

Kvalitetsstandard For Sønderborg Kommune

Lov om social service § 83, stk. 1 nr. 2

Praktisk hjælp

Rengøring

Tøjvask

Indkøb

Madservice

Andre praktiske opgaver

Praktisk hjælp	
Rengøring, tøjvask, indkøb, madservice og andre praktiske opgaver	
1. Overordnede rammer	
1.1. Formål	Det er formålet at bidrage til at vedligeholde og genoptræne fysiske og psykiske færdigheder samt afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.
1.2. Lovgrundlag	Lov om social service § 83, stk. 1, nr. 2 Lov om social service § 44 (børn og unge). Lov om social service § 88.
1.3. Sønderborg Kommunes grundprincipper vedrørende praktisk hjælp.	Det er grundprincippet at respektere, at ethvert menneske har ansvar for sit eget liv og har ret til selvbestemmelse. Hjælpen gives med et forebyggende og aktiverende sigte med henblik på, at den enkelte opnår så høj grad af selvhjulpethed som muligt. Hjælpen planlægges og udføres i nært samarbejde med borgeren.
1.4. Hvem kan modtage hjælpen	Borgere, der på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan klare de nødvendige praktiske opgaver. Undtagelser: Hvis der er andre voksne i husstanden, der kan udføre de praktiske opgaver, kan der ikke ydes hjælp til disse opgaver. Hjemmeboende børn og unge forventes at deltage i det praktiske arbejde svarende til deres alder.
1.5. Hvad koster hjælpen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Træning i udførelse af en opgave i en individuel træningsperiode er gratis. ▪ Midlertidig hjælp jf. servicelovens § 83 skal der som udgangspunkt betales for. Betaling herfor er indtægtsbestemt. ▪ Varig hjælp er gratis.
1.6. Forudsætninger for at modtage hjælpen	Det er en forudsætning for at modtage hjælp til praktiske opgaver i hjemmet: <ul style="list-style-type: none"> ▪ At funktionsnedsættelsen ikke kan afhjælpes ved brug af hjælpemiddel, indkøb af forbrugsgoder, træning, instruktion i udførelse af opgaverne eller en hensigtsmæssig indretning af hjemmet. ▪ At borgeren er hjemme når hjælpen leveres. ▪ At borgeren skal selv stille nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed for medarbejderen. Disse skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse. ▪ at borgeren samarbejder om de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse m.h.p. at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. ▪ At medarbejderen udarbejder en arbejdspladsvurdering/handleplan i hjemmet.

2. Hvor og hvordan kan der ansøges om hjælp til praktisk opgaver

2.1. Hvordan søges der om hjælp til praktiske opgaver	Ved at rette henvendelse til: Fagcenter for Ældre Myndighed og Visitation. Storegade 20 6440 Augustenborg Tlf. 8872 4523 Daglig telefon tid fra kl. 09.00-12.00 En visitator vil senest 5 hverdage efter anmodning om hjælp kontakte borger.
2.2. Hvordan foregår visitationsbesøget	En visitator besøger borgeren i dennes hjem for at afdække borgerens funktionsevne, herunder hvilke ressourcer borgeren besidder samt afdækker behovet for hjælp og træning. Funktionsevnen beskriver det konkrete og komplekse samspil mellem borgerens svækkelse, sygdom/handicap, omgivelserne og personlige faktorer, der er afgørende for borgerens muligheder for at udføre dagligdags aktiviteter. Borgeren skal medvirke ved udarbejdelse af en helhedsvurdering, herunder en funktions- og ressourcevurdering. Afgørelsen træffes på baggrund af de oplysninger, der fremgår i sagen. Visitator kan i nogle tilfælde have behov for at indhente supplerende helbredsmæssige oplysninger hos andre faggrupper herunder læger/fysioterapeuter mm. I disse tilfælde skal borgeren forud for henvendelsen have givet skriftligt samtykke. Borgeren skal i forbindelse med at der træffes en aftale for et besøg, tilbydes at en pårørende eller anden bisidder kan deltage i besøget.
2.3. Afgørelse	Når visitator har udarbejdet en helhedsvurdering, herunder en funktions- og ressourcevurdering, træffes der en afgørelse, som tager udgangspunkt i lov om social service, kommunens kvalitetsstandard og en individuel vurdering. Borgeren vil herefter få tilsendt en skriftlig afgørelse indeholdende begrundelse for tildeling/afslag på den ansøgte hjælp, målet med hjælpen samt en klagevejledning.
2.4. Revurdering	Revurdering af den samlede indsats foretages ved væsentlige ændringer i borgerens behov, funktion eller ændringer i hjemmet, dog mindst med 1½ års interval.

