



# KVALITETSSTANDARD GENEREL INDLEDNING

## Hjemmepleje

Godkendt af  
Social- og Forebyggelsesudvalget  
den 1. december 2021

## Indholdsfortegnelse

Forord .....	3
I kvalitetsstandarden beskrives de procedurer Odsherred Kommune benytter, når du ansøger om hjemmehjælp .....	3
Formål med hjemmehjælp og rehabiliteringsforløb .....	3
Værdigrundlaget for Visitation og Hjælpe midler .....	3
Lov om Social Service § 1.....	3
Odsherred Kommunes ældrepolitik .....	4
Odsherred Kommunes handicappolitik.....	4
Omsorg og Sundheds kerneopgave.....	4
Generelt.....	4
Hvem kan få støtte – og til hvad.....	4
Hvordan bevilges hjemmehjælp – rehabiliteringsforløb.....	5
Lovgivningen har fokus på rehabilitering .....	5
Hvordan søger du om hjælp? .....	5
Vurdering af dit behov for indsatser .....	5
Bisidder .....	6
Hjælperedskaber .....	6
Forventninger til dig i forbindelse med ansøgning om støtte.....	6
Rehabilitering – hjælp til selvhjælp .....	6
Visiteret tid .....	7
Hvem leverer indsatserne .....	7
Hvis du ønsker at skifte leverandør .....	7
Hvis du ønsker at bytte til anden hjælp.....	8
Ændringer i aftaler (både for dig som borger og leverandøren).....	8
Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen .....	8
Samarbejde.....	8
Klagemuligheder .....	9
Dialog.....	9
Afgørelsen.....	9
Visitor .....	9
Leverandøren .....	9
Kontakt oplysninger.....	9

## Forord

Kvalitetsstandarden informerer om de indsatser, kommunen tilbyder inden for personlig pleje, praktisk hjælp, træning, ældre- og plejebolig. Kvalitetsstandarderne er samlet set med til at sikre, at borgere, pårørende, interesseorganisationer og politikere på en nem og overskuelig måde kan tilegne sig viden om de ydelser, som Odsherred Kommune tilbyder på hjemmeplejeområdet.

Ansatte i kommunen kan bruge kvalitetsstandarderne som et styringsredskab for det serviceniveau, der er politisk vedtaget i kommunen.

Kvalitetsstandarderne bliver justeret løbende således, at de er i overensstemmelse med lovgivningen på området. Ændringer i standarderne skal godkendes af Kommunalbestyrelsen.

Kvalitetsstandarderne skal fungere som et middel til at synliggøre dine rettigheder og pligter, og et grundlag for at vurdere, om indsatserne er i overensstemmelse med det politisk besluttede serviceniveau.

## I kvalitetsstandarden beskrives de procedurer Odsherred Kommune benytter, når du ansøger om hjemmehjælp

- Hvordan vi vil og kan støtte dig i at blive eller forblive så selvstændig og selvhjulpne som muligt.
- De tilbud vi har til dig for at understøtte dette.
- De forventninger vi har til dig
- Hvilke forpligtigelser du har
- Hvad du kan forvente, når din ansøgning behandles.

Eventuelle tilpasninger og ændringer af Kvalitetsstandarderne skal godkendes af kommunalbestyrelsen i Odsherred kommune en gang årligt.

## Formål med hjemmehjælp og rehabiliteringsforløb

Hjemmehjælp og rehabiliteringsforløb har til formål at støtte dig med henblik på at genvinde og/eller vedligeholde ressourcer og funktioner og derved opretholde livskvaliteter, selvbestemmelse og selvstændighed hos dig og din eventuelle familie.

## Værdigrundlaget for Visitation og Hjælpemidler

Bevilling af hjemmepleje, hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning sker med afsæt i et værdigrundlag som hviler på **Lov om Social Service § 1, Odsherred Kommunes ældrepolitik, Odsherred Kommunes handicappolitik** samt Omsorg og Sundheds **kerneopgave**. Dette værdigrundlag er fundamentet for visitationsteamets indsats.

## Lov om Social Service § 1

Formålet med denne lov er:

- At tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- At tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
- 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 en 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.

### Odsherred Kommunes ældrepolitik

Politikken har menneskesynet, at borgeren tager ansvar for eget liv, og Odsherred Kommune tager medansvar. Vi ved, at ældre mennesker ønsker at fortsætte det liv, de har været vant til at leve så længe som muligt. Politikken har fire målsætninger:

- At styrke og understøtte kommunens ældre borgeres mulighed for at indgå i fællesskaber og minimere risikoen for ensomhed blandt ældre.
- At styrke og understøtte ældre borgere med kroniske sygdomme og deres pårørende i det at leve med en kronisk sygdom tæt inde på livet.
- At arbejde for at styrke og understøtte borgeren i at opretholde livskvalitet og være længst muligt selvhjulpent.
- At have fokus på, at der er ældrevenlige boformer og lokationer i kommunen.

