

Indsatskatalog

Socialforvaltningens Hjemmepleje

*Hjemmehjælp – Træning – Døgnrehabilitering og
Døgnophold*

2014



Hjemmeplejevisitationen
Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 Kbh. V

Indholdsfortegnelse

INDLEDNING	3
KATALOGETS OPBYGNING	3
VÆRDIER	3
<i>Hjælp til selvhjælp</i>	3
<i>Social hjemmehjælp</i>	3
MÅLGRUPPER	4
FÆLLES SPROG II	4
TAVSHEDSPLIGT	5
VISITATION EFTER SERVICELOVEN	5
<i>Bevilling af hjælp</i>	5
<i>Visitationssamtalen</i>	6
<i>Skriftlig afgørelse</i>	7
<i>Fleksibel hjælp</i>	7
INDSATSER	8
TRÆNING	8
<i>Hverdagstræning</i>	9
<i>Ergonomisk Vejledning</i>	10
<i>Genoptræning</i>	10
<i>Vedligeholdende træning</i>	11
HJEMMEHJÆLP	11
<i>Personlig pleje</i>	11
<i>Psykisk pleje og omsorg</i>	12
<i>Rengøring</i>	13
<i>Tøjtvaske</i>	14
<i>Indkøb</i>	15
<i>Madservice</i>	16
<i>Generelt om Hjælpemidler</i>	16
AFLASTNING, AFLØSNING OG MIDLERTIDIGT OPHOLD	16
<i>Aflastning</i>	17
<i>Midlertidigt ophold</i>	17
<i>Afløsning</i>	17
OPHOLDSSTEDER	18
<i>Ophold til borgere med stort plejebehov</i>	18
<i>Midlertidigt ophold til borgere med stort plejebehov</i>	18
REHABILITERING	18
<i>Neurologisk rehabilitering</i>	18
<i>Almen rehabilitering</i>	18
<i>Særlige visitationskriterier for tildeling af rehabiliteringspladser</i>	18

Indledning

Dette katalog beskriver indholdet af de indsatser, som Socialforvaltningen i København bevilger indenfor områderne hjemmehjælp, træning, aflastning, afløsning, midlertidigt ophold, samt de visitationskriterier, der ligger til grund for bevilling af indsatserne. Indsatserne i kataloget bevilges af Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation i henhold til Serviceloven og Sundhedsloven.

Formålet med kataloget er at supplere og understøtte Socialforvaltningens kvalitetsstandard, *Hjælp i Hverdagen*, hvori Socialforvaltningens hjemmeplejeindsatser præsenteres overordnet. I dette katalog beskrives indsatser og visitationskriterier mere indgående, så visitatorer og leverandører af Socialforvaltningens indsatser får et godt udgangspunkt til at kunne visitere og levere en ensartet kvalitet. Formålet med indsatskataloget er desuden at hjælpe til at tydeliggøre det serviceniveau, som tilbydes Socialforvaltningens målgrupper. For at få et fuldstændigt billede af Socialforvaltningens Hjemmepleje anbefales det at sætte sig ind i både kvalitetsstandard og indsatskataloget for området.

Katalogets opbygning

I Katalogets indledende kapitel gennemgås de to værdisæt, som der arbejdes med indenfor hjemmeplejeområdet i Socialforvaltningen: 1) Hjælp til selvhjælp og 2) Social hjemmehjælp. Herefter følger en beskrivelse af målgruppen for indsatserne og en generel introduktion til visitation af hjemmehjælp og træning. I indledningen til hvert af katalogets forskellige indsatsområder vil lovgrundlaget for de enkelte områder blive præsenteret. De enkelte indsatser vil herunder blive gennemgået ud fra de fire nedenstående overskrifter:

Indsatsen omfatter normalt

Hyppighed

Særlige visitationskriterier

Andre særlige forhold

Til sidst i kataloget vil andre tværgående emner blive gennemgået. Her vil der også være en kontaktiliste.

Værdier

Hjælp til selvhjælp

Det er en vigtig værdi i Københavns Kommune, at borgere med behov for omsorg og pleje støttes i at klare flest mulig af hverdagens opgaver selv. Dette ud fra en betragtning om, at det er forbundet med større livskvalitet at være selvhjulpne. Derfor støttes borgere til at mestre flere af hverdagens rutiner og opgaver så selvstændigt som muligt. Der bevilges som udgangspunkt hverdagstræning, når det vurderes, at borgeren på sigt kan blive helt eller delvis selvhjulpne gennem en træningsindsats. Borgerens behov for hjælp og støtte skal løbende evalueres og tilpasses den enkeltes behov, så der altid sikres en positiv udvikling for borgeren, når det er muligt. Ved at have et løbende fokus på borgerens behov for hjælp og støtte sikres det samtidig, at kommunens ressourcer bruges mest hensigtsmæssigt.

Social hjemmehjælp

Mange af Socialforvaltningens modtagere af hjemmehjælp har særlige behov for hjælp i forbindelse med håndtering af hverdagen, når man lever med en psykisk lidelse, kroniske smerter, fysisk handicap og misbrug af alkohol eller stoffer. I sammensætningen af hjemmehjælpsindsatserne tages der hensyn til Socialforvaltningens målgruppers behov for hjælp. Samtidig stilles der særlige krav til leverandørerne af indsatserne om at kunne løfte plejeopgaverne for Socialforvaltningens borgere. Indsatser vedrørende særlig omsorg og støtte bliver gennemgået i indsatsdelen af kataloget.

Målgrupper

Katalogets indsatser er tiltænkt borgere i eget hjem i aldersgruppen 18 til 65 år, som har brug for hjemmehjælp eller træning på grund af fysisk og/eller psykisk handicap, sindslidelser eller misbrug. Borgere, som er fyldt 65 år, vil som hovedregel få hjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Borgere over 65 år kan dog fortsætte med at modtage hjælp fra Socialforvaltningen, hvis der er en socialfaglig begrundelse.