3. Indsatsen: Praktisk hjælp

3.1. Hvad består hjælpen af

Hjælpen kan bestå af:

- Rengøring.
- Tøjvask.
- Indkøb.
- Madservice
- Andre praktiske opgaver

Borgeren kan visiteres til enkelte eller flere ydelser ud fra en individuel vurdering af behovet. Der visiteres således ikke til en bestemt tidsmæssig ydelse.

3.2. Rengøring

Der kan ydes hjælp til rengøring hver anden uge på et brutto areal svarende til 65 m².

Der kan i særlige enkeltstående tilfælde ydes supplerende rengøring. Dette kan udelukkende ske i de tilfælde, hvor der foreligger særlige dokumenterede sociale, hygiejniske eller sundhedsmæssige behov.

I boligen rengøres:

- en stue.
- et soveværelse, (sundhedsmæssige)
- et badeværelse, (hygiejniske)
- et køkken, (hygiejniske)
- et indgangsparti,
- et bryggers, hvis det indeholder vaskemaskine og tørretumbler,

Indsatsen *kan* omfatte hjælp og støtte til:

- Oprydning
- Støvsuge, feje
- Vaske gulv
- Støve af
- Afvaskning af køkken
- Afvaskning af bad
- Rengøring af hjælpemidler
- Skift af sengelinned

3.3. Tøjvask	Der kan ydes hjælp til tøjvask en gang pr. uge. Indsatsen <i>kan</i> omfatte hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tøjvask i egen maskine ▪ Tøjvask i fællesvaskeri
3.4. Indkøb og andre praktiske opgaver.	Der kan ydes hjælp til indkøb og andre praktiske opgaver en gang pr. uge. Indsatsen <i>kan</i> omfatte hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Skrive indkøbsseddel ▪ Telefonisk eller pr. fax bestilling af varer hos en købmand, der bringer varer ud. ▪ De bestilte varer stilles på plads ▪ Udfylde rekvisition til mad service ▪ Udgiften til levering afholdes af kommunen ▪ ▪ Læse post ▪ Hjælpe borger med kontakt til pårørende, læge, bank, eller andre.
3.5 mad	Indsatsen mad <i>kan</i> omfatte hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anretning af drikkevarer ▪ Tilberedning og anretning af morgenmad og smørebrød ▪ Anretning og opvarmning af færdiglavet mad. ▪ Oprydning / opvask efter måltider – i tidsrummet 7-15