### Odsherred Kommunes handicappolitik

Det overordnede formål med politikken er at fremme mulighederne for, at mennesker med funktionsnedsættelser kan leve et værdigt og ligeværdigt liv. Målet er, at alle kan bidrage til at være en aktiv del af fællesskaberne og lokalsamfundene. Politikken har fem målsætninger:

- At understøtte den enkelte borgers mulighed for inklusion og lige muligheder.
- At understøtte den enkelte borgers mulighed for undervisning, uddannelse og beskæftigelse.
- At understøtte den enkeltes retssikkerhed ved en tidlig, helhedsorienteret og tværgående indsats i mødet mellem den enkelte borger, de pårørende og de kommunale indsatser.
- At understøtte den enkeltes muligheder for lighed i sundhed og trivsel, understøttet af en forebyggende, habiliterende og rehabiliterende tilgang. I samarbejde med psykisk sårbare er målsætningen at have en recoveryorienteret praksis.
- At understøtte tilgængelighed for den enkelte borger i mødet med samfundet og omgivelserne.

### Omsorg og Sundheds kerneopgave

Odsherred Kommune støtter og styrker borgeren i at tage ansvar for eget liv og egen sundhed - i fællesskab med pårørende, netværk, frivillige organisationer/foreninger og det omkringliggende samfund.

Samlet set betyder det, at Visitationen arbejder ud fra et rehabiliterende afsæt, hvor borgers egne ressourcer og mestringsevne er i centrum, og hvor vi samarbejder med borgeren og pårørende om at finde den bedste løsning.

## Generelt

### Hvem kan få støtte – og til hvad

Kvalitetsstandarder gælder for alle borgere med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser eller særlige sociale problemer, der ansøger eller modtager personlig og/eller praktisk hjælp efter Serviceloven. Visitering jf. sundhedsloven varetages af hjemmesygeplejerskerne ud fra lægelige ordinationer.

Indsatsen gives som "hjælp til selvhjælp". Dette betyder for dig:

- At de indsats, du modtager, skal bidrage til, at du i videst muligt omfang forbedrer eller fastholder dit funktionsniveau.
- At du i videst muligt omfang skal inddrages i udførelsen af opgaverne.

Hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller anden person over 18 år, kan du som udgangspunkt ikke modtage støtte til praktiske opgaver. Der tages hensyn til, om der er børn i hjemmet og deres alder. Det forventes, at større børn tager del i almindelige huslige pligter, men det kan ikke pålægges børn under 18 år at varetage husholdning i bredere forstand. Fx forventes det at børn over 12 år selv gør rent på eget værelse eller skifter sengetøj og smører madpakke.

### Hvordan bevilges hjemmehjælp – rehabiliteringsforløb

Den indsats, som Odsherred kommune tilbyder, har som mål at gøre dig så uafhængig af andre som muligt. Det vil sige, at indsatsen bliver givet og tilrettelagt i tæt samarbejde med dig, så du i et kortvarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb trænes til helt eller delvist til at kunne varetage den ønskede aktivitet igen. Vi sætter fokus på, at du får dine tabte funktioner igen eller vedligeholder, det du kan.

Det er vores mål at tilbyde dig en indsats og støtte på en måde, der giver dig størst mulig selvbestemmelse. Der gør vi ved at inddrage alt det du kan både fysisk, socialt og mentalt. Indsatsen kan gives som direkte indsats eller indsats via telefon- og videobesøg.

### Lovgivningen har fokus på rehabilitering

Det betyder, at når du søger om hjælp eller støtte til en opgave, du har vanskelig ved selv at klare, vil du som udgangspunkt få en vejledning i at kunne klare opgaven igen, eller du vil få bevilget et rehabiliteringsforløb. I et rehabiliteringsforløb vil du i samarbejde med en medarbejder finde frem til, hvilke muligheder du har for, enten alene eller med støtte, at kunne klare opgaven igen.

Det kan også være, at der findes et hjælpemiddel eller arbejdsredskab, der kan gøre, at du selv kan klare opgaven igen. Der findes i dag nye tekniske hjælpemidler og arbejdsredskaber, den såkaldte velfærdsteknologi, der kan hjælpe dig med at udføre opgaver, du måske har vanskeligt ved i hverdagen.

