



# KVALITETSSTANDARD

Praktisk hjælp  
– udenfor plejeboliger og botilbud

Serviceoven § 83, stk. 1, nr. 2



BRØNDERSLEV  
KOMMUNE

## Hvad er praktisk hjælp?

Praktisk hjælp består af hjælp eller støtte til at udføre nødvendige praktiske opgaver i forbindelse med den daglige husførelse, det vil sige rengøring, tøjvask, indkøb og praktisk støtte til madlavning.

Formålet med hjælpen er at hjælpe og støtte dig i at:

- din bolig – i samarbejde med dig – renholdes på et sundhedsmæssigt forsvarligt niveau.
- du har rent tøj i fornødent omfang.
- du har nødvendige dagligvarer til rådighed i hjemmet.
- du er så selvstændig som muligt i forbindelse med tilberedning af hovedmåltider.

## Hvem kan få praktisk hjælp?

Indsatsen bevilges til dig, der har et midlertidigt eller varigt nedsat funktionsniveau eller særlige sociale problemer, som gør, at du ikke kan eller har meget svært ved at udføre al eller dele af rengøring, tøjvask, indkøb og støtte til tilberedning af måltider, fx hvis:

- du er afhængig af mobilitetshjælpemidler (kørestol, rollator, gangbuk) for at bevæge dig rundt indendørs.
- du pga. lunge- eller hjertesygdomme har væsentligt åndedrætsbesvær ved anstrengelse og/eller ved hvile.
- du har væsentligt nedsat syn.

Hjælpen afhænger ikke af din alder eller diagnose, men af dit funktionsniveau og behov. Vi bevilger hjælpen med et aktiverende sigte med udgangspunkt i dine egne ressourcer.

Når vi vurderer, hvilken hjælp du kan få, tager vi udgangspunkt i husstandens samlede ressourcer. Det betyder, at hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år, som kan varetage nogle af opgaverne, vil vi tage dette med i vores vurdering.

For at få hjælp er det en forudsætning, at du er til stede og deltager, når hjælpen leveres.

## Hvordan bruges velfærdsteknologi i hjælpen?

Vi undersøger altid, om hjælpemidler, forbrugsgoder og velfærdsteknologier kan anvendes, så du bliver mere selvhjulpne og uafhængige af andres hjælp. Det vil derfor indgå i vurderingen af, hvilken hjælp du kan få.

## Hvordan får du praktisk hjælp?

### Når du får behov for hjælp

Hvis du på et tidspunkt får behov for hjælp, skal du, en af dine pårørende eller eventuelt din læge kontakte Visitationen.

## **Visitationen – Ældre og Hjælpe midler**

Rådhusgade 5  
9330 Dronninglund

Telefon:  
99454420

Telefontid:  
Mandag – torsdag, kl. 8.00-9.00 og 10.00-14.00  
Fredag, kl. 8.00-9.00 og 10.00-13.30

Efter den første kontakt/henvendelse vil en visitator aflægge dig et besøg, hvor I og eventuelt en af dine pårørende drøfter din situation og dit behov for hjælp.

Tidspunktet for besøget vil afhænge af, hvad du har søgt om hjælp til.

### **Aktivitetsanalyse/afprøvning af egen formåen**

Når du søger om hjælp til rengøring, foretager Visitationen en vurdering af dine ressourcer og begrænsninger i forhold til at kunne udføre hverdagens opgaver.

Vurderingen tager udgangspunkt i en praktisk afprøvning, som skal:

- afklare, om du kan udføre opgaverne selv eller dele af dem.
- se, om du kan benytte ergonomiske rengøringsredskaber og teknologiske hjælpemidler som fx robotstøvsuger.
- vejlede dig i mindre belastende arbejdsstillinger og arbejdsrutiner – der kan evt. være behov for at dele opgaverne op og udføre dem over flere dage.

Viser den praktiske afprøvning, at der er behov for yderligere afklaring, kan der bestilles en aktivitetsanalyse eller iværksættes et rehabiliteringsforløb.

## **Bevilling af hjælpen**

### **Sådan vurderer vi dit behov for hjælp**

I Visitationen tildeler vi altid hjælp ud fra en konkret, individuel vurdering af din samlede situation og behov.

Vurderingen sker i samarbejde med dig og eventuelt dine pårørende.

Herefter modtager du et afgørelsesbrev, hvor du kan se, hvad du har fået bevilget hjælp til, og hvad vi ikke kan give hjælp til.

Hvis du får et afslag, sender vi altid en begrundelse og en klagevejledning.

### **Hjælp efter indlæggelse på sygehus**

Når du udskrives fra sygehuset, kan du have brug for hjælp i en midlertidig periode, fx hjælp til indkøb, tøjvask og rengøring.