4. Levering af hjælpen									
4.1 Hvornår leveres hjælpen	<p>Hjælpen leveres på hverdage i tidsrummet fra kl. 08.00 til 17.00. Det nøjagtige tidspunkt aftales mellem borger og leverandør. Det aftalte mødetidspunkt skal så vidt muligt overholdes, men kan variere +/- ½ time.</p> <p>Hvis leverandør ikke overholder de aftaler, der er indgået om levering af hjælpen, skal leverandør straks kontakte borgeren og aftale, hvornår hjælpen kan tilbydes.</p> <p>Erstatningshjælp i forbindelse med praktisk hjælp:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">Rengøring</td> <td>plus/minus 2 hverdage</td> </tr> <tr> <td>Tøjvask</td> <td>plus/minus 2 hverdage</td> </tr> <tr> <td>Indkøb (bestille varer)</td> <td>samme dag</td> </tr> <tr> <td>Indkøb (sætte på plads)</td> <td>samme dag</td> </tr> </table> <p>Hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter visitationen efter aftale med borgeren, dog senest 2 uger efter at visitator har bevillet hjælpen.</p>	Rengøring	plus/minus 2 hverdage	Tøjvask	plus/minus 2 hverdage	Indkøb (bestille varer)	samme dag	Indkøb (sætte på plads)	samme dag
Rengøring	plus/minus 2 hverdage								
Tøjvask	plus/minus 2 hverdage								
Indkøb (bestille varer)	samme dag								
Indkøb (sætte på plads)	samme dag								
4.2. Hvem leverer hjælpen	<p>Borgerne kan selv vælge, om de ønsker den visiterede hjælp leveret af:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En medarbejder fra den kommunale hjemmepleje. ▪ En person, borgeren selv udpeger, og som efterfølgende skal godkendes og ansættes af kommunen. ▪ En medarbejder fra den private leverandør. <p>En privat leverandør skal være godkendt af kommunen.</p> <p>Borgeren kan skifte leverandør med 1 måneds varsel.</p> <p>I forbindelse med iværksættelsen af den bevilgede hjælp, udpeger leverandøren en fast kontaktperson. Der kan dog ske ændringer i forhold til ferie sygdom eller behov for en anden organisering hos leverandøren.</p> <p>Hvis medarbejderen kommer til en "låst dør", skal medarbejderen kunne handle i overensstemmelse med kommunens retningslinier herfor. Det indebærer, at hvis medarbejderen ved et aftalt besøg ikke kan komme i kontakt med borgeren, skal medarbejderen straks undersøge årsagen til fraværet, herunder kontakte områdecener og pårørende. Såfremt dette ikke giver resultat, er medarbejderen i et samarbejde med ledelsen forpligtet til at kontakte politiet med henblik på rekvirering af låsesmed. Udgiften forbundet hermed er et anliggende mellem borgeren og leverandøren.</p>								
4.3 Krav til leverandøren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leverandøren er ved opgavevaretagelsen omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven. Det indebærer blandt andet, at medarbejderne er omfattet af reglerne om 								

	<p>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 enkelte medarbejders fratreden.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Leverandøren er forpligtet til at meddele Sønderborg Kommune sociale og sundhedsmæssige ændringer i borgerens situation ud fra retningslinier fastsat af Sønderborg Kommune.▪ Leverandøren skal på stedet kunne yde akut hjælp til borgere, der f.eks. er faldet, ramt af virus eller på anden måde er akut syge, herunder om nødvendigt tilkalde hjemmesygeplejerske, læge mv.
--	--

5. Fleksibilitet	
5.1. Fleksibilitet og betingelser	<p>Medarbejderne skal som hovedregel levere den indsats, som den enkelte borger er visiteret til. Der er i begrænset omfang mulighed for, at bytte til andre ydelser.</p> <p>Inden for en kvalitetsstandard kan der kun byttes til ydelser, der er omfattet af kvalitetsstandardens serviceniveau, eller som særskilt er beskrevet som bytterydelser jf. punkt 5.2.</p> <p>Hvis borgeren ønsker at bytte ydelser til ydelser i en anden kvalitetsstandard, kræves følgende punkter opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medarbejderen skal i de konkrete tilfælde vurdere, om det er acceptabelt og forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og at imødekomme borgerens ønske om helt eller delvist at bytte til andre ydelser. I tilfælde af uenighed ydes den hjælp, der er visiteret til. ▪ Borgeren skal være visiteret til ydelser efter denne anden kvalitetsstandard. ▪ Hjælpen skal leveres af samme leverandør. <p>Der kan ikke byttes til ydelser ud over den samlede vejledende tidsramme, som <i>Central Visitation</i> har udmeldt til leverandøren.</p> <p>Medarbejderen noterer den aftalte bytning.</p>
5.2. Bytterydelser.	<p>Ydelser der kan byttes til:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indvendig aftørring af skabe. ▪ Rengøring af øvrige rum. ▪ Vask af vasketøj i hånden, strygning, sy knapper i og lignende. ▪ Afrimning af fryser indbygget i køleskabe. ▪ Støvsugning af fodpaneler og møbler. ▪ Støvaftørring af nipsgenstande.
5.3. Ydelser der ikke er omfattet af kommunens serviceniveau, og ikke kan byttes til	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trappevask indvendig i trappehuse, selvom modtageren er med i en turnusordning eller på anden måde retlig forpligtet. ▪ Vask af udvendige trapper. ▪ Pudsning af sølv/kobber m.v. ▪ Opvask og rengøring efter gæster. ▪ Pudsning af vinduer. ▪ Afvaskning af paneler og vægge, afkalkning af badeværelser, afrimning af separat fryser. ▪ Støvsugning af madrasser. ▪ Rengøring efter håndværkere eller husdyr. ▪ Rengøring i forbindelse med flytning. ▪ Gardinvask – opsætning/nedtagning af gardiner. ▪ Post- og bankbesøg eller afhentning af medicin på apotek.