Der er indgået en aftale imellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om at:

- Borgere med svær psykisk sygdom, uanset alder, vil modtage hjemmehjælp fra Socialforvaltningen, hvis borgeren samtidig har behov for socialfaglig støtte.
- Borgere med handicap, f.eks. udviklingshæmmede, sclerose- og muskelsvindramte samt døvblinde, uanset alder, vil modtage hjemmehjælp fra Socialforvaltningen.
- Borgere med aktiv cancersygdom, terminalpatienter og AIDS-patienter, samt borgere med udbredt demenssygdom vil uanset alder modtage sygepleje- og hjemmehjælpsydelse fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.
- Borgere, som udelukkende har behov for sygeplejeydelse, uanset alder, vil modtage hjemmesygepleje fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Fælles Sprog II

I et samarbejde mellem KL, Socialministeriet og en række interesseorganisationer er der udviklet et Fælles Sprog. Fælles Sprog bygger på WHO's internationale klassifikation af funktionsevne, funktionsnedsættelse og helbredstilstand – den såkaldte ICF model¹. Fælles Sprog anvendes af de fleste kommuner i Danmark og giver mulighed for, at beskrivelsen af borgerens funktionsnedsættelser og ressourcer lægger vægt på de samme elementer. Den funktionsvurdering, der anvendes i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, tager udgangspunkt i Fælles Sprog II.

Funktionsniveauer i Fælles Sprog II: 0-4

- **Funktionsniveau 0 – Ingen/ubetydelige begrænsninger**
 - Borgeren er *selvstændig*, og har *ikke behov for personassistance* for at udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 1 – Lette begrænsninger**
 - Borgeren er den *aktive* part, og kan med *let personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 2 – Moderate begrænsninger**
 - Borgeren er den *aktive* part, og kan *under forudsætning af moderat personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 3 – Svære begrænsninger**
 - Borgeren *deltager*, og kan *under forudsætning af omfattende personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 4 – Totale begrænsninger**
 - Borgeren er *ude af stand ved egen indsats* at udføre aktiviteten, og har brug for *fuldstændig personassistance* for at kunne udføre aktiviteten

¹ "ICF, den danske vejledning og eksempler fra praksis", MarselisborgCentret for Sundhedsstyrelsen, 2005

For at få tildelt hjemmehjælp eller hverdagstræning, skal borgeren som minimum have brug for let personassistance for at kunne udføre de forskellige aktiviteter (funktionsniveau 1).

Tavshedspligt

Modtagere af hjemmehjælp er beskyttet af regler om tavshedspligt i henhold til Straffelovens § 152 samt Forvaltningslovens § 27, hvor enhver, der virker eller har virket i offentlig tjeneste, har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger. Som udgangspunkt gælder, at enhver personoplysning er fortrolig, og derfor ikke må videregives, uden der er givet samtykke dertil. Det er tilladt at videregive relevante oplysninger indenfor sammen forvaltning, men på tværs af forvaltninger skal der foreligge samtykke fra den/de personer, oplysningerne vedrører.

Visitation efter serviceloven

Indsatserne hjemmehjælp, træning, aflastning og afløsning bevilges med udgangspunkt i Serviceloven. Formålet med Serviceloven er:

- 1) At der tilbydes rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer.
- 2) At der tilbydes en række almene serviceindsatser, der også kan have et forebyggende sigte.
- 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 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. 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.²

Bevilling af hjælp

Hvis en borger har brug for midlertidig eller varig hjemmehjælp efter Serviceloven, skal borgeren henvende sig til Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Henvendelse om hjælp kan ligeledes komme fra pårørende, praktiserende læge, sygehuse, sagsbehandler eller fra en leverandør af hjemmehjælp.

Når Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation har modtaget henvendelsen om hjælp, vil borgeren blive kontaktet af en områdevisitor, som vil aftale et tidspunkt for et visitationsbesøg og samtale i hjemmet. Borgeren oplyses om, at man har ret til at have en bisidder med til samtalen, hvis borgeren ønsker det. Bisidderen kan f.eks. være et familiemedlem eller en anden person, som borgeren har tillid til. Som en del af visitationsbesøget vil det blive undersøgt, om borgeren har mulighed for selv at kunne komme til at udføre de funktioner, der søges om hjælp til, helt eller delvist igen. Såfremt det er tilfældet, vil borgeren som udgangspunkt blive tilbudt hverdagstræning i stedet for hjemmehjælp.

Visitationen sker ud fra en vurdering af borgerens funktionsevne og funktionsniveau. Vurderingen retter sig mod borgerens evne til at udføre almindelige dagligdagsopgaver, som f.eks. at tage bad, klæde sig på, sørge for måltider, indkøb og rengøring. Funktionsvurderingen skelner mellem funktionsniveauer, som beskriver i hvilket omfang borgeren selv er i stand til at udføre opgaven. For at sikre et forebyggende sigte med hjælpen, inddrages borgerens egne ressourcer i vurderingen og tildelingen af hjælp. Det betyder, at handicap, alder eller sygdom ikke i sig selv berettiger til hjælp. I de tilfælde, hvor opgaven i hjemmet måske tager lidt længere tid end den plejer, men hvor borgeren faktisk er i stand til at løse den selv, med den nødvendige tid til rådighed, vil der normalt ikke blive tildelt hjemmehjælp.

² Serviceloven § 1

Bevilling af hjælpen skal altid tage afsæt i en konkret individuel vurdering af borgerens behov. Det vil sige, at hjælpen skal gives på baggrund af en helhedsorienteret vurdering af ansøgningen. Her vurderes borgerens samlede funktionsevne, såvel fysisk, psykisk som socialt³. I vurderingen af borgerens funktionsevne og funktionsniveau skal visitator i samarbejde med borgeren ligeledes vurdere om borgerens funktionsniveau vil kunne forbedres gennem et forløb med hverdagstræning. Det vil være denne vurdering af borgerens nuværende og forventede funktionsniveau, der indgår i de faglige overvejelser i forhold til, hvilken hjælp og hvor meget hjælp borgeren er berettiget til.

