



| | | | |
|------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Dokumenttype: | Revideres av: | Godkjent av: | Dokumentansvarlig enhet: |
| Prosedyre | Sissel Beathe Lund | [Godkjent av] | Koordinerende fellestjenester |
| Dokumentnummer: | Versjon: | Godkjent dato: | Prosesseier: |
| RMKS-32-3855 | 1.0 | 03.06.2019 | Veronica Aam |

Kvalitetsstandard Praktisk bistand og opplæring

1. Endringsbeskrivelse

Revidering av kommunale kvalitetsstandarder og omlegging i Risk Manager.

2. Formål og omfang

- Sikre at pasient/bruker og tjenesteutøver har en lik forståelse av tjenestetilbudet i Halden Kommune.
- Sikre pasient/bruker mulighet til å kunne bo i eget hjem så lenge dette vurderes som faglig forsvarlig.
- Sikre at tjenestetilbudet tilrettelegges med respekt for den enkeltes integritet og verdighet.
- Sikre tjenestetilbudets kvalitet og et likeverdig tjenestetilbud.
- Sikre tilrettelegging for mestring av sykdom, skade, lidelse og nedsatt funksjonsevne.

3. Målgruppe

- Søkere som ikke kan dra omsorg for seg selv eller som er helt avhengig av praktisk og/eller personlig hjelp i dagliglivets gjøremål.
- Tjenesteutøvere innen avdeling helse og omsorg i Halden Kommune.

4. Generelt

- Tjenesten kan ytes i form av veiledning, opplæring eller tilrettelegging av oppgaver som pasient /bruker har utfordringer med å klare selv (etter fattet vedtak).
- Praktiske oppgaver som pasient/bruker ikke klarer å utføre selv er en betalingstjeneste.
- Egenbetaling beregnes ut fra husstandens samlede nettoinntekt (jf. Forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester).
- Minstesatser av egenbetaling er fastsatt i forskrift, de øvrige satser fastsettes og godkjennes årlig politisk.
- Fakturering av tjenesten skjer månedlig

5. Ansvar og oppfølging

- Kommunen skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen, tilbys nødvendige helse og omsorgstjenester (jf. Helse- og omsorgstjenesteloven §3-1)

- Tjenesteutøvere skal bidra til sikkerhet for pasienter og utøve kvalitet i helse- og omsorgstjenesten, samt skape tillit til yrkesgruppen (jf. Helsepersonelloven §1)
- Enhetsleder har ansvar for organisering og oppfølging.

6. Gjennomføring/aktivitet

Søker:

- Det må fremmes et behov for helse- og omsorgstjenester i form av søknad om kommunale tjenester/henvendelse.
- Bistandsbehov vil bli faglig vurdert og enkeltvedtak vil bli fattet.
- Tjenesten ytes i henhold til fattet vedtak, og pasient/bruker er ansvarlig for å gjøre seg kjent med dets innhold.
- Praktisk bistand ytes fortrinnsvis i hjemmet, og pasient/bruker må være tilgjengelig ved avtaler.
- Utgangspunkt for tjenesten er veiledning og opplæring, og at pasient/bruker skal delta aktivt så langt som mulig ut fra egne forutsetninger.

Tjenesteutøver:

- Det forventes at tjenesteutøver opptrer med respekt og høflighet overfor pasient/bruker ved tjenesteutøvelse.
- Det forventes en faglighet i utøvelse av bistand.
- Tjenesten gis i henhold til fattet vedtak.
- Tjenesteutøver ivaretar dokumentasjons-, informasjons- og veiledningsplikt.
- Tjenesteutøver har fokus på forebyggende og rehabiliterende tiltak, og med stor vekt på egenmestring.
- Det legges vekt på brukermedvirkning i utforming av tjenesten.
- Det utføres alltid en individuell og faglig vurdering for tildeling av tjenesten.

7. Bistand som kan inngå i tjenesten:

Planlegging og strukturering av egen hverdag:

- Opplæring i ADL-ferdigheter
- Strukturere ved bruk av dag- og ukeplaner og ved bruk av hensiktsmessig og tilgjengelig velferdsteknologi.
- Bistand til å ivareta økonomi i samarbeid med verge/nærmeste pårørende.
- Bistand med å opprette kontakt/følge opp avtaler med NAV og andre instanser.
-

Sosiale aktiviteter/ferdigheter

- Opplæring i selvbestemmelse/selvhevdelse, myndiggjøring og brukermedvirkning.
- Opplæring i sosiale ferdigheter og/eller adferdsregulerende tiltak.