Udskrives du fra sygehuset, og bor du alene eller kan din samlever ikke hjælpe med de praktiske opgaver, vil du få bevilget hjælpen ved udskrivelsen eller visitator vil aflægge dig et besøg i hjemmet indenfor den første uge efter din hjemkomst fra sygehuset.

Hjælpen bevilges som udgangspunkt midlertidigt, og Visitationen vil følge op på dit behov for den bevilligede hjælp.

## Klager

Ønsker du at klage over kommunens afgørelse, skal vi have modtaget din klage indenfor 4 uger. Herefter har vi 4 uger til at genvurdere afgørelsen.

Får du medhold i din klage sendes en ny afgørelse indenfor 4 uger.

Får du delvist medhold sender vi en ny afgørelse med klagevejledning, hvorefter har du 4 uger til at meddele om klagen fastholdes.

Fastholder du din klage, sendes den, sammen med genvurdering, til Ankestyrelsen indenfor 14 dage.

Fastholdes den oprindelige afgørelse, sendes genvurdering til Ankestyrelsen inden 4 uger efter modtagelse af klage.

## Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid: Op til 4 uger.

## Omfang/varighed

Omfanget af hjælpen udmåles individuelt og leveres med et aktiverende sigte. Det vil sige, at vi har fokus på at hjælpe dig via hjælp til selvhjælp.

## Rengøring

Hjælp til rengøring tilbydes som udgangspunkt hver 2. uge, og består af opgaver/hjælp i forbindelse med nødvendige huslige opgaver.

Hjælp til rengøring kan fx være hjælp til at:

- Støvsuge i de tilfælde, hvor robotstøvsuger ikke kan benyttes.
- Vaske gulv.
- Tørre støv af på vandrette flader.
- Gøre rent omkring og på toiletkumme.
- Aftørring af spild på vandrette og lodrette flader.
- Gøre hjælpemidler rene.
- Skifte sengetøj.
- Aftørring af sanitet på badeværelse.

Der ydes hjælp til de dele af opgaverne, som du ikke kan klare selv.

Der gøres kun rent i de rum, der bruges til daglig. Det vil sige stue, soveværelse, entre, badeværelse og køkken – svarende til ca. 60 m<sup>2</sup>. Det betyder, at der ikke gives ekstra tid, selvom du har en stor bolig.

## Hovedrengøring

Hjælp til hovedrengøring kan kun bevilges, hvis du i forvejen modtager hjælp til rengøring. Hjælpen bevilges som udgangspunkt én gang årligt, hvis du ansøger om det. Det er altså ikke en årligt tilbagevendende ydelse, men skal vurderes fra gang til gang.

Hjælp til hovedrengøring kan kun omfatte praktiske opgaver, som ligger i tæt tilknytning til de nødvendige huslige og praktiske opgaver, ligesom opgaverne skal ligge inden for bestemmelserne om praktisk hjælp og høre under hjemmehjælperens opgaver.

Hovedrengøring kan fx indbefatte:

- Vask af skabe, paneler eller dørkarme
- Vask eller afkalkning af fliser i badeværelse
- Afrimning af fryser mv.

Der ydes ikke hjælp til følgende:

- Praktiske opgaver, der ikke vurderes nødvendige
- Praktiske opgaver, der forudsætter en særlig viden, ekspertise eller uddannelse
- Rengøring eller oprydning efter husdyr - medmindre husdyret er nødvendigt grundet funktionsnedsættelse
- Oprydning og rengøring der er sikkerheds- og/eller sundhedsskadeligt
- Udvendig vinduespudsning
- Vask af trappe udenfor boligen

Der ydes kun hjælp til hovedrengøring i de rum, der bruges til daglig. Det vil sige stue, soveværelse, entre, badeværelse og køkken – svarende til ca. 60 m<sup>2</sup>. Det betyder, at der ikke gives ekstra tid, selvom du har en stor bolig.

## Tøjvask

Hjælp til tøjvask gives om udgangspunkt hver 14. dag og foretages af kommunens eksterne leverandør. Leverandøren henter tøjet hver 14. dag og returnerer det 14 dage efter.

Leverandøren og dig aftaler tidspunkt for, hvornår vasketøjet afhentes og returneres. Leverandøren afhenter, mærker, vasker og bringer tøjet.

Betaling for vaskeordningen opkræves af kommunen og følger de vedtagne takster.

Du har ikke mulighed for at bytte tøjvask til en anden type praktisk hjælp.

Du kan ikke få tilbudt hjælp oftere, hvis du ikke har tilstrækkeligt med tøj.