Hjemmehjælp er gratis for borgeren, men der vil være udgifter forbundet med madservice, tøjvask, rengøringsredskaber og rengøringsartikler.

Visitationssamtalen

Visitationssamtalen tager udgangspunkt i borgerens dagligdag, helbred, familiesituation og netværk. Samtalen vil handle om mulighederne for selv at klare personlig pleje og omsorg, daglig husførelse, kontakt til omverdenen m.v. Visitator spørger ind til, hvad der er vigtigt for borgeren i hverdagslivet, og hvad borgeren selv kan klare. Endvidere vil visitatoren under samtalens forløb forsøge at danne sig et overblik over borgerens familie og vurdere deres mulighed for at hjælpe til. Normalt yder Socialforvaltningen således ikke praktisk hjælp, hvis der er en ægtefælle/samlever, som har mulighed for at varetage den daglige husførelse. Større børn (16-18 år) forventes at kunne varetage indkøb og almindelig rengøring.

Visitatoren vil i samarbejde med borgeren forsøge at afklare, om borgeren kan blive helt eller delvis selvhjulpent ved at modtage hverdagstræning i stedet for almindelig hjemmehjælp. Hvis det vurderes, at borgeren vil have gavn af hverdagstræning, opstiller borgeren og visitatoren et retningsgivende mål for indsatsen. Det retningsgivende mål vil danne grundlag for udførelsen af hjælpen og de efterfølgende konkrete delmål for hverdagstræningen. Endvidere vil visitatoren danne sig et overblik over den øvrige indsats, som sker i hjemmet. Dette kan eksempelvis være sygepleje, hjemmevejledning, støttekontaktpersonordning mv. Hjemmehjælpsindsatsen skal så vidt muligt planlægges i sammenhæng med den øvrige indsats. Alle oplysninger samles i en elektronisk journal, som indeholder en beskrivelse af borgerens funktionsniveau, en faglig vurdering samt begrundelse for afgørelsen. Det er meget vigtigt, at borgeren medvirker til at få alle relevante oplysninger med i vurderingen af behovet for hjælp.

Visitator skal oplyse borgeren om, hvilke krav der stilles til hjemmet som en arbejdsplads for hjemmehjælpen. Det gælder f.eks., at hjemmehjælperen skal kunne anvende korrekte arbejdsstillinger, og at der kan være brug for hjælpemidler i forbindelse med personlig pleje. Derudover skal borgeren gøres opmærksom på sit ansvar for anskaffelse af arbejdsredskaber, og at de arbejdsredskaber som stilles til rådighed, f.eks. støvsuger, moppesæt mv., skal være velfungerende, før hjælp kan iværksættes. Borgeren skal ligeledes gøres opmærksom på, at der kun må anvendes miljømærkede rengøringsmidler, som ikke er skadelige for helbredet.

Under visitationsbesøget vil visitator drøfte pasning af husdyr i hjemmet, herunder hvilke pasningsmuligheder der kan etableres i forbindelse med indlæggelse på hospital eller anden fravær fra hjemmet. Som udgangspunkt passes husdyr ikke af hjemmehjælpen, med mindre særlige forhold gør sig gældende. I akutsituationer f.eks. ved borgerens indlæggelse vil hjemmehjælpen være behjælpelig med at skabe kontakt til dyrepension eller lignende evt. via kontakt til politiet.

I forbindelse med samtalen kan borgeren blive bedt om at underskrive en samtykkeerklæring, som skal bruges til at indhente oplysninger f.eks. fra den praktiserende læge. Disse oplysninger indhentes, så ansøgningen kan behandles med hensynstagen til borgerens samlede situation. Hvis borgeren ikke ønsker at give samtykke, træffes afgørelsen om hjælp på det foreliggende grundlag.

³ Jf. ICF og Fælles Sprog

Ved besøget udleveres følgende informationsmaterialer:

- Kvalitetsstandarden "Hjælp i Hverdagen"
- Informationspjecer fra Socialforvaltningens godkendte leverandører af hjemmehjælp (personlig og praktisk hjælp, madservice, indkøbs- og tøjvaskeordninger)
- Skrivelse om selv at vælge en hjælper (selvudpeget hjemmehjælp) til at varetage den visiterede hjælp i hjemmet. Vedkommende skal godkendes og ansættes af Socialforvaltningen

Skriftlig afgørelse

Efter visitationsbesøget udarbejder Socialforvaltningens visitator en begrundet, skriftlig afgørelse.

Afgørelsen træffes på grundlag af funktionsvurderingen, som visitatoren har udarbejdet i forbindelse med besøget i hjemmet, samt eventuelle andre oplysninger, der indhentes i forbindelse med Socialforvaltningens behandling af borgerens ansøgning. Afgørelsen bliver sendt til borgeren og indeholder oplysninger om:

- Om borgeren er berettiget til hjælp
- Hvilke indsatser hjælpen omfatter
- Hvor ofte hjælpen ydes (typisk antal gange pr. dag eller pr. uge)
- Formålet med hjælpen
- Kontaktoplysninger
- Klagevejledning

Som modtager af hjemmehjælp er borgeren selv forpligtet til at kontakte og informere Hjemmeplejevisitationen om alle ændringer, der har betydning for de indsatser, der er blevet tildelt. Leverandøren af de tildelte indsatser er ansvarlig for løbende tilbagemelding på ændringer i borgerens behov. Målet er, at hjælpen så vidt muligt tilpasses borgerens behov.

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation har til hensigt, at alle sager om varig hjemmehjælp bliver revurderet mindst en gang om året.

