

RAMMEAFTALEBILAG 2 - KVALITETSSTANDARD

Praktisk hjælp – Rengøring, tøjvask og indkøb - i boliger udenfor plejeboliger og botilbud

Serviceoven § 83, stk. 1, nr. 2

LOVGRUNDLAG	<p>§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) personlig hjælp og pleje, 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og 3) madservice. <p><i>Stk. 2.</i> 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.</p>
FORMÅL	<p>Formålet med indsatsen er at bidrage til, at boligen i samarbejde med borger renholdes på et sundhedsmæssigt forsvarligt niveau, at borger støttes i at få vasket tøj samt få foretaget indkøb til den daglige husholdning.</p>
INDHOLD	<p>Hjælp eller støtte til at udføre nødvendige praktiske opgaver relateret til den daglige husførelse.</p>
MÅLGRUPPE/TILDELINGSKRITERIER	<p>Målgruppen for indsatsen er borgere, der på grund af midlertidigt eller varigt nedsat funktionsniveau eller særlige sociale problemer ikke er i stand til eller har meget vanskeligt ved at udføre rengøring, tøjvask og indkøb eller dele heraf, fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgere, der er afhængige af mobilitetshjælpemidler (kørestol, rollator, gangbuk) for at færdes indendørs. • Borgere, der pga. lunge- eller hjertesygdomme har væsentligt åndedrætsbesvær ved anstrengelse og/eller ved hvile. • Borgere, der har væsentligt nedsat syn. <p>Hjælpen er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt efter borgers behov og funktionsniveau. Tildelingen af hjælpen fokuserer dermed på borgers egne ressourcer og har et aktiverende sigte.</p> <p>Afklaringsforløb/træningsforløb: Når der søges om hjælp til rengøring, vil borger som</p>

	<p>udgangspunkt blive tilbudt et rehabiliteringsforløb i op til 12 uger med henblik på at kunne forbedre borgers funktionsevne og dermed nedsætte behovet for praktisk hjælp.</p> <p>Rehabiliteringsforløbet er et tværfagligt tilbud bestående af visitator, hjemmepleje, ergoterapeut, fysioterapeut og sygeplejerske samt øvrige relevante fagpersoner som kostkonsulent, misbrugskonsulent m.fl.</p> <p>Det er Visitationen, som efter endt rehabiliteringsforløb afgør, om borger er berettiget til praktisk hjælp. Der tages ved vurderingen stilling til, om borger vil kunne varetage de praktiske opgaver eller dele heraf ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdele opgaverne og evt. udføre dem over flere dage. • Bruge ergonomiske rengøringsredskaber eller teknologiske hjælpemidler, fx robotstøvsuger /enhåndsstøvsuger, mikrofiberklude/-mopper mv., som borger selv skal anskaffe • Modtage vejledning i hensigtsmæssige arbejdsstillinger og/eller oplæring i opgaverne. <p>Bor borger sammen med en person, der er i stand til at varetage de praktiske opgaver eller dele heraf, er borger ikke i målgruppen for hjælpen. Dvs. at der ved vurdering af behovet er tale om en husstandsvurdering.</p>
<p>OMFANG/VARIGHED</p>	<p>Rengøring gives som udgangspunkt hver 3. uge.</p> <p>Det afklares ud fra borgers individuelle behov, hvor megen hjælp til rengøring, borger kan tildeles. Det vil fremgå af bevillingen, præcis hvilke opgaver borger er bevilget hjælp til.</p> <p>Rengøring kan for eksempel omfatte hjælp til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Støvsuge • Vaske gulv • Tørre støv af på vandrette flader • Gøre rent omkring og på toiletkumme • Tørre køkkenbord samt hårde hvidevarer af • Gøre hjælpemidler rene • Skifte sengetøj <p>Rengøring kan undtagelsesvist gives hver 2. uge: Kan en borger med væsentligt nedsat funktionsniveau – af hygiejne- og sundhedsmæssige årsager – ikke nøjes med rengøring hver 3. uge, kan hjælp til rengøring gives hver 2. uge. Dette vil være målrettet</p>

borgere, som er i risiko for at forværre deres sundhedstilstand i væsentlig grad eller har særligt forhøjet infektionsrisiko pga. sygdom. Om borger er omfattet af disse kriterier vil som udgangspunkt bero på en lægefaglig vurdering.