6. Klagemulighed	
	Hvis borgeren er utilfreds med den tildelte hjælps udførelse, kan

<p>6.1. Klagemuligheder</p>	<p>borgeren;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontakte leverandøren eller den visitator, som er angivet i visitationsafgørelsen. Visitator kontakter herefter leverandøren og får dennes redegørelse. Skønnes klagen berettiget, er leverandøren forpligtet til umiddelbart at bringe de påklagede forhold i orden. ▪ Klage direkte til Klagerådet for hjemmehjælp. <p>Borgeren kan endvidere klage over tildelingen og omfanget af hjælpen til Klagerådet.</p> <p>Klager sendes til:</p> <p>Klagerådet på Hjemmehjælpsområdet. Rådhuset Rådhusstorvet 10 6400 Sønderborg.</p> <p>Klagerådet vurderer klagen og foretager en indstilling til Socialudvalget, som dernæst træffer en afgørelse. Denne afgørelse kan indbringes for Det Sociale Nævn efter reglerne herom.</p> <p>Klager over det sundhedsfaglige personale kan indbringes for Patientklagenævnet. Adressen er: Patientklagenævnet, Frederiksborggade 15, 2. sal, 1360 København K.</p>
--	---

7. Kvalitetsmål	
7.1. Mål 1	<p>Kvalitetsmål for iværksættelse af hjælp</p> <p>At hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med borgeren og senest inden 2 uger efter visitationen.</p> <p>Resultatmål</p> <p>Det er målet, at den visiterede praktiske hjælp er iværksat hos 100 % af borgerne inden for tidsfristen.</p> <p>Opfølgning af målet</p> <p>Der følges administrativt op på målene gennem en registrering af, hvornår hjælpen er iværksat sammenholdt med det tidspunkt, borger og udfører modtager meddelelse om, at hjælpen er bevilget.</p>
7.2. Mål 2	<p>Kvalitetsmål for udførelsen af hjælpen</p> <p>At borgeren er tilfreds med, hvordan hjælpen udføres og samarbejdet med leverandørens medarbejdere.</p> <p>Resultatmål</p> <p>Det er målet, at 70 % af svarene fra en adspurgt borgergruppe svarer bedst eller næstbedst på en 4-punktskala i en borgerundersøgelse.</p> <p>Opfølgning af målet</p> <p>Borgerundersøgelse samt registrering af klager. Der gennemføres mindst én borgerundersøgelse i hver valgperiode.</p> <p>Leverandøren følger op på kvaliteten i ydelsen ved kontakt til borgeren på aftalte tidspunkter og ved henvendelse fra bruger/pårørende omkring kvaliteten. Dette dokumenteres.</p> <p>Derudover ved jævnlig kontakt til de medarbejdere, der udfører den tildelte ydelse. Kontakten omfatter inspektion af det udførte arbejde og inspektion under udførelse af arbejdet.</p>
7.3. Mål 3	<p>Kvalitetsmål for overholdelse af aftaler</p> <p>At opgaverne udføres som planlagt og aftalt med borgeren.</p> <p>Resultatmål</p> <p>Det er målet, at 70 % af svarene fra en adspurgt borgergruppe svarer bedst eller næstbedst på en 4-punktskala i en borgerundersøgelse.</p> <p>Opfølgning af målene</p> <p>Der følges op gennem løbende, administrativ registrering, borgerundersøgelse samt registrering af klager. Der gennemføres mindst én borgerundersøgelse i hver valgperiode.</p>

Godkendt kvalitetsstandard for praktisk hjælp af den 2. december 2008.

Dato:

6/3-2009 Preben Storm

Preben Storm.
Formand for Socialudvalget i Sønderborg Kommune

Der er foretaget redaktionelle ændringer i forhold til lov om social service mm.

Dato:

6/3-2009 Preben Storm

Preben Storm
Formand for Socialudvalget i Sønderborg Kommune