Fleksibel hjælp

Ifølge Servicelovens § 94a har borgeren mulighed for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at borgeren har mulighed for at bytte til en anden indsats end den visiterede. Der er dog visse begrænsninger i bytteretten:

- Den hjælp, borgeren ønsker at bytte sig til, skal kunne leveres indenfor den vejledende tidsramme, der administrativt er planlagt til at levere hjælpen den pågældende dag. Således kan borgeren ikke bytte sig til ekstra tid.
- Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at der er tildelt begge indsatsformer.
- Borgeren kan kun bytte sig til hjælp til opgaver, som leverandøren af hjemmehjælpen vurderer, er fagligt forsvarlige, og som kan leveres. Hvis leverandørens personale finder det fagligt uforsvarligt at bytte indsatser, vil de drøfte dette med borgeren og med Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation.
- Ved bytning af indsatser foretages en registrering af, hvilken indsats borgeren vælger fra, og hvilken der vælges til.
- Har borgeren indenfor en periode på 2 måneder byttet sine indsatser til andre indsatser mere end tre gange, skal leverandøren kontakte Hjemmeplejevisitationen med henblik på at foretage en revisitation der skal sikre, at tildelingen af hjælpen tager udgangspunkt i borgerens behov.

Krav til leverandøren

Leverandøren af hjælp er forpligtet til at overholde arbejdsmiljøloven, ligesom modtagerne af hjælpen skal følge de gældende retningslinjer for et godt arbejdsmiljø. Københavns Kommune har vedtaget, at det er en forudsætning for modtagelse af hjemmehjælp, at der ikke ryges i hjemmet i det tidsrum, hvor hjemmehjælpen opholder sig i boligen. Leverandøren skal derudover medvirke til at indberette utilsigtede hændelser, og sikre god sikkerhed for borgerne i opgaveløsningen.

Klager over afgørelse

Hvis borger er uenig i visitators afgørelse af personlig pleje, praktisk bistand, aflastning og afløsning, samt genoptræning eller vedligeholdende træning, kan der indgives en klage til Hjemmeplejevisitationen. Dette skal ske senest 4 uger efter modtagelse af afgørelsen. Hjemmeplejevisitationen genvurderer herefter afgørelsen. Fastholdes afgørelsen sendes klagen og øvrige relevante sagsakter til Ankestyrelsen, som kan fastholde, ændre eller hjemvise Hjemmeplejevisitations afgørelse til fornyet behandling.

Til alle afgørelser vedlægges der en klagevejledning, som informerer borgeren om klageproceduren.

Klager over sundhedspersoners faglige virksomhed

Klager over sundhedspersoners faglige virksomhed kan påklages:

Patientombuddet
Finsensvej 15
2000 Frederiksberg
E-mail: pob@patientombuddet.dk
Hjemmeside: www.patientombuddet.dk

Klager over udførelse af opgaver eller personale

Klager over udførelse af en opgave eller over personale kan indgives enten til leverandøren af hjælpen, Hjemmeplejevisitationen eller Københavns Kommunes Borgerrådgiver.

Klager over sagsbehandling og adfærd

Klager over sagsbehandling, herunder sager om diskrimination, indgives til Københavns Kommunes Borgerrådgiver:

Københavns Kommunes Borgerrådgiver

Vester Voldgade 2A
1552 København V
Telefon: 33 66 14 00
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk
Klager over sagsbehandling, samt personalets adfærd, kan også indgives til Socialborgmesterens Sekretariats Klageenhed (E-mail: SOF_Klageenheden@sof.kk.dk).

Indsatser

Træning

Området træning indeholder følgende indsatser: Hverdagstræning, ergonomisk vejledning, genoptræning og vedligeholdende træning.

Hverdagstræning og ergonomisk vejledning bevilges i henhold til § 83 i Serviceloven.
Genoptræning og vedligeholdende træning bevilges i henhold til § 86 i Serviceloven.

Serviceoven § 83 og 86:

Serviceoven § 83: "Kommunalbestyrelsen skal tilbyde 1) personlig hjælp og pleje og 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.⁴

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."

Serviceoven § 86: "Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor."

Hverdagstræning

Indsatsen omfatter normalt

- Planlægnings- og evalueringspakker: 1) struktur, 2) ADL⁵ og mobilitet, 3) neurologisk rehabilitering)
- Træningspakker: 1) struktur, 2) ADL og mobilitet, 3) neurologisk rehabilitering)
- Vejledningspakker: 1) ergonomisk vejledning, 2) intro til tilbud, 3) sundhedsfaglig vejledning)

Indhold i hverdagstræning kan være:

- Vejledning og støtte til planlægning og strukturering af hverdagsopgaver
- Instruktion og undervisning i daglige rutiner
- Instruktion i øvelser, efter øvelsesprogram
- Formidling af kontakt til andre tilbud
- Vejledning i anvendelse af hjælpemidler og velfærdsteknologi
- Fysisk træning for at øge kondition og muskelstyrke - mobilitetstræning

Hyppighed

- Hverdagstræning bevilges som udgangspunkt i tre måneder, men afsluttes hvis målet nås inden. Der er mulighed for, at hverdagstræningen kan forlænges i yderligere tre måneder, hvis der er fremdrift i træningen, men det vurderes, at der er behov for længere tid for at opnå den ønskede effekt.
- Planlægnings- og evalueringsforløbet består af tre besøg, som fordeles over træningspakkens løbetid ved opstart, midtvejs og ved afslutningen.

⁴ Hjælpen betragtes som hjælp til selvhjælp, dvs. som supplerende hjælp til opgaver, som modtageren midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun meget vanskeligt kan udføre på egen hånd. Det aktiverende sigte indgår som et væsentligt element i hjælpen. Indsatsen bør have som primært mål at gøre modtageren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. (Se s. 17 "hjælp til selvhjælp", Folketingets tolkning af Serviceloven: <http://www.ft.dk/samling/20101/almdel/sou/bilag/58/908992.pdf>)

⁵ ADL: Almindelig Daglig Livsførelse

- Træningspakkerne erstatter den normale hjemmehjælp indenfor de områder/ydelser, der trænes i. Målet i hverdagstræning er, at borgeren bliver helt eller delvis selvhjulpnen. Træningen retter sig således mod at øge borgerens grad af selvhjulpnen i forhold til de ydelser, der visiteres.
- En vejledningspakke består af 1-5 besøg af en ergo- eller fysioterapeut, sygeplejerske, SOSU-assistent eller hjemmetræner.

