



ÆRØ KOMMUNE



KVALITETSSTANDARD

Praktisk hjælp i Ærø Kommune



Indhold

1.0 Indledning	2
2.0 Formål	2
3.0 Lovgrundlag	2
4.0 Indsatsen	2
4.1 Primære mål	2
4.2 Hvem kan modtage indsatsen?	2
4.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen	3
4.4 Indsatsens karakter	3
4.4.1 Rengøring	4
4.4.2 Tøjtjvask	4
4.4.3 Varebestilling og andre praktiske opgaver	5
4.5.1 Hvornår leveres indsatsen?	5
4.5.2 Hvem leverer indsatsen?	5
4.5.3 Krav til leverandøren	6
4.5.4 Betingelser og fleksibilitet	6
5.0 Kvalitetsmål	7
5.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen	7
5.2 Kvalitetsmål for udførelsen af indsatsen	7
5.3 Opfølgning af kvalitetsmål	7
5.4 Brugertilfredshedsundersøgelse	7
6.0 Hvordan søges om praktisk hjælp?	7
6.1 Anmodning om hjælp	7
7.0 Godkendelse	8



1.0 Indledning

Hjælp og støtte efter Serviceloven bygger på den enkelte borgers ansvar for sig selv, og sin familie og på den enkelte borgers ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte.

2.0 Formål

Formålet med hjælpen er således at fremme den enkelte borgers mulighed for at udvikle sig, og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

3.0 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
- Ærø Kommunes serviceniveau

4.0 Indsatsen

4.1 Primære mål

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

4.2 Hvem kan modtage indsatsen?

Borgere, som 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 op i mindre dele og/eller udføre denne over alle ugens dage.
- at træning eller ergonomisk vejledning kan gøre, at borger kan udføre opgaverne selv.



- at andre i husstanden er i stand til at udføre de rengøringsopgaver, borgeren ikke selv kan varetage. Eksempelvis ægtefælle/samlever. I den konkrete vurdering tages udgangspunkt i familiens samlede situation.
- indkøber og benytter andre egnede rengøringsredskaber.
- at boligen indrettes mere hensigtsmæssigt, så borgeren selv kan komme til at udføre de praktiske opgaver. Eksempelvis ved oprydning og/eller ommøblering i hjemmet.

I den konkrete vurderingen tages endvidere udgangspunkt i familiens samlede situation, herunder også hvilke opgaver, der kan løses af ægtefælle/.

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

4.3 Forudsætninger for at modtage indsatsen

- At borgeren medvirker aktivt i forløbet, og sammen med visitator fastsætter individuelle mål for hjælpen.
- At borgeren skal være hjemme, når indsatsen leveres.
- At det med udgangspunkt i arbejdsmiljøloven vurderes, at arbejdsforholdene i borgerens hjem er forsvarlige i forhold til, at hjemmet bliver en arbejdsplads for plejepersonalet.
- At borgeren stiller de nødvendige rengøringsmidler og -redskaber til rådighed. Disse skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse med henblik på, at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Rengøringsmaterialerne skal være allergi- og miljøvenlige produkter.
- Af hensyn til arbejdsmiljøet for plejepersonalet kan der 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.

4.4 Indsatsens karakter

Indsatsen kan bestå af:

- almindelig rengøring – omfatter ikke rengøring efter dyr.
- tøjvask.
- varebestilling.
- anretning af morgen- og aftensmad, opvarmning af færdigtilberedt mad.
- oprydning.
- støvsugning, feje.
- vaske gulv.
- rengøring af vandrette flader.



- rengøring af køleskab.
- rengøring af badeværelse.
- rengøring af hjælpemidler.
- skift af sengelinned.
- sengeredning.

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.

Det er ikke muligt at bruge den bevilgede hjemmehjælp til rengøring efter dyr selvom borgeren ikke selv kan varetage denne opgave med mindre medmindre husdyret er nødvendigt på grund af funktionsnedsættelsen f.eks. en førerhund. Hvis borgeren ikke selv kan varetage rengøring efter sine dyr, skal borgeren rekvirere hjælp til dette på anden vis.

4.4.1 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.

