



ÆRØ KOMMUNE



KVALITETSSTANDARD

Praktisk hjælp i Ærø Kommune



Indhold

1.0 Formål.....	2
2.0 Lovgrundlag	2
3.0 Indsatsen.....	2
3.1 Primære mål	2
3.2 Hvem kan modtage indsatsen?	2
3.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen	3
3.4 Indsatsens karakter	3
3.4.1 Rengøring	3
3.4.2 Tøjvask.....	4
3.4.3 Varebestilling og andre praktiske opgaver	4
3.4.4 Ernæring.....	4
3.5 Levering af indsatsen	5
3.5.1 Hvornår leveres indsatsen?	5
3.5.2 Hvem leverer indsatsen?	5
3.5.3 Krav til leverandøren	5
3.5.4 Betingelser og fleksibilitet	5
4.0 Kvalitetsmål	6
4.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen.....	6
4.2 Kvalitetsmål for udførelsen af indsatsen.....	6
4.3 Opfølgning af kvalitetsmål.....	6
4.4 Brugertilfredshedsundersøgelse	6
5.0 Hvordan søges om praktisk hjælp?.....	7
5.1 Anmodning om hjælp	7
6.0 Godkendelse	7



1.0 Formål

Formålet med indsatsen er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten hos den enkelte. Indsatsen skal derfor bidrage til at vedligeholde og udvikle fysiske og psykiske færdigheder samt afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk og psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

2.0 Lovgrundlag

- Lov om social service §§ 83, stk. 1, nr. 2., og 83 a
- Lov om social service § 88
- Lov om social service §§ 94 og 94 a

3.0 Indsatsen

3.1 Primære mål

- At borgeren får den nødvendige støtte til varetagelse af praktiske opgaver, som borgeren ikke er i stand til at varetage.
- At borgeren i de tilfælde, hvor der vurderes at være rehabiliteringspotentiale tilbydes et målrettet, og tidsbegrænset forløb med henblik på at gøre borgeren i stand til selv at udføre eller medvirke til at udføre de praktiske opgaver.
- At borgeren inddrages som aktiv samarbejdspartner i udførelsen af opgaven.

3.2 Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere, som enten midlertidigt eller varigt ikke kan udføre de praktiske opgaver på grund af nedsat funktionsevne.

Borgere kan som hovedregel ikke modtage indsatsen, hvis funktionsnedsættelsen kan afhjælpes ved:

- En rehabiliterende indsats.
- at dele rengøringen over flere eller alle ugens dage.
- træning eller instruktion i udførelsen af opgaverne.
- anvendelse af egnede rengøringsredskaber.
- en hensigtsmæssig indretning af hjemmet.

I vurderingen tages endvidere udgangspunkt i familiens samlede situation, om der er større børn og/eller samlever, der kan varetage opgaverne.



3.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen

- At borgeren medvirker aktivt i forløbet, såfremt der er visiteret et rehabiliteringsforløb.
- At borgeren er hjemme, når indsatsen leveres.
- At der på baggrund af en arbejdspladsvurdering vurderes, at arbejdsforholdene er forsvarlige (jf. arbejdsmiljøloven).
- At borgeren stiller de nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed. Disse skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse med henblik på, at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- Der kan stilles krav om ommøblering og/eller ekstraordinær rengøring.
- At borgeren vedkender sig sin pligt til at underrette visitator om helbredsmæssige og/eller familiære ændringer, der kan have betydning for hjælpen. I modsat fald kan borger mødes med tilbagebetalingskrav.

Det er vigtigt at understrege, at der i enhver opgave fokuseres på at medinddrage, træne og aktivere borgeren.

3.4 Indsatsens karakter

Indsatsen kan bestå af:

- Rengøring
- Tøjvask
- Varebestilling
- Anretning og lettere tilberedning af mad
- Andre praktiske opgaver

Der henvises endvidere til Ærø Kommunes kvalitetstandard vedr. ekstra rengøring.

Borgeren kan visiteres til enkelte eller flere indsatser ud fra en individuel vurdering af behovet.

3.4.1 Rengøring

Der kan visiteres til rengøring hver 2. uge svarende til en ældrevenlig bolig på ca. 65 m².

I boligen kan rengøres:

- En stue
- Et soveværelse
- Et badeværelse
- Et køkken
- En entré
- Et bryggers, hvis det indeholder vaskemaskine og tørretumbler

Indsatsen kan omfatte:



- Oprydning
- Støvsugning, feje
- Vaske gulv
- Rengøring af vandrette flader
- Rengøring af køleskab
- Rengøring af Badeværelse
- Rengøring af hjælpemidler
- Skift af sengelinned
- Sengeredning

3.4.2 Tøjvask

Der kan som udgangspunkt visiteres til tøjvask hver eller anden uge. Indsatsen tilrettelægges individuelt af leverandøren og kan omfatte:

- Tøjvask i egen maskine
- Tørring i tørretumbler eller på snor
- Nedtagning og/eller sammenlægning af tøj

Hvis borgeren ønsker vask af uld- og silketøj, sker dette uden erstatningsansvar for kommunen.