Særlige visitationskriterier

- Hvis det skønnes, at borgeren kan blive helt eller delvist selvhjulpnen (i det borgerne har søgt om hjælp til) ved en træningsindsats, der kan varetages af en hjemmetræner, bevilges et Hverdagstræningsforløb.
- Et hverdagstræningsforløb består af både et planlægnings- og evalueringsforløb samt en træningspakke.
- Vejledningspakker visiteres, når det skønnes, at borgeren kan blive selvhjulpnen eller opnå en hurtig udvikling ved et kortere forløb med vejledning.

Ergonomisk Vejledning

Indsatsen omfatter normalt

- Afklaring og vurdering v/ terapeut af kropslig belastning ifm. praktisk opgaveløsning
- Vejledning v/ terapeut i arbejdsteknik og hensigtsmæssig brug af kroppen
- Støtte til løsning af praktiske opgaver
- Vejledning i gode arbejdsstillinger

Hyppighed

1-3 besøg

Særlige visitationskriterier

- Til borgere der grundet smerter har svært ved at varetage løsning af praktiske opgaver.
- Borgeren skal vurderes at kunne blive selvhjulpnen i opgaveløsningen ved hjælp af en kort proces med ergonomisk vejledning v/ terapeut

Genoptræning

Indsatsen omfatter normalt

- Udarbejdelse af en træningsplan ved privat praktiserende ergo- eller fysioterapeut.
- Instruktion og undervisning.
- Målrettet fysisk genoptræning.
- Træning i forbindelse med erhvervsmæssig tilknytning.

Hyppighed

- Genoptræning kan som hovedregel ske 1-3 gange om ugen.

Særlige visitationskriterier

- Genoptræning bevilliges, hvis funktionsniveauet er nedsat pga. fysisk svækkelse efter sygdom, og borgeren ikke har været indlagt og fået en genoptræningsplan.
- Genoptræningen bevilliges som udgangspunkt for en 3 mdrs. periode, men afsluttes hvis målet nås inden. Genoptræningen kan forlænges, hvis der er fremdrift, og det vurderes, at borgeren har behov for en længere periode med træning til at forbedre funktionsniveauet.

- Hvis en borger har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning pga. svækkelse i forbindelse med en sygehusindlæggelse, er det hospitalet, der er forpligtet til "ordinere" træningen. Dette sker med en genoptræningsplan, og træningen bevilges efter Sundhedslovens § 140.

Andre særlige forhold

- Det er væsentligt, at genoptræningen beskrives med et klart mål samt med angivelse af det ønskede resultat (effekt) og en tidshorisont for indsatsen.

Vedligeholdende træning

Indsatsen omfatter normalt

- Instruktion og undervisning (i daglige rutiner, personlig hygiejne, kontakt til omverdenen m.v.)
- Opfølgning på genoptræning efter Sundhedsloven og Servicelovens bestemmelser
- Træning af mentale færdigheder (hukommelse, koncentrationsevne, struktur i dagligdagen etc.)
- Træning i forbindelse med udførelse af personlig pleje
- Træning i forbindelse med praktiske opgaver i hjemmet (indkøb, rengøring, madlavning, tøjvask)
- Træning i forbindelse med erhvervsmæssig tilknytning

Hyppighed

- Vedligeholdelsestræning kan som hovedregel ske 1-3 gange om ugen i op til tre måneder. Herefter er der mulighed for, at træningen kan forlænges i yderligere tre måneder, hvis der er fremdrift, og det vurderes sandsynligt, at borgerens funktionsniveau kan forbedres ved yderligere træning.

Særlige visitationskriterier

- Vedligeholdende træning vil ofte bevilliges som hverdagstræning, hvor det er en hjemmetræner der står for træningen. (se yderligere under hverdagstræning)

Andre særlige forhold

- Det er væsentligt, at den vedligeholdende træning beskrives med et klart mål samt med angivelse af det ønskede resultat (effekt) og en tidshorisont for indsatsen.

Hjemmehjælp

Området hjemmehjælp indeholder følgende indsatser: Personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, rengøring, tøjvask, indkøb, madservice. Hjemmehjælp bevilges i henhold til § 83 i Serviceloven:

Serviceloven § 83: "Kommunalbestyrelsen skal tilbyde 1) personlig hjælp og pleje og 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

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."

Personlig pleje

Indsatsen omfatter normalt hjælp og støtte til

- Bad/sengebad
- Øvre og nedre toilette
- Hårvask/frisering
- Tandbørstning/mundpleje/protesebørstning
- Barbering

- Håndpleje/klipning af negle (ukompliceret)
- Fodbad/pleje/klipning af negle, som ikke kræver fodterapi
- Afklædning/påklædning
- Hjælp til kropsbårne hjælpemidler/støttestrømpe
- Hjælp til medicinindtagelse
- Sengeredning
- Toiletbesøg
- Skiftning af ble
- Rengøring/tømning af bækken, kateder, kolbe
- Skift af urinpose/stomipose
- Vending og lejring
- Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift
- Overvågning/fast vagt
- Tømme postkasse

Hyppighed

- Hjælpen tilrettelægges efter behov og som hovedregel i dagtimerne.
- Enkelte ydelser kan leveres over hele døgnet.
- Bad bevilges som udgangspunkt 1–3 gange om ugen i dagtimerne på hverdage.