### Hvordan søger du om hjælp?

Vil du søge om hjælp, skal du henvende dig til visitationen i kommunen. Dine pårørende, din praktiserende læge eller sygehuset kan kontakte os på dine vegne, hvis du er indforstået med det (givet samtykke).

### Vurdering af dit behov for indsats

Når du søger om hjælp, vil en visitator sammen med dig konkret vurdere dit individuelle behov. I vurderingen indgår, om du har potentiale for at genvinde funktionsniveauet indenfor det område, du søger om støtte til. Dit rehabiliteringspotentiale, netværk, familiemæssige forhold, samt boligens indretning kan have betydning for, hvilken indsats du kan bevilges.

Der vil som udgangspunkt blive aftalt en samtale/møde i dit hjem. Samtalen kan i nogle henseender også foregå som telefon- eller videomøde. Visitator kan ud fra hele din situation tilbyde et træningsforløb, vejlede om hjælpemidler eller anden form for hjælp.

Du vil få en skriftlig afgørelse med en begrundelse for vurderingen. Afgørelsesbrevet indeholder en klagevejledning.

## Bisidder

Alle borgere har ret til at have en bisidder under visitationsbesøget, hvis de ønsker det. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig med til samtalen.

En bisidder er en støtteperson, du kan have ved din side under samtalen. En bisidder kan hjælpe med at stille relevante spørgsmål, og at holde styr på, hvad der er blevet sagt og besluttet under mødet.

En bisidders rolle er begrænset i den forstand, at bisidderen alene tjener det formål at støtte personen gennem sin tilstedeværelse. Det er ikke bisidderens rolle at føre eller overtage en sag, og derfor kan bisidderen hverken handle, udtale sig eller træffe beslutninger på vegne af personen.

Der kan være situationer, hvor visitator har behov for at få klarhed over din forklaring i forhold til den ansøgte hjælp. Her vil visitator kunne bede om, at du har talefrihed uden afbrydelse af pårørende eller netværk. Det handler om din konkrete situation ud fra dit synspunkt.

Ældresagen i Odsherred kommune har tilbud om hjælp som bisidder. Det er dig selv, der skal sørge for anmodning om bisidder hos familie, eller fx hos Ældresagen, patientorganisationer eller handicaporganisationer.

Hvis du har brug for, at en person derimod handler på dine vegne, skal du bruge en partsrepræsentant. Det kan for eksempel være, hvis du ikke selv er i stand til at deltage i et møde med det offentlige, eller ikke selv kan søge aktindsigt. I alle tilfælde, hvor en eller flere personer skal handle på dine vegne, skal der foreligge en fuldmagt forinden.

## Hjælperedskaber

Når du søger støtte, vil det vurderes om du, ved at benytte hjælperedskaber, igen selvstændigt vil kunne udføre opgaverne eller dele heraf.

Hjælperedskaber er ikke hjælpemidler, som kan bevilges efter Servicelovens § 112, men langt overvejende redskaber, som kan købes i almindelig handel. Det betyder for dig, at når dine færdigheder vurderes, kan du blive rådet til at indkøbe forskellige hjælperedskaber.

At benytte de foreslåede hjælperedskaber kan betyde, at du skal ændre i dit hjem for at hjælperedskaberne kan benyttes efter hensigten. Hjælperedskaber kan blandt andet være toiletbørste med langt skaft, moppe med spand, lotion-påsmører, badebørste med mere. Vi kan også vejlede dig omkring din arbejdsstil, hvor du fx ved at opdele rengøring over flere dage vil kunne denne opgave selvstændigt.

## Forventninger til dig i forbindelse med ansøgning om støtte

- Du bidrager til, at visitator har alle nødvendige oplysninger til at træffe afgørelse.
- Du deltager i vurderingen/undersøgelse, eventuelt genoptræning eller rehabiliteringsforløb.
- Du anskaffer de hjælperedskaber, som kan bidrage til, at du bliver mere selvhjulpent.
- Du indretter dit hjem hensigtsmæssigt i forhold til at kunne benytte hjælperedskaber.
- Du henvender dig til visitator, hvis din tilstand ændrer sig.

## Rehabilitering – hjælp til selvhjælp

Får du tilbudt et rehabiliteringsforløb med henblik på, at du bliver helt eller delvist selvhjulpent igen, vil medarbejderen i samarbejde med dig sætte mål for dit forløb. Forløbet består i instruktion og vejledning i relation til opgaven, vurdering og træning i brug af eventuelle hjælpemidler, samt instruktion i selvtræning eventuelt med hjælp fra en medarbejder.

