

KVALITETSSTANDARD

PERSONLIG PLEJE



Silkeborg
Kommune

2020

KÆRE BORGER I SILKEBORG KOMMUNE

Sundheds- og Ældreudvalget har fastsat en række kvalitetsstandarder for pleje og praktisk hjælp, madservice og i forhold til det at bo på plejecentre. I dem finder du information om dine muligheder for hjælp, ligesom de beskriver det politisk fastsatte niveau for hjælpen. Derudover kan du læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige samt om hvad vi forventer af dig.

Vi vil gerne støtte dig i at leve et trygt og meningsfyldt liv. Det gør vi ud fra en tro på, at vi ved at hjælpe dig til at kunne selv, kan bidrage til, at du opretholder et selvstændigt og værdigt liv. Derfor arbejder vi med rehabilitering, hvor vi støtter dig i at udvikle og vedligeholde de hverdagsfærdigheder, der gør det muligt for dig at være mest mulig aktiv.

De politiske fastsatte kvalitetsstandarder fastlægger en ramme for serviceniveauet i Silkeborg Kommune. Vores udgangspunkt er, at det enkelte menneske er unikt, og derfor behandler vi borgerne forskelligt for at behandle dem ens. Vi tager afsæt i dine ønsker, drømme, og livssituation, når vi sammen med dig vurderer behovet for hjælp og tilrettelægger indsatsen. Vi tror på, det er sådan vi får truffet de rigtige beslutninger og valg.

Du skal selv, hvis du kan selv.

Det betyder, at du, hvis du ved brug af hjælpemidler, gennem træning, eller ved at dele opgaven ud over længere tid, skønnes at kunne klare dig selv helt eller delvist, så skal du selv.

Vi ser frem til, at du og dine pårørende anvender kvalitetsstandarden i dialogen med medarbejdere i Silkeborg Kommune.

I folderen "*Generel information – Sådan gør vi i Silkeborg Kommune*" finder du en generel beskrivelse af, hvordan vi arbejder med rehabilitering i Silkeborg Kommune samt en række andre relevante informationer, når du modtager hjælp.

På Sundheds- og Ældreudvalgets vegne



Gitte Willumsen
Udvalgsformand

- Hvem kan få hjælp til personlig pleje? 4
- Hvornår leveres hjælpen? 4
- Hvad er målet med personlig pleje? 4
- Hvad kan du få hjælp til? 5
- Hvad kan du eksempelvis ikke få hjælp til? 5
- Hvis du glemmer at aflyse hjælpen 5
- Hvem kan leverere personlig pleje 5
- Serviceniveau 6
- Klage 6



HVEM KAN FÅ HJÆLP TIL PERSONLIG PLEJE?

Bevilling af hjælp er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt af dine individuelle behov.

Før vi tager stilling til bevilling af personlig pleje, afdækker vi, om rehabilitering, råd, vejledning, hjælpemiddel mv. kan hjælpe i din situation. Afsættet er dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb, før vi kan tildele dig hjælp. Her afklarer vi sammen, hvad du selv kan klare, hvad du eventuelt kan træne dig op til selv at kunne igen, og hvad du skal have hjælp til.

Forløbet kan blandt andet indeholde afprøvning af nye måder at løse opgaver på, hjælpemidler eller anden digital eller teknologisk hjælp. Det er en forudsætning for hjælp, at du deltager aktivt i rehabiliteringsforløbet.

Hvis du ikke gennemfører dette forløb, vurderer visitator dit behov for hjælp ud fra den viden, vi har, og du vil modtage en afgørelse herpå.

Hvis der efter dialogen med dig, eller på baggrund af et rehabiliteringsforløb stadigvæk er dele af din personlige pleje, som du ikke kan klare, har du mulighed for at få hjælp til det. Hjælpen til personlig pleje skal supplere de opgaver, du ikke selv kan og gives kun til de opgaver, som du ikke selv kan klare.

HVORNÅR LEVERES HJÆLPEN?

Hjælpen er altid individuelt tilrettelagt. Du kan få hjælp til personlig pleje fra én gang om ugen og op til mange gange i døgnet - afhængigt af dit behov. Hjælpen kan både ske som besøg eller via andre løsninger, eksempelvis videoopkald. Opgaverne tilrettelægges sådan, at morgenplejen er påbegyndt senest klokken 11.

Hjælpen bliver tilrettelagt efter dine behov, og kan godt være delt op, så et bad gives senere på dagen.

Du kan få hjælp dag, aften eller nat alt afhængigt af dine behov.

HVAD ER MÅLET MED PERSONLIG PLEJE?

Målet med hjælpen er at støtte dig, så din hverdag fungerer stabilt. Det er vores mål, at vi støtter dig i at blive så selvhjulpne som muligt. Dette giver dig bedre muligheder for at klare din egen hverdag og fastholde funktioner, så du igen lykkes med at kunne gøre mest muligt selv.



HVAD KAN DU FÅ HJÆLP TIL?

Du kan få hjælp alt efter dine konkrete behov, men indsatser indsatser inden for personlig hjælp og pleje kan være:

- Personlig hygiejne; eksempelvis af- og påklædning, bad og toiletbesøg
- Hjælp til mad, måltid og ernæring, eksempelvis anretning af mad og opvarmning af færdigretter

I leveringen af hjælpen har vi fokus på at give dig den fornødne omsorg og støtte, også hvis du har psykiske udfordringer.

Medarbejderen rydder op efter sig og tørrer op på badeværelset, hvis der er behov for det.

Som udgangspunkt tilbyder vi bad en gang ugentligt. Visitator kan dog fravige serviceniveauet med udgangspunkt i en individuel og sundhedsfaglig vurdering.

HVAD KAN DU EKSEMPELVIS IKKE FÅ HJÆLP TIL?

- Tilberedning af varm mad i eget hjem
- Oprydning efter gæster
- 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. Vi henviser desuden til regionens muligheder for ledsagelse (<https://www.ph.rm.dk/borger/korsel-til-og-fra-hospitalet/>).
- Negleklipning på fødder, hvor forholdene taler imod (sukkersyge, dårligt kredsløb, nedgroede negle mv.), og som kræver specialredskaber
- Afhentning af medicin på apotek

HVIS DU GLEMMER AT AFLYSE HJÆLPEN

Hvis du ikke har meldt afbud og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, for eksempel ved at kontakte pårørende eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen tage kontakt til politiet, som herefter kan rekvirere en låsesmed.

HVEM KAN LEVERE PERSONLIG PLEJE?

Når du bor i eget hjem, kan du frit vælge, om du vil have hjælpen fra den kommunale pleje eller fra et af de private firmaer, som kommunen har aftale med som leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje.

Du kan også selv udpege en hjælper. Læs mere om dine valg i folderen *"Generel information – Sådan gør vi i Silkeborg Kommune"*.

SERVICENIVEAU

Både de private og de kommunale leverandører er forpligtet til at efterleve det serviceniveau, Byrådet i Silkeborg Kommune har vedtaget. Der er derfor ingen forskel på serviceniveauet, uanset om du vælger en kommunal eller privat leverandør.

KLAGE

Du kan læse om, hvordan du klager i folderen "*Generel information – Sådan gør vi i Silkeborg Kommune*", hvor du også finder andre nyttige oplysninger omkring frit valg, flytning af hjælpen og dit hjem som medarbejderens arbejdsplads.



NYTTIGE TELEFONNUMRE:

Sundheds- og Omsorgsafdelingen **89 70 18 53**

Myndighedssektionen..... **89 70 18 76**

Silkeborg Kommunes Borgerservice..... **89 70 10 00**