Der gøres kun rent i de rum, der bruges til daglig. Det vil sige stue, soveværelse, entre, badeværelse og køkken – svarende til ca. 60 m². Det betyder, at der ikke gives ekstra tid til en stor bolig.

Der ydes ikke hjælp til følgende:

- Hovedrengøring
- Rengøring ved fraflytning/efter håndværkere
- Udvendig vinduespudsning
- Vask af trappe udenfor boligen
- Særlig rengøring efter dyr

Tøjvask

Hjælp til tøjvask gives om udgangspunkt hver 14. dag.

Borgere fx med svær inkontinens kan tilbydes tøjvask hyppigere leveret af Frit Valg, hvis vådt tøj kan give lugtgener og ødelægge tøjet.

Der ydes ikke hjælp til tøjvask med kortere interval, hvis årsagen er, at borger ikke har tilstrækkeligt med tøj.

Ved behov kan der visiteres til følgende:

- Indsamling af vasketøj
- Sætte vasketøj til afhentning
- Lægge tøj på plads

Der gives ikke hjælp til følgende:

- Vask af tøj, der ikke tilhører borgeren.
- Rulning og strygning af tøj.
- Reparation af tøj.
- Vask af større ting fx dyner, puder, tæpper og gardiner.
- Vask af tøj i hånden.

Der er ikke mulighed for at bytte vask af tøj til andre ydelser.

Hjælp til tøjvask hver 14. dag foretages af kommunens eksterne leverandør. Leverandøren henter tøjet hver 14. dag og returnerer det 14 dage senere.

Der aftales tidspunkt for afhentning og returnering af vasketøjet.

Leverandøren afhenter, mærker, vasker og bringer tøjet.

Betaling for vaskeordning hos ekstern leverandør følger de af kommunen vedtagne takster og opkræves af kommunen.

Hvis der leveres hjælp til tøjvask hyppigere end hver 14. dag, kan der visiteres til følgende:

- Sortere vasketøj og igangsætte vaskemaskine
- Hænge tøj op/fylde tørretumbler og tage tøj ned/ud af tørretumbleren.
- Lægge tøjet sammen og på plads.

Opgaverne skal i videst muligt omfang løses rehabiliterende og med deltagelse af borgeren. Det vil fremgå af bevillingen, præcis hvilke opgaver, borger er bevilget hjælp til.

Vask af tøj hyppigere end hver 14. dag udføres i borgerens hjem/i tilknytning her til, og den tildelte tid udmåles afhængigt af, om borger selv har vaskemaskine eller benytter fællesvaskeri i tilknytning til boligen.

Tøjvask hyppigere end hver 14. dag leveres af samme leverandører og på samme vilkår som beskrevet for øvrig praktisk hjælp.

Det kan være nødvendigt at dele hjælpen til tøjvask i to afhængigt af vaskefaciliteterne og borgers øvrige behov for hjælp, så tøjet tages ud af maskinen senere på dagen eller evt. dagen efter. Hjælp til tøjvask udløser ikke nødvendigvis ekstra besøg.

Indkøb gives som udgangspunkt ugentligt:

Det afklares ud fra borgers individuelle behov, hvor megen hjælp til indkøb, borger kan tildeles. Opgaverne

skal i videst muligt omfang løses med deltagelse af borgeren. Det vil fremgå af bevillingen, præcis hvilke opgaver borger er bevilget hjælp til.