Hvis du har behov for det, kan du få hjælp til at:

- Indsamle vasketøj.
- Sætte vasketøj til afhentning.
- Lægge tøj på plads.

Der gives ikke hjælp til følgende:

- Vask af tøj, der ikke tilhører dig.
- Rulning og strygning af tøj.
- Reparation af tøj.

- Vask af tøj i hånden.

Du kan undtages vasketøjsordning hos ekstern leverandør, hvis:

- du lider af svær inkontinens og derfor har behov for hyppig vask og daglig skift af tøj/sengetøj.
- du forståelsesmæssigt ikke kan samarbejde om vasketøjsordningen.
- du har behov for daglig massiv hjælp fra hjemmeplejeleverandør.

Er du blandt dem, der er undtaget vasketøjsordning hos ekstern leverandør, kan du få hjælp til:

- at sortere vasketøj og sætte vaskemaskinen i gang.
- at hænge tøj op/fylde tørretumbler og tage tøj ned/ud af tørretumbleren.
- at lægge tøjet sammen og på plads.

Alt afhængig af vaskefaciliteterne og dit øvrige behov for hjælp, kan det være nødvendigt, at hjælpen til tøjvask foregår af to omgange. En hvor tøjet sorteres og vaskes, og anden omgang, hvor tøjet tages ud af maskinen senere på dagen eller eventuelt dagen efter. Du skal dog være opmærksom på, at hjælpen til tøjvask ikke nødvendigvis udløser ekstra besøg.

## **Indkøb**

Hjælp til indkøb gives som udgangspunkt én gang om ugen.

Det er dit individuelle behov, der afgør, hvor meget hjælp til indkøb, du kan få, og du skal – så vidt det er muligt – selv deltage i opgaverne. I bevillingen vil der stå, præcis hvilke opgaver, du er bevilget hjælp til og hvor ofte, du får hjælp.

Hjælp til Indkøb kan fx være:

- Lave indkøbsliste.
- Ringe til nærmeste dagligvarebutik og bestille varer.
- Bestille varer via internettet.
- Sætte varer på plads, efter du har fået dem leveret.
- Betaling for udbringning.

Du kan ikke få hjælp til indkøb i butik sammen med en hjemmehjælper, og du kan heller ikke blive ledsaget til indkøb.

Er du i stand til at benytte tekniske redskaber, fx online supermarked eller telefonisk varebestilling, er du ikke berettiget til betalt vareudbringning.

## **Praktisk støtte til madlavning**

Praktisk støtte til madlavning omfatter praktiske opgaver i forbindelse med tilberedning af hovedmåltider og oprydning. Støtten skal have et vedligeholdende sigte.

Det vil sige, at hjælpen er et samarbejde, mellem dig og hjælperen.

## **Levering af hjælpen**

Hjælpen leveres alle hverdage i dagtimerne kl. 07:00-16:00.

Du kan kun få hjælp til praktiske opgaver, når du er til stede i hjemmet.

## **Frit valg af leverandør**

Du kan frit vælge mellem de fritvalgsleverandører, som er godkendt til at levere praktisk hjælp i Brønderslev Kommune, jf. Lov om social service § 91.

Du har også ret til at udpege en privat hjælper, jf. Lov om social service § 94.

## **Fleksibel tid**

Det samlede antal ydelser, du modtager, er udregnet i et gennemsnitligt antal minutter, og udgør én pakke.

Det gør det muligt for dig og hjemmeplejen, at bruge længere tid på en ydelse, de dage hvor du har behov for, at det går lidt langsommere. Omvendt kan det være, at I en dag kan klare ydelsen på kortere tid.

## **Leverandørens forpligtelser**

### **Kvalitetskrav til leverandør**

Kommunens leverandører skal udføre opgaverne i en god kvalitet, herunder yde god og effektiv service målrettet ældre og handicappede borgere.

Alle medarbejdere, der er ansat ved kommunens leverandører, har tavshedspligt og skal bære navneskilt med foto. De skal også være uddannede til at udføre opgaverne.

Senest 3 hverdage efter, hjælpen er opstartet, skal leverandøren have udpeget en kontaktperson til dig, som skal levere så meget af hjælpen som muligt hos dig.

Ansætter du en privatperson til at udføre hjælpen, skal vedkommende være godkendt af kommunen.

Hjælp til rengøring skal iværksættes senest 2 uger efter, du er bevilget hjælpen.

Ønsker du at klage over leverandøren, skal du gøre det til Visitationen.

### **Flytning af hjælpen**

Leverandøren skal overholde de aftaler, I har indgået på baggrund af din bevilling. Leverandøren skal også levere hjælpen til den tid, I har aftalt, plus/minus 30 minutter, ellers skal leverandøren give dig eller dine pårørende besked.