- Veiledning og realitetsorientering.
- Bistand med nettverksbygging.
- Bistand med igangsetting/motivering for dagtilbud og andre fritidsaktiviteter.

Nødvendige ærender

- Bistand til å betale regninger, hente post i umiddelbar nærhet til bolig i samarbeid med verge/pårørende.
- Oppfordre/bistå med å opprette avtalegiro sammen med verge/pårørende.
- Bistå pasient/bruker med å bestille brensel/hente nødvendig ved/brensel i umiddelbar nærhet til bolig dersom det ikke finnes andre oppvarmingskilder/mulighet for installering av slikt.
- Bistand med å bestille matvarer fra butikk som utfører matvaretransport (Kommunal handleordning) og mottak av dagligvarer.
- Bistand med å bestille nødvendige hygieneprodukter.

Nødvendig renhold

- Utførelse er begrenset inntil 60 m2 og av daglige bruksflater (stue, kjøkken, bad, soverom og eventuelt gang/entré)
- Renhold utføres av synlige bruksflater som er tilgjengelig for tjenesteutøver.
- Møbler, inventar og store tepper flyttes ikke.
- På helligdager bortfaller utførelse av renhold.
- Under sommerferieavvikling ytes bistand etter individuelt vurdert behov.

- Praktiske oppgaver i kommunal regi består av følgende:

- | | |
|------------------------|--|
| - Gulvask | Utføres normalt i en intervall av hver 4. uke |
| - Støvsuging | Utføres normalt i en intervall av hver 4. uke |
| - Vask av bad/toalett | Utføres normalt i en intervall av hver 4. uke |
| - Støvtørking | Utføres normalt i en intervall av hver 4. uke |
| - Sengetøyskift | Utføres normalt i en intervall av hver 4. uke |
| - Vindusvask | Utføres inntil x 2 pr år |
| - Klesvask | Utføres inntil x 1 pr uke |
| - Oppvask | Utføres inntil x 3 pr. uke |
| - Sjøppelhåndtering | Utføres inntil x 3 pr. uke |
| - Handleordning | Utføres inntil x 1 pr. uke |
| - Henting av post | Utføres unntaksvis og inntil x 3 pr uke |
| - Vask av hjelpemidler | Utføres unntaksvis og i en intervall av hver 4. uke. |

8. Oppgaver som ikke inngår i tjenesten

- Storrensjøring med vask av tak og vegger
- Støvsuging av møbler og annet inventar
- Boning/lakkering av gulvflater
- Lufting og vask/rens av store tepper
- Pussing av sølv og kobber e.l
- Innvendig vask av kjøleskap og andre typer skap
- Pyntegjenstander fjernes ikke for støvtørking
- Renhold av innglassede uterom og balkong/terrasse
- Huslige oppgaver i forbindelse med selskap/gjester eller etter voksne barn i samme husholdning
- Hagearbeid (gressplenklipp, vanning, blomsterstell)
- Vanning av inneplanter
- Snømåking utføres i hovedregel ikke
- Hente/bære inn ved/brensel og vedfyring utføres i hovedregel ikke der annen varmekilde er tilgjengelig.
- Hjelp med husdyrhold
- Hjelp til flytting
- Hjelp til utvendig trappevask og trapp i fellesareal (så sant dette ikke inngår i husleiekontrakt/fellesoppgaver og selv ikke kan ivaretas privat).
- Følge for handling og ellers sosiale aktiviteter
- Hente medisiner på apotek
- Strykning og reparasjon av tøy
- Transport av tjenestemottaker i tjenestebil eller egen personbil
- Disponere tjenestemottakers penger eller bankkort (så fremt det ikke foreligger fullmakt til dette). Utføres da etter tungtveiende grunner og faglig vurdert behov.

9. Vilkår

Vilkår for tildeling av tjenesten:

- Søker må bo eller oppholde seg i Halden Kommune.
- Praktisk bistand og opplæring tildeles innbyggere i kommunen som ikke kan dra omsorg for seg selv eller som er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å greie dagliglivets gjøremål.

10. Avvik

- Avvik meldes i Risk Manager

11. Referanser

- Lov om Pasient- og brukerrettigheter
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Forvaltningsloven