Indkøb kan for eksempel omfatte hjælp til at:

- Udarbejde indkøbsliste
- Ringe efter varer ved nærmeste dagligvarebutik
- Bestilling af varer via internetbaseret dagligvarebutik i samarbejde med borger
- Sætte varer på plads efter udbringning
- Betaling af gebyr for udbringning

Der ydes ikke hjælp til indkøb ved hjemmehjælper i

butik, ligesom der heller ikke ydes hjælp til ledsagelse af borger under indkøb.

Fleksibel tid:

Hjælpen ydes som pakker. Tiden er fleksibel. Dvs. kan den bevilgede hjælp nogle dage klares på mindre tid, bliver den det. Hvis det andre gange tager længere tid, har hjemmehjælperen tid til det.

Fleksibel hjemmehjælp:

Der tilbydes fleksibel hjemmehjælp. Dvs. at borger har ret til at bytte den bevilgede hjælp til en anden type hjælp - dog indenfor den afsatte tidsramme. Hvis borger ønsker at bytte mellem personlig hjælp og praktisk hjælp, forudsætter det, at borger er bevilget hjælp til begge dele og har valgt samme leverandør til begge dele. Borger kan fx bytte til flg. opgaver:

- Rengøring af køleskab
- Støvsugning af møbler
- Vaske bruseniche af etc.

Hvis der er tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at bytte en indsats til fordel for en anden indsats, skal hjælperen følge den konkrete bevilling. Den indsats, der ønskes byttet til, skal kunne udføres sundhedsmæssigt og sikkerhedsmæssigt forsvarligt - altså indenfor rammerne af arbejdsmiljøloven.

Hvis borger gentagne gange bytter den samme indsats, vil visitator evt. foretage en revurdering af borgers behov for indsatsen. Hjælperen, der kommer i hjemmet, skal indberette til Visitationen, hvis den samme indsats byttes mere end 3 gange i kvartalet.

TILDELING

Ansøgninger om praktisk hjælp, hjælp til tøjvask og madservice sagsbehandles af Visitationen ved Brønderslev Kommune. Udmålingen af hjælp tager altid udgangspunkt i en konkret, individuel vurdering af borger og vedkommendes behov.

Der kan ved brug for vurderingen være behov for at få borgers funktionsniveau og behov for hjælp udredt ved hjælp af en aktivitetsanalyse, som udføres af en ergoterapeut ved Brønderslev Kommunens Træningsafdeling.

Ansøgninger om praktisk hjælp sagsbehandles som udgangspunkt indenfor 6 uger. Skal borger deltage i

	<p>rehabiliteringsforløb, forlænges sagsbehandlingstiden, og endelig afgørelse kan først træffes, når forløbet er afsluttet. Borger vil dog undervejs i forløbet modtage den nødvendige hjælp.</p> <p>Ønsker borger ikke at deltage i et rehabiliteringsforløb eller en evt. aktivitetsanalyse af en ergoterapeut, skal Visitationen træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.</p> <p>Ved bevilling gives denne skriftligt med præcis beskrivelse af den tildelte hjælp. Ved afslag gives dette skriftligt med klagevejledning.</p> <p>Klager over kommunens afgørelse om praktisk hjælp skal være kommunen i hænde inden 4 uger.</p> <p>Kommunen har 4 uger til genvurdering. Hvis kommunen fastholder sin oprindelige afgørelse, eller giver delvist medhold, sender kommunen klagen videre til Ankestyrelsen, som træffer endelig afgørelse.</p>
<p>LEVERING AF INDSATS</p>	<p>Indsatsen leveres på alle hverdage i dagtimerne kl. 7:00 – 16:00.</p> <p>Der ydes kun hjælp til praktiske opgaver, når borger er tilstede i hjemmet.</p> <p>Borger kan jf. servicelovens § 91 frit vælge leverandør til indsatsen. Der kan vælges mellem de frit-valgs-leverandører, som er godkendt til levering af praktisk hjælp i Brønderslev Kommune.</p> <p>Borger har endvidere ret til at udpege en privat hjælper jf. servicelovens § 94.</p> <p>Flytning og aflysning af hjælp: Leverandøren har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med borger på baggrund af bevillingen. Den aftalte tid skal overholdes plus/minus en halv time, ellers skal leverandøren give borger besked.</p> <p>Hvis leverandøren undtagelsesvis er nødt til at flytte besøget, skal borger tilbydes en ny tid inden for 7 hverdage.</p> <p>Hvis den normale tid til praktisk hjælp falder på en helligdag flyttes hjælpen til en hverdag ugen før eller ugen efter. Leverandøren giver borger besked senest 14 dage før.</p>