Hvis leverandøren undtagelsesvist har behov for at flytte et besøg, skal du tilbydes en ny tid inden for 7 hverdage.

Hvis besøget til praktisk hjælp falder på en helligdag, flyttes hjælpen til en hverdag ugen før eller ugen efter. Leverandøren giver dig besked senest 14 dage før.

Udebliver hjælpen, skal du kontakte leverandøren. Din valgte leverandør vil give dig telefonnumre du kan kontakte leverandøren på.

## Dine forpligtelser

### Ønsker du at flytte eller aflyse hjælpen?

Hvis du ønsker at aflyse hjælpen, skal du give leverandøren besked senest klokken 12.00 dagen før.

Ønsker du hjælpen flyttet til en anden dag, skal du aftale det med leverandøren senest 14 dage før den aftalte dag. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

Du skal melde afbud til leverandøren, hvis du er væk fra hjemmet i længere tid, fx i sommerhus.

Hvis du bliver indlagt akut, får Visitationen automatisk besked fra sygehuset, og giver hjemmeplejeleverandøren besked. Du har selv pligt til at aflyse hos mad- og tøjvaskleverandør.

Hvis du selv aflyser hjælpen eller har været indlagt på sygehuset i længere tid, har du ikke ret til erstatningshjælp. Det vil sige, at det ikke er muligt at samle timer sammen til senere brug.

### Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Har du glemt at melde afbud til leverandøren, og åbner du ikke din dør, når medarbejderen kommer, vil medarbejderen undersøge årsagen af hensyn til din sikkerhed, fx ved at kontakte pårørende, kigge ind ad vinduer i boligen og lignende.

Hvis det ikke lykkes medarbejderen at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og følge politiets anvisninger.

## Opfølgning

Visitationen følger op på den bevilgede hjælp ved behov, og leverandører skal oplyse Visitationen om ændringer i dit funktionsniveau, som kan have indflydelse på den hjælp, du er bevilget.

## Særlige forhold

### Fleksibel hjemmehjælp

Hvis du i forvejen er bevilget hjemmehjælp, kan du få den som fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at du kan bytte den bevilgede hjælp til en anden type hjælp indenfor den afsatte tidsramme. Hjælpen, du bytter til, skal kunne udføres sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarligt indenfor rammerne af Arbejdsmiljøloven.

Ønsker du at bytte mellem personlig hjælp og praktisk hjælp, skal du være bevilget begge dele, og du skal have valgt samme leverandør til begge dele.

Hvis hjælperen bliver usikker på, om det er forsvarligt at bytte én slags hjælp til en anden, skal hjælperen følge den konkrete bevilling.



Bytter du gentagne gange den samme hjælp eller bytter du den samme hjælp mere end 3 gange om måneden, skal hjælperen, der kommer hos dig, indberette det til Visitationen, som evt. vil foretage en revurdering af dit behov for hjælpen.

## Arbejds miljø og krav til dit hjem

Når medarbejderne skal udføre opgaverne i dit hjem, er de omfattet af Arbejds miljøloven, der kræver, at arbejdet skal foregå på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Det vil sige, at vi fx kan kræve bedre adgangsforhold.

Når du modtager hjælp, skal du sørge for, at arbejdsredskaberne, som medarbejderen skal bruge, er i orden. Det betyder, at medarbejderen, der skal gøre rent hos dig, skal have arbejds miljøvenlige rengøringsredskaber og -rengøringsmidler til rådighed. Du skal derfor have eller anskaffe følgende rengøringsredskaber:

- Kost og fladmoppe med teleskopskaft, som kan trækkes ud til 160 cm. i længden.
- Spand, der passer til moppen. Spanden skal have håndtag.
- Rene klude (gerne mikrofiberklude), samt 2–3 gulvmopper.
- Støvsuger udstyret med teleskopstang og/eller forlængerrør, minimum 135 cm., og der skal være en støvsuger på hver etage, hvis din bolig er i flere etager.
- Miljøvenlige rengøringsmidler.

Hvis du er i tvivl og har spørgsmål, så kan din leverandør vejlede dig.

Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før hjælpen kan iværksættes, fx udskifte din seng med en plejeseng, montere en loftlift m.v. Det kan betyde, at du skal tage et andet rum i brug som soveværelse og eventuelt fjerne tæpper eller lignende.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejds miljø.

Brønderslev Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejds miljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen ydes.

## Hvad siger loven?

Lovgrundlaget for praktisk hjælp finder du i Lov om Social service § 83, stk 1, nr. 2:

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1. personlig hjælp og pleje,
2. hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3. madservice.

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.

*Godkendt i Ældreomsorgsudvalget den 4. december 2024*