Praktiske opgaver, der ikke er nødvendige eller kræver særlig viden, ekspertise eller uddannelse, som ligger ud over, hvad der kan forventes at kunne udføres af en hjemmehjælper, falder uden for bestemmelsen om praktisk hjælp. Disse opgaver kan fx være mindre reparationsarbejder, rengøring eller oprydning efter husdyr, medmindre husdyret er nødvendigt på grund af funktionsnedsættelsen, og oprydning som kan være sikkerheds- eller sundhedsskadeligt.

4.4.2 Tøjvask

Der kan som udgangspunkt visiteres til tøjvask hver eller hver 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.

4.4.3 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 - og være borger behjælpelig med at bestille dagligvarer hos lokal dagligvarebutik, der bringer varer ud.
- at sætte de leverede varer på plads.
- at man sammen med borger åbner og evt. læser posten.
- tømning af affald efter behov.

4.4.4 Ernæring

Indsatsen kan omfatte:

- anretning af drikkevarer.
- tilberedning og anretning af morgenmad og smøre brød.
- anretning og opvarmning i mikroovn af færdiglavet mad.
- oprydning/opvask/sætte i opvaskemaskine en gang dagligt i dagtimerne.

4.5 Levering af indsatsen

4.5.1 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 +/- ½ 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 visitationen har bevilget hjælpen.

4.5.2 Hvem leverer indsatsen?

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

- 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 henvendelse til visitationen.
- en udpeget person, som er godkendt af visitationen.

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

4.5.3 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 medarbejders fratrædelse.

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

4.5.4 Betingelser og fleksibilitet

Fleksibel hjemmehjælp betyder, at borgeren har ret til at bytte ydelser inden for bestemte rammer. Hvis man modtager personlig pleje og praktisk hjælp, har man mulighed for at vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Man kan for eksempel vælge at bytte støvsugningen med en gåtur eller andre ydelser, som man aktuelt har behov for, hvis det kan holdes inden for samme tidsramme. Reglen er, at man skal være tildelt begge ydelsesformer – praktisk hjælp og personlig pleje for at kunne bytte mellem dem. Hvis man kun er tildelt en af ydelsesformerne, fx praktisk hjælp, kan man ikke bytte til en ydelse, der hører under personlig pleje eller omvendt. Man kan til gengæld bytte til andre former for praktisk hjælp.

Man kan fra gang til gang aftale med sin hjælper, hvilke opgaver man vil bytte. Hvis man flere gange bytter den samme hjælp til noget andet, skal visitationen vurdere igen om man stadig har brug for hjælpen.

Hvis hjælperen synes det er uforsvarligt at udføre den hjælp man bytter til, har han/hun pligt til at sige fra og i stedet udføre den hjælp man har fået tildelt. Hvis man bytter hjælpen, skal medarbejderen notere det, og man kan ikke klage over den hjælp man bytter.



5.0 Kvalitetsmål

5.1 Kvalitetsmål for iværksættelse af indsatsen

- Indsatsen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med borgeren og senest 7 dage 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.

5.2 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 dog minimum hvert 2 år. At samarbejdet med brugeren er gensidigt imødekommende og venligt.
- Ved aflysning skal der ydes erstatning inden 7 hverdage.

5.3 Opfølgning af kvalitetsmål

Opfølgning sker via regelmæssigt tilsyn, jævnfør Ærø Kommunes tilsynspolitik.

5.4 Brugertilfredshedsundersøgelse

Kommunen udfører hvert 4. år brugerundersøgelser, som inddrager samtlige borgere, der er visiteret til praktisk hjælp.

6.0 Hvordan søges om praktisk hjælp?

6.1 Anmodning om hjælp

Dette sker ved at rette henvendelse til:

Visitationen

Ældre- og sundhedsområdet

Sygehusvejen 22

5970 Ærøskøbing

Tlf. 63 52 55 08

Telefontid: Mandag-fredag: kl. 8 – 9.30. Der kan lægges besked på telefonsvarer. Denne aflyttes én gang dagligt på alle hverdage

Mail: visitator@aeroekommune.dk

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



7.0 Godkendelse

Godkendt af Kommunalbestyrelsen, Ærø Kommune, marts 2022.