Særlige visitationskriterier

- Personlig pleje bevilliges ud fra en konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i ICF og fælles sprog 2.
- Hjælpen bevilliges, når visitator vurderer, at borgeren ikke gennem hverdagstræning, genoptræning eller hjælpemidler vil blive i stand til selvstændigt at klare hele eller dele af den personlige hygiejne.
- Vurderer visitator, at borgeren gennem hverdagstræning vil kunne blive i stand til at blive mere selvhjulpnen i forhold til personlig hygiejne, er det dette, der bevilliges.
- Visitator skal også vurdere, om borgeren vil kunne opnå en højere grad af selvhjulpnenhed med hjælpemidler (hjælpemidler bevilges af HCK efter Servicelovens § 112) eller specialiseret genoptræning (der i så fald vil kunne bevilges efter § 86 i Serviceloven).

Andre særlige forhold

- Døgnovervågning kan i en kortere periode ydes i eget hjem eller i forbindelse med et midlertidigt ophold på Arbejde Adlers hus. Såfremt der ikke kan skabes grundlag for at etablere en hjælpeordning (BPA) i henhold til Servicelovens § 95 eller § 96, skal alternativ pasningsordning etableres.
- Der er mulighed for frit valg af leverandør.
- Ydelsen er omfattet af fleksibel hjemmehjælp.

Psykisk pleje og omsorg

Indsatsen omfatter normalt

- Tryghedsopkald
- Psykisk hjælp og støtte (f.eks. samtale, aktiv lytning, motivation)
- Sociale opgaver (f.eks. læsning af breve og tv-program, skrive mindre breve/kort, kontakte pårørende, dagtilbud)
- Kontakt til offentlige myndigheder m.v.

- Observationsbesøg
- Følge til aktiviteter tæt på eget hjem (fx dagcenter, speciallæge, ambulatorier)
- Følge af mindreårigt barn til institution (max. en kilometer fra boligen).

Hyppighed

- Hjælpen tilrettelægges efter behov og foregår som hovedregel i forlængelse af anden hjemmehjælp.
- Ydelsen leveres typisk i dagtimerne på hverdage.

Særlige visitationskriterier

- Psykisk pleje og omsorg bevilges ud fra en konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i ICF og fælles sprog 2.
- Hjælpen bevilliges til borgere der er i krise og har behov for særlig omsorg og pleje.
- Hjælpen vil som hovedregel bevilges i en midlertidig periode mhp. at støtte op omkring en akut opstået krisesituation.

Andre særlige forhold

- Ved tryghedsopkald er det en forudsætning, at nøgle til boligen afleveres til Den Sociale Hjemmepleje/leverandør. Dog vil ydelserne tryghedsopkald og observationsbesøg kunne ydes over hele døgnet hele ugen baseret på en individuel vurdering.
- Der er mulighed for frit valg af leverandør.
- Ydelsen er omfattet af fleksibel hjemmehjælp.

Rengøring

Indsatsen omfatter normalt

- Støvsugning i stue, soveværelse, entré og køkken
- Gulvvask i stue, soveværelse, entré, køkken og badeværelse/toilet
- Tørre støv af i stue, soveværelse og entré
- Rengøring af sanitet, badeværelse/toilet
- Rengøring af hårde hvidevarer i køkken
- Trappevask indvendig ved boligforpligtelse
- Rengøring af hjælpemidler
- Tømning af skraldespand
- Skift af sengetøj
- Ekstra rengøring
- Rengøring af synlige paneler
- Tilkalde vicevært/håndværker
- Støvsugning og afvaskning af møbler

Hyppighed

- Udgangspunktet for bevilling af rengøring er én gang hver 14. dag, med mindre særlige forhold gør sig gældende.
- Rengøring og lettere vedligeholdelse af hjælpemidler og arbejdsredskaber efter behov.

Særlige visitationskriterier

- Rengøring bevilges ud fra en konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i ICF og fælles sprog 2.
- Hjælpen bevilges, når visitator vurderer, at borgeren ikke gennem hverdagstræning, genoptræning eller evt. hjælpemidler vil blive i stand til selvstændigt at klare hele eller dele af rengøringsopgaven.

- Vurderer visitator, at borgeren gennem hverdagstræning vil kunne blive i stand til at blive mere selvhjulpnen i forhold til rengøringsopgaven, er det dette, der bevilges.
- Visitator skal også vurdere, om borgeren vil kunne opnå en højere grad af selvhjulpnenhed med hjælpemidler (hjælpemidler bevilges af HCK efter Servicelovens § 112) eller specialiseret genoptræning (der i så fald vil kunne bevilges efter § 86 i Serviceloven).

Andre særlige forhold

- Hjælpen leveres kun i dagtimerne på hverdage. Der kan gøres rent i, hvad der svarer til en 2-værelses lejlighed (som udgangspunkt 65m²).
- Ved lægelig diagnosticeret støvallergi kan støvsanering ydes.
- Såfremt der i husstanden er en samboende, der også er berettiget til hjælp til rengøring, ydes der i henhold til Boligstøttelovens bestemmelser rengøring til maksimalt 85m².
- Der ydes ikke hjælp til rengøring efter gæster. Rengøring efter husdyr foretages kun i et begrænset omfang.
- Borgeren er forpligtet til at stille de nødvendige redskaber og materialer til rådighed. Der skal anvendes miljømærkede rengøringsmidler, der ikke er sundhedsskadelige for personalet. Der skal anvendes redskaber, der ikke giver fysiske gener ved anvendelsen af dem.
- Til gulvvask skal borgeren stille et moppesæt med teleskopstang til rådighed af hensyn til hjælperens arbejdsmiljø.
- Der er mulighed for frit valg af leverandør.
- Indsatsen er omfattet af fleksibel hjemmehjælp.

Tøjvask

Indsatsen omfatter normalt

- Vaskeordning
- Hjælp til håndtering af vasketøj
- Hjælp til vask i hjemmet

Hyppighed

- Vaskeordning kan bevilges fra én vask pr. uge til én vask hver 8. uge ud fra vurderet behov.
- Ved tilmelding som husstandsindsats doubles hyppigheden hos leverandøren.

