Kvalitetsstandard for personlig pleje, praktisk hjælp	
Målgruppe	Borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, der har behov for hjælp, omsorg eller støtte, kan søge om personlig pleje, praktisk hjælp.
Kriterier og omfang	Der foretages en individuel helhedsvurdering af borgerens samlede behov for støtte, herunder hvad andre i borgerens hjem kan hjælpe med. Vurderingen kan medføre, at borgeren henvises/visiteres til: – Råd og vejledning – Et tidsbegrænset træningsforløb – Vejledning og instruktion i brug af hjælpemidler eller andre redskaber – Et kortere intensivt afklarende/rehabiliterende forløb – Kompenserende personlig pleje og praktisk hjælp Hjælp, støtte og rehabilitering i at blive selvhjulpen tilbydes *som udgangspunkt* i borgerens eget hjem. Borgeren skal være til stede i hjemmet imens. Socialpædagogisk støtte og vejledning kan også foregå i kommunens lokaler.
Formål	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. Det vil sige, at det primære mål med støtten er, at borgeren bliver selvhjulpen. 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. Det er målet at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der giver borgeren størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv, samt understøtter borgeren i at være så selvstændig i dagligdagen som mulig. Borgeren er derfor selv med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver, og det forventes at borgeren deltager aktiv.
Afgørelse	Indsatsen tilbydes efter en konkret, faglig og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp. I vurderingen vil der blive lagt vægt på: – Hvad borgeren selv kan gøre – Hvad en ægtefælle/andre i hjemmet, kan hjælpe borgeren med – Hvad borgeren selv kan lære at gøre eller træne sig op til.

Feriegæster	– Hvad borgeren kan gøre med et hjælpemiddel – Hvad borgeren kan lære at gøre med støtte fra en medarbejder Handicap, alder og sygdom berettiger ikke i sig selv til hjælp. Der henvises til sagsbehandlingsfrister på Norddjurs Kommunes hjemmeside via følgende link: https://norddjurs.dk/om-kommunen/generel-information-om-norddjurs/sagsbehandlingsfrister Ved ferieophold i Norddjurs Kommune skal der rettes henvendelse gennem visitationsenheden i hjem Kommunen senest 2 uger før opholdets start. Ansøgningen sker gennem et ansøgningsskema som forefindes på Norddjurs Kommunes hjemmeside Der vil blive truffet en afgørelse om hjælp ud fra Norddjurs Kommunes serviceniveau
Levering	**Valg af leverandør** Borgeren kan vælge at modtage støtte/hjælp fra den kommunale hjemmepleje eller, en fritvalgsleverandør, der er godkendt af Norddjurs Kommune, eller søge om et fritvalgsbevis. Fritvalgsleverandør: er et privat firma som har skrevet kontrakt med Norddjurs kommune. Fritvalgsbevis: giver borgeren ret til selv at finde et privat cvr godkendt firma, der vil varetage opgaven inden for den gældende takst Link til takstbladet Kommunen afregner derefter direkte med firmaet. Skulle der opstå tvist imellem firma og borger er det kommunen uvedkommende og en sag mellem firma og borger Hjælpen kan desuden leveres af en privat person, fx en pårørende/bekendt, som borgeren selv har udpeget. Norddjurs Kommune skal godkende og ansætte den person, som borgeren har udpeget. Ønsker borgeren at skifte leverandør, skal borgeren kontakte visitationen. Der kan foretages leverandørskift med 1 måneds varsel. Hvis borgeren bor i en bolig med døgndækning eller fast personale, har borgeren ikke frit valg af leverandør.

Særligt for Anholt *Feriegæster*	**Særlige tilfælde** 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 Norddjurs Kommunes kvalitetsstandard for Borgerstyret Personlig Assistance og kontant tilskud. **Valg af madleverandør** Borgeren kan vælge at få leveret mad fra den kommunale madleverandør eller fra en privat leverandør, der er godkendt af Norddjurs Kommune. Der er egenbetaling for madservice. 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. Feriegæster vil få hjælpen leveret af Norddjurs Kommunes hjemmepleje
Aktiviteter	*Personlig pleje og praktisk hjælp* omfatter hjælp og støtte til en eller flere af følgende indsatser: – Et tidsafgrænset rehabiliterende forløb med det formål, at borgeren igen selv kan varetage den personlige pleje og de praktiske gøremål – Praktisk hjælp, hvis borgeren f.eks. har brug for støtte til at gøre rent eller vaske tøj – Ekstra rengøring, hvis borgeren i forvejen modtager hjælp til praktisk hjælp rengøring – Personlig pleje, hvis borgeren f.eks. har behov for støtte til at vaske sig, komme i bad eller gå på toilettet – Madservice, levering af færdiglavet mad i hjemmet – Behov for hjælp i akutte situationer, herunder nødkald Borgeren kan som hovedregel få hjælp til almindelig rengøring hver 3. uge og hjælp til tøjvask hver 2. uge. Ekstrarengøring kan leveres x1 årligt og som udgangspunkt max 2 timer Den praktiske hjælp leveres på hverdage. Tidspunktet aftales med leverandøren.

	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 aftalers med leverandøren. For nærmere information om de konkrete indsatser henvises til Norddjurs Kommunens indsatskatalog for personlig pleje og praktisk hjælp
Kvalitetskrav   <

Opfølgning *Særligt for Anholt*	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. Den rehabiliterende indsats afsluttes, når borgeren er blevet selvhjulpen, 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. På Anholt aflægges der visitationsbesøg 1 gang årligt, og der er telefonisk opfølgning ved behov.
Klage og Ankemuligheder	Klageadgangen fremgår af den klagevejledning, der følger med den skriftlige afgørelse, som borgeren modtager. Hvis borgeren ikke er tilfreds med den afgørelse, der er truffet, opfordres borgeren til at kontakte visitationen Hvis borgeren ikke er tilfreds med den måde, som indsatsen gives på, opfordres borgeren til at kontakte leverandøren eller visitationen
Lovgrundlag	Gældende Lov om Social Service – §§ 1 og 81 (formål). – § 83 (praktiske og personlige opgaver i hjemmet). – § 83a (praktiske og personlige opgaver i hjemmet; korterevarende og tidsbegrænsede rehabiliteringsforløb). – § 94 (udpegelse af person til varetagelse af opgaver). - Retssikkerhedslovens § 11 (afklaring af behov for nødkald) - Servicelovens §112 (varigt behov for nødkald)
Kontaktinformationer	**Sundheds- og omsorgsområdet** Visitation og Hjælpemidler Tlf.: 89 59 10 29 på hverdage mellem kl. 8.00-12.00 (onsdag lukket) Mail: sundhed@norddjurs.dk **Ved akut behov for hjælp kontaktes:** Hjemmeplejen Grenaa: 89 59 10 21 Hjemmeplejen Allingåbro: 89 59 10 22 Hjemmeplejen Glesborg: 89 59 10 23

	Sygeplejen: 89 59 10 20
Indsatskatalog	Følgende indsatser er beskrevet i indsatskataloget for personlig pleje og praktisk hjælp: – Madservice – Nødkald – Støtte til personlig pleje – Praktisk hjælp og støtte – Rehabiliteringsforløb

Godkendt i Voksen- og plejeudvalget den 23. oktober 2024.