3.4.3 Varebestilling og andre praktiske opgaver

Der kan visiteres til varebestilling og andre praktiske opgaver én gang pr. uge.

Indsatsen kan omfatte:

- At skrive en indkøbsseddel
- At bestille varer til udbringning.
- At stille de bestilte varer på plads.
- At læse post.
- Tømning af affald efter behov

3.4.4 Ernæring

Indsatsen kan omfatte:

- Anretning af drikkevarer
- Tilberedning og anretning af morgenmad og smøre brød
- Anretning og opvarmning i mikroovn af færdiglaved mad
- Oprydning/opvask efter behov



3.5 Levering af indsatsen

3.5.1 Hvornår leveres indsatsen?

Indsatsen leveres på hverdage i tidsrummet fra kl. 8-14. Det nøjagtige tidspunkt aftales mellem borger og leverandør. Det aftalte mødetidspunkt skal så vidt muligt overholdes, men kan variere med +/- 1/2 time.

Hvis leverandøren ikke overholder de aftaler, der er indgået ang. levering af indsatsen, skal leverandøren straks kontakte borgeren og aftale, hvornår indsatsen kan tilbydes.

Indsatsen iværksættes hurtigst muligt efter visitationen. Dog senest 7 dage efter visitator har bevilget hjælpen.

3.5.2 Hvem leverer indsatsen?

Borgeren kan selv vælge, om den visiterede indsats ønskes leveret af:

- En medarbejder fra den kommunale hjemmepleje
- En privat leverandør. Et fritvalgsbevis giver borgeren mulighed for at indgå aftale med en CVR-registreret virksomhed. Yderligere oplysninger om fritvalgsbevis kan fås ved at henvende sig til visitator.
- En udpeget person, som er godkendt af visitationen.

I forbindelse med iværksættelsen af den bevilgede indsats, udpeger leverandøren en kontaktperson.

3.5.3 Krav til leverandøren

Leverandøren er ved opgavevaretagelsen omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Dette indebærer blandt andet, at medarbejderne er omfattet af reglerne om tavshedspligt, hvad angår fortrolige oplysninger, som de måtte få kendskab til i forbindelse med udførelsen af opgaverne.

Tavshedspligten ophører ikke ved kontraktens udløb eller ved den enkeltes fratræden.

Leverandøren er forpligtet til at meddele visitationen om ændringer i borgernes situation.

3.5.4 Betingelser og fleksibilitet

Medarbejderne skal som hovedregel levere den indsats, som den enkelte borger er visiteret til.

Der er mulighed for at bytte til andre indsatser end de bevilgede.

Der kan ikke byttes til indsatser ud over den samlede vejledende tidsramme, som visitator har udmeldt til leverandøren.



Det er medarbejderens ansvar at vurdere, om det er acceptabelt og fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte indsats og imødekomme borgerens ønske om helt eller delvist at bytte til andre indsatser. Hvis den bevilgede indsats gentagne gange ønskes byttet, skal der foretages en ny vurdering af bevillingen.

I tilfælde af uenighed ydes hvad, der er visiteret til.

Medarbejderen noterer den aftalte bytning.

4.0 Kvalitetsmål

4.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen

- Indsatsen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med borgeren og senest 1 uge efter, aftalen er indgået.
- Hjemmeplejen kontakter borgeren med henblik på at aftale tidspunkt for levering.
- Ved akut behov kan hjælp iværksættes efter aftale med hjemmesygeplejen.

4.2 Kvalitetsmål for udførelsen af indsatsen

- At der er 90 % tilfredshed blandt brugerne med den udførte indsats måles hvert 4. år.
- At der tildeles en kontaktperson
- At der revurderes løbende og efter behov. At samarbejdet med brugeren er gensidigt imødekommende og venligt.
- Ved aflysning skal der ydes erstatning inden 7 hverdage.

4.3 Opfølgning af kvalitetsmål

Opfølgning sker via regelmæssigt tilsyn, jævnfør Ærø Kommunes tilsynspolitik.

For hvert område udarbejdes opgørelser ud fra nærmere definerede tidsintervaller for opfølgning på:

- Revurderinger
- Registrering/optælling af flytninger
- Antal klager
- Brugerundersøgelser

4.4 Brugertilfredshedsundersøgelse

Kommunen indfører en systematisk brugerundersøgelse i form af spørgeskema til samtlige visiterede af hjælp hvert andet år.



5.0 Hvordan søges om praktisk hjælp?

5.1 Anmodning om hjælp

Dette sker ved at rette henvendelse til:

Visitationen

Ældre- og sundhedskontoret

Gilleballetofte 3

5970 Ærøskøbing

Tlf. 63 52 55 08

Telefontid: Mandag-fredag: kl. 8 – 9.30.

Mail: visitator@aeroekommune.dk

En visitator vil senest 5 hverdage efter anmodning om hjælp kontakte borgeren.

Information vedrørende visitation, afgørelse, revurdering og klagemulighed findes i kvalitetstandard for visitation.

6.0 Godkendelse

Godkendt af Kommunalbestyrelsen, Ærø Kommune, Marts 2019.