Særlige visitationskriterier

- Der visiteres kun vask i hjemmet, når der er en vaskemaskine i hjemmet. Vask i hjemmet vil ofte indgå i et forløb med hverdagstræning for, at borgeren kan blive i stand til at klare hele eller dele af opgaveløsningen selvstændigt. Hjælp til vask i hjemmet leveres kun i dagtimer på hverdage.
- I forbindelse med en vaskeordning kan der bevilges hjælp til at håndtere vasketøj. Visitator skal i den forbindelse vurdere, om borgeren gennem et forløb med hverdagstræning vil blive mere selvhjulpnen, inden hjælpen bevilges.
- Der kan opnås hjælp til vask af støttestrømper samt skuldervarmere og knævarmere i uld, hvis der er særlige plejemæssige eller hygiejniske begrundelser.

Andre særlige forhold

- Ved tilmelding til en vaskeordning skal borger tilmeldes en betalingsordning. Se kvalitetsstandard for gældende priser.
- Ved vask i eget hjem betaler borgeren selv for drift af maskiner samt for vaskemidler.
- Der er mulighed for frit valg af leverandør.

Indkøb

Indsatsen omfatter normalt

- Indkøbsordning
- Turkøb
- Personligt indkøb (herunder afhentning af medicin, postpakker og kontanter)

Hyppighed

- Indkøbsordning visiteres normalt én gang om ugen på en hverdag.
- Personligt indkøb og turkøb visiteres normalt én gang pr. uge eller én gang hver 14. dag.
- Afhentning på posthus, apotek eller bank visiteres normalt kun hver 4. uge.

Særlige visitationskriterier

- Indkøb bevilliges ud fra en konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i ICF og fælles sprog 2.
- Hjælpen bevilliges, når visitator vurderer, at borgeren ikke gennem hverdagstræning, genoptræning eller evt. hjælpemidler vil blive i stand til selvstændigt at klare hele eller dele af indkøbet.
- Vurderer visitator, at borgeren gennem hverdagstræning vil kunne blive i stand til at blive mere selvhjulpnen i forhold til at klare indkøbsopgaven, er det dette, der bevilliges.
- Visitator skal også vurdere om borgeren vil kunne opnå en højere grad af selvhjulpnenhed med hjælpemidler (hjælpemidler bevilges af HCK efter Servicelovens § 112) eller specialiseret genoptræning (der i så fald vil kunne bevilges efter § 86 i Serviceloven).
- Med mindre særlige forhold gør sig gældende, skal borgere, som har behov for indkøb, tilmeldes en indkøbsordning.
- Særlige forhold kan være: 1) Social fobi, 2) nødvendige behov for særlige produkter, 3) religiøse krav til mad, som ikke kan opfyldes ved en indkøbsordning, 4) behov for afhentning af medicin, postpakker eller kontanter.

Andre særlige forhold

Indkøbsordning:

- Ved tilmelding til en indkøbsordning kan borger få hjælp til at udfylde bestillingsseddel og hjælp til tømme fragtkasse.
- Varerne leveres i tidsrummet kl. 8 – 18. Det vil blive oplyst, på hvilket tidspunkt i løbet af dagen varerne leveres.
- Varerne pakkes i genbrugskasser, som chaufføren tager med retur. Køle- og frostvarer pakkes med køleelementer, som chaufføren også tager med retur.
- Hvis der konstateres fejl i form af manglende levering, beskadigelse eller ukurante varer, yder leverandøren erstatning i form af nye varer eller tilbagebetaling.

Tur-køb:

- Borger afhentes ved boligen, og der er fælles transport til indkøbscenter. Borger kan få hjælp til at bære varer op ad trapper, men skal selv kunne foretage indkøb og betaling.

Afhentning i bank, apotek eller posthus:

- Socialforvaltningen har særlige regler for, hvor store beløb medarbejderne må håndtere (normalt 5000 kr., men kan være afhængig af bankens udbetalingsregler).

Indkøb af tøj og evt. andre nødvendige forbrugsgoder:

- Der købes ind i nærmeste supermarked og maksimalt en anden butik i lokalområdet. Der må maksimalt bæres 4 kg. pr. hånd, jf. Arbejds miljø København. Indkøbsnet eller indkøbsvogn skal borgeren selv stille til rådighed.

- Der er mulighed for frit valg af leverandør ved tilmelding til en indkøbsordning.

Madservice

Ydelsen omfatter normalt

- Madordning
- Tilberedning af mad samt oprydning og opvask
- Hjælp til at spise og drikke

Hyppighed

- Ved tilmelding til madordning leveres der mad til de tider, hvor borgeren har bestilt måltider.
- Ved hjælp til tilberedning af mad ydes der hjælp til tilberedning af morgenmad og kold mad, opvarmning af tilberedt mad, skære frugt og grønt ud, smøre aftensmad.
- Hvis borgeren har brug for hjælp til at spise og drikke, kan der tildeles hjælp og støtte 3-4 gange dagligt.

Særlige visitationskriterier

- Madservice bevilliges ud fra en konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i ICF og fælles sprog 2.
- Hjælpen bevilliges, når visitator vurderer, at borgeren ikke gennem hverdagstræning, genoptræning eller evt. hjælpemidler vil blive i stand til selvstændigt at klare hele eller dele af madlavningen.
- Vurderer visitator, at borgeren gennem hverdagstræning vil kunne blive i stand til at blive mere selvhjulpen i forhold til at klare madlavning, er det dette, der bevilliges.
- Visitator skal også vurdere, om borgeren vil kunne opnå en højere grad af selvhjulpenhed med hjælpemidler (hjælpemidler bevilges af HCK efter Servicelovens § 112) eller specialiseret genoptræning (der i så fald vil kunne bevilges efter § 86 i Serviceloven).
- Som udgangspunkt tilmeldes borger til en madordning, medmindre særlige forhold gør sig gældende.
- Størstedelen af hjælpen gives i dagtimerne. Hjælpen kan i særlige tilfælde ydes over hele døgnet.