Rehabiliteringsperioden er tidsafgrænset og bevilges som udgangspunkt to til tolv uger, afhængigt af dit funktionsniveau, behov og mål.

Har du behov for hjælp, ud over rehabiliteringsindsatsen, bevilges dette samtidigt med dit rehabiliteringsforløb. Efter endt rehabiliteringsperiode evalueres indsatsen i forhold til, om målene er nået og der træffes ny beslutning om dit eventuelle videre behov for hjælp.

Vurderes det, at du ikke kan genvinde eller forbedre funktionsniveauet, bevilges der indsatser, der fastholder eller udskyder yderligere forværring af dit funktionsniveau.

### Visiteret tid

Du oplyses ikke om visiteret tid. Det er væsentligt, at du fokuserer på indsatsen og ikke tidsudmålingen. Grundlæggende er tidsudmålingen en oplysning, der kun har betydning for visitator og den leverandør, der udfører den bevilgede indsats, da den anvendes i forbindelse med afregning. Det er leverandørens forpligtigelse at meddele visitationen, hvis der er særlige forhold som har betydning for indsatsens omfang i forhold til tidsudmålingen.

### Hvem leverer indsatserne

Du har som borger ret til frit valg af leverandør på de ydelser, vi visiterer til dig. Det frie valg kan enten tilvejebringes ved, at der er mere end én leverandør på et område, fx den kommunale hjemmepleje og en privat leverandør, eller ved at tilbyde et fritvalgsbevis. På de områder, hvor kommunen ikke har indgået aftale med privat leverandør, har du mulighed for at søge om et fritvalgsbevis. Med dette kan du selv indgå aftale med en leverandør, der efterfølgende afregner med kommunen. Kontakt Visitationen hvis du ønsker yderligere information om fritvalgsbeviser samt om, hvilke ydelser du kan benytte det til.

På de områder, hvor kommunen har indgået aftale med privat leverandør, kan du vælge en blandt de godkendte leverandører. Visitator informerer om dem, du kan vælge mellem. Du får udleveret informationsmateriale om leverandørerne, desuden kan du finde information om de godkendte leverandører på kommunens hjemmeside.

Du bedes vælge leverandør indenfor 3 hverdage. Det er visitator, der kontakter leverandøren. Herefter vil du blive kontaktet af medarbejder fra leverandøren, som sammen med dig aftaler, hvornår indsatsen udføres.

Din leverandør skal sikre, at du får tilknyttet et team af faste hjælpere. Leverandøren er forpligtiget til at melde tilbage til visitator ved ændringer af dit funktionsniveau, samt observere din helbredstilstand og reagere på dette.

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen, men kan efter aftale med dig udføre opgaven på et andet tidspunkt.

### Hvis du ønsker at skifte leverandør

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte visitator. Du skal forvente at der går op til 4 uger, før skiftet træder i kraft.

Valg af leverandøren kan også være:

Egen hjælper (Servicelovens § 94): Du kan udpege en person, du selv vælger til at udføre indsatsen. Hjælperen skal godkendes og ansættes af Odsherred kommune i det antal timer, du har fået bevilget indsatser. Der forefindes oplysningshæfte til både dig og en mulig hjælper.

Kontant tilskud (Servicelovens § 95) Hvis du tildeles mere end 20 timer hjælp ugentligt, kan du vælge at få udbetalt et kontant tilskud til en hjælper, du selv ansætter. Denne ordning skal ansøges hos voksenteamet. Sagsbehandler vurderer, ud fra visitators udmåling om du opfylder betingelserne for et kontant tilskud.

### Hvis du ønsker at bytte til anden hjælp

For at sikre fleksibilitet i indsatserne, har du mulighed for at bytte dig til en anden indsats. Det kan for eksempel være, at du vil gå en tur i stedet for at få støvsuget eller vasket gulv. Medarbejderne kan oplyse dig om muligheder og begrænsninger ved at bytte indsatsen. Det kræver at indsatserne der ønskes byttet, leveres af samme leverandør, og er inden for samme vejledende tidsramme.

Du kan i samarbejde med leverandøren bytte hele eller dele af den tildelte hjælp til fordel for en anden hjælp. Hvis du for eksempel vil bytte gulvvask til et bad, skal du både være tildelt personlig og praktisk indsats, have hjælp af samme leverandør, og medarbejdere skal have kvalifikationer og faglige kompetencer til at udføre den indsats, du ønsker at bytte til. Indsatsen skal også kunne varetages inden for arbejdsmiljølovens regler.

