Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

## Lovgrundlag

Serviceovens

**§ 1.** Formålet med denne lov er

- 1) at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- 2) at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
- 3) at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

**§ 83.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1. personlig hjælp og pleje,
2. hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3. madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

**§ 83 a.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

**§ 88.** Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren. § 90. Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

**§ 94.** En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, og om betaling m.v.

**§ 94 a.** Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90.

## Information

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

**[www.sonderborgkommune.dk](http://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

Visitationsafdelingen

Ellegårdvej 25 A

6400 Sønderborg

Tlf. 88 72 45 23

[velfaerd@sonderborg.dk](mailto:velfaerd@sonderborg.dk)

**[www.sonderborgkommune.dk](http://www.sonderborgkommune.dk)**

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social- og Seniorudvalget den 12. april 2018.