Andre særlige forhold

- Der ydes ikke hjælp til madlavning, opvask og oprydning efter gæster.
- Borgeren betaler for madordning efter gældende takster (se kvalitetsstandard)
- Der er mulighed for frit valg af leverandør ved tilmelding til en indkøbsordning.

Generelt om Hjælpemidler

Hjælpemidler til Socialforvaltningens brugere ydes af Handicapcenter København i henhold til § 112 i Serviceloven. Se kvalitetsstandarden for mere information.

Aflastning, afløsning og midlertidigt ophold

Aflastning, afløsning og midlertidigt ophold bevilges i henhold til § 84 i Serviceloven:

Serviceoven § 84: "Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Stk. 2. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje."

Aflastning

Indsatsen omfatter normalt

- Hjælp og støtte til pårørende, som har behov for aflastning

Hyppighed

- Aflastningsforløb varer normalt fra 1-4 uger.

Særlige visitationskriterier

- Aflastning bevilges ud fra en konkret og individuel vurdering til borgere, der bliver passet af pårørende i eget hjem, så de pårørende har mulighed for at holde ferie (eller andet, hvor pårørende i en periode ikke kan passe borgeren).

Andre særlige forhold

- Aflastning tilbydes på Arbejde Adlers Hus.
- Der ydes en omkostningsbestemt egenbetaling ved ophold på Arbejde Adlers Hus. Egenbetalingen dækker kost i hele døgnnet, vask og leje af linned samt toiletpapir og håndsæbe. Der opkræves ikke betaling for husleje.

Midlertidigt ophold

Indsatsen omfatter normalt

- Dækning af omfattende plejebehov, som ikke kan afhjælpes i egen bolig

Hyppighed

- Varigheden af et midlertidigt ophold beror på en konkret individuel vurdering.

Særlige visitationskriterier

Midlertidigt ophold bevilges ud fra en konkret og individuel vurdering og kan tilbydes:

- I forbindelse med behov for døgnovervågning med henblik på vurdering af den fremtidige plejeindsats.
- Ved behov for afklaring af fremtidig bolig.
- Hjemløse med behov for pleje og omsorg efter hospitalsophold.
- Ved behov for rehabilitering.
- Hjemløse med behov for pleje og omsorg til løsning på deres boligproblem er fundet.

Andre særlige forhold

- Der ydes en omkostningsbestemt egenbetaling ved ophold på Arbejde Adlers Hus. Egenbetalingen dækker kost i hele døgnnet, vask og leje af linned samt toiletpapir og håndsæbe. Der opkræves ikke betaling for husleje. Se kvalitetsstandard for takster.

Afløsning

Indsatsen omfatter normalt

- Mulighed for afløsning, så pårørende, der står for pasningsopgaven, kan forlade hjemmet i en periode.

Hyppighed

- Afløsning i eget hjem ydes med 4-8 timer pr. uge og efter en konkret individuel vurdering.

Særlige visitationskriterier

- Aflastning bevilges ud fra en konkret og individuel vurdering til borgere, der bliver passet af pårørende i eget hjem, så de pårørende har mulighed for at deltage i fritidsaktiviteter, købe ind eller andre aktiviteter, der betyder, at pårørende ikke samtidig kan passe borgeren.

Andre særlige forhold

- Det er almindeligvis den Sociale Hjemmepleje, som yder afløsning.

Opholdssteder

Herunder følger en kort gennemgang af de opholdssteder, som benyttes af Socialforvaltningen til aflastning og midlertidigt ophold.

Ophold til borgere med stort plejebehov

Socialforvaltningen råder over 2 pladser på Vigerslevhus Akutplejeenhed, som er et tilbud for borgere med et særlig stort plejebehov; borgere med alvorlig og livstruende sygdom. Der bevilges døgnophold efter en konkret og individuel vurdering normalt af 2-4 ugers varighed.

Midlertidigt ophold til borgere med stort plejebehov

Socialforvaltningen råder over pladser på Arbejder Adlers Hus, som tilbydes til aflastning af pårørende for deres plejeopgaver i kortere perioder, og til at hjælpe hjemløse borgere, som efter et hospitalsophold har brug for et midlertidigt ophold, før de kan tilbydes en bolig. Ophold på Arbejde Adler vil normalt være af kortere varighed.

Rehabilitering

Socialforvaltningen har i samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen etableret rehabiliteringspladser i døgnregi for borgere med senhjerneskader og andre neurologiske lidelser på NRK (Neurologi- og Rehabiliteringscenter København). I foråret 2014, vil der ligeledes etableres almene rehabiliteringspladser for borgere med svære somatiske lidelser.

Neurologisk rehabilitering

Socialforvaltningen råder sammen med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen over 15 rehabiliteringspladser på Neurologi- og Rehabiliteringscenter København (NRK). Pladserne er for senhjerneskader og andre neurologiske lidelser. Et rehabiliteringsophold kan bevilges efter indstilling fra et hospital i forbindelse med en genoptræningsplan. Et ophold vil normalt kunne tilbydes for en periode på op til 12 uger.

Almen rehabilitering

I foråret 2014 vil der blive etableret 15 almene rehabiliteringspladser til borgere med svære somatiske lidelser. Pladserne vil blive etableret på plejecenter Hasselbo i Brønshøj.

Særlige visitationskriterier for tildeling af rehabiliteringspladser:

Rehabiliteringspladserne tildeles efter en individuel og konkret vurdering af visitatorer med koordinerende funktion.

I forhold til visitationskriterierne henvises der til den samarbejdsaftale, der er indgået mellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vedr. døgnrehabilitering af borgere mellem 18-65 år⁶.

⁶ Notat vedr.: "Samarbejdsaftale mellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vedr. rehabiliteringspladser til borgere under 65 år med en genoptræningsplan."