Medarbejderen skal vurdere, om det er forsvarligt at fravælge en indsats, for eksempel undlade badet, hvis du let får hudproblemer.

Hvis du fravælger visiteret hjælp, kan du ikke efterfølgende få hjælpen på et andet tidspunkt.

Hvis du gentagne gange fravælger hele eller dele af den tildelte indsats til fordel for anden indsats, vil der ske en fornyet vurdering af dit behov for indsatserne.

### Ændringer i aftaler (både for dig som borger og leverandøren)

Hvis du og din leverandør har brug for at ændre aftalte tider, kontakter I hinanden.

Hvis du skal på ferie i anden kommune, skal du kontakte visitator. Visitator kontakter den pågældende kommune, så du kan få den hjælp, du har behov for under din ferie. Kontakt os i god tid, så din feriekommune har tid til at planlægge udførsel af indsatsen. Den hjælp, du vil modtage i din feriekommune, vil vurderes ud fra den kommunes serviceniveau.

Hvis ikke du træffes hjemme, er leverandøren forpligtiget til at undersøge, om du for eksempel er blevet indlagt. De kan kontakte dine pårørende.

Leverandøren er forpligtet til at orientere politiet for at få adgang til din bolig – evt. ved hjælp af en låsesmed. Dette skal de gøre for at sikre, at du ikke er kommet til skade og har brug for hjælp. Hvis du har glemt af aflyse besøget, skal du betale leverandørens udgift til låsesmed.

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

For at sikre, at du får den hjælp, du har behov for og ud fra de gældende kvalitetsstandarder, skal dit behov for hjælp vurderes løbende og mindst hvert andet år. Dette kan foregå dels ved, at visitator kontakter dig, dels ved at hjemmeplejen kontakter visitator med henblik på revurdering af dit behov for hjælp. Der henvises endvidere til kommunens tilsynsstrategi, der beskriver, hvordan kommunen fører tilsyn med leverandørernes hjemmeplejeydelser (link til tilsynsstrategi).

### Samarbejde

Samarbejdet med dig og dine pårørende, er for den enkelte medarbejder værdifuldt. Vi vil derfor gerne sammen med dig inddrage dine pårørende eller andre fra dine omgivelser mest muligt i samarbejdet. Det



kræver dit samtykke til, at medarbejderne må inddrage dine pårørende eller netværk i samarbejdet, ligeså hvad medarbejderne må oplyse til pårørende/netværk omhandlende din konkrete situation.

Uden fuldmagt, kan pårørende få generelle oplysninger; fx omkring serviceniveauet i kommunen, sagsbehandlingsfrister, og mulige leverandører af praktisk hjælp.

## Klagemuligheder

### Dialog

Generelt vil vi gerne i Odsherred kommune opfordre til den gode dialog. Du er meget velkommen til at henvende dig til teamleder ved utilfredshed.

### Afgørelsen

Hvis du er utilfreds med visitators afgørelse, har du mulighed for at klage. Du skal rette klagen til Odsherred kommune. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. I klagen kan du oplyse, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen. Du skal klage inden for fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen.

Når kommunen har modtaget din klage, vil din sag blive vurderet igen. Visitator vil i samarbejde med teamleder tage stilling til, om kommunen kan give dig helt eller delvist ret i din klage.

Hvis visitationen fastholder afgørelsen, sender vi din klagesag til Ankestyrelsen med en kopi til dig.

### Visitor

Hvis du ikke er tilfreds med samarbejdet med visitor, beder vi dig tage kontakt teamleder af visitationen på telefon 59665705.

Det er kun den person, der modtager hjælpen, som har ret til at klage. Hvis dine pårørende ønsker at klage over afgørelsen eller den hjælp, du modtager, skal de derfor have en fuldmagt fra dig.

Du får en klagevejledning sammen med den skriftlige afgørelse.

Du kan til enhver tid også rette henvendelse til borgerrådgiveren i Odsherred kommune.

### Leverandøren

Hvis du ikke er tilfreds med samarbejdet med leverandøren, eller det arbejde medarbejderne udfører, beder vi dig om at kontakte leverandøren.

## Kontaktoplysninger

Odsherred kommune

Nyvej 22

4573 Højby Sj.

[www.odsherred.dk](http://www.odsherred.dk)

Hos borgerrådgiveren kan du få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen eller finde ud af, hvordan du går videre med en konkret sag.

Odsherreds kommunes borgerrådgiver er Louise Hare Stidsen

mail: [lohst@odsherred.dk](mailto:lohst@odsherred.dk)

Tel.: 59666647