Hvis hjælpen udebliver, skal borger kontakte leverandøren.

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

Ønskes hjælpen flyttet til en anden dag, skal dette aftales med leverandøren senest 14 dage før den aftalte dag. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra borgers side.

Borger skal melde afbud til leverandøren, hvis vedkommende er væk fra hjemmet i længere tid f.eks. i sommerhus.

Ved akut indlæggelse får Visitationen automatisk besked fra sygehuset, og der gives besked til leverandøren.

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

Hvis borger glemmer at aflyse hjælpen:

Hvis borger ikke har meldt afbud og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til borgers sikkerhed undersøge årsagen for eksempel ved at kontakte pårørende eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor borger befinder sig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed. Det påhviler borger at betale udgiften til låsesmeden.

KVALITETSKRAV TIL LEVERANDØR

Leverandøren forpligter sig til at levere en god kvalitet i udførelsen af opgaverne, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede. Leverandøren skal senest 3 hverdage efter opstart af hjælpen have udpeget en kontaktperson for borgeren, som skal levere så meget som muligt at hjælpen hos borger. Leverandøren forpligter sig til, at 75 % af den leverede praktiske hjælp hos borger leveres af den samme hjælper. Privatpersoner ansat af borger til at udføre hjælpen, skal være godkendt af kommunen. Hjælp til rengøring skal iværksættes senest 3 uger efter, borger er bevilget hjælpen.

OPFØLGNING	<p>Visitationen følger op på den bevilgede hjælp ved behov, ligesom leverandøren har oplysningspligt overfor Visitationen i forhold til ændringer i dit funktionsniveau, som kan have indflydelse på den bevilgede hjælp.</p>
SÆRLIGE FORHOLD	<p>Arbejds miljø og krav til borgers hjem: Når medarbejderne skal udføre opgaverne i borgers hjem, er de omfattet af arbejdsmiljøloven, der stiller krav om, at arbejdet skal foregå på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.</p> <p>De arbejdsredskaber, medarbejderen skal bruge, skal være i orden. Det gælder støvsuger, gulvskrubbe eller moppe, klude og elektriske installationer med videre for eksempel skal støvsuger eller gulvskrubbe/moppe have regulerbart skaft, så det kan indstilles i højden efter medarbejderen. Derudover kan vi for eksempel kræve bedre adgangsforhold, og at husdyr evt. lukkes inde under besøget.</p> <p>Følgende redskaber skal være til rådighed for medarbejderen, der skal udføre rengøringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kost og fladmoppe med teleskopskaft, som kan trækkes ud til 180 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. -180 cm lang. • Er boligen i flere etager, skal der være en støvsuger på hver etage. <p>Medarbejderen og borgeren planlægger sammen, hvilke rengøringsmidler, der skal anvendes.</p> <p>Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i borgers hjem.</p> <p>Medarbejderen må ikke flytte på tunge møbler samt anvende stiger eller møbler for at "komme i højden" i forbindelse med rengøringen.</p> <p>Hvis leverandøren ikke medbringer rengøringsmidler, har borger pligt til at købe arbejdsmiljø-venlige rengøringsmidler. Leverandøren kan vejlede herom.</p> <p>Brønderslev Kommune ønsker at sikre medarbejderne</p>

en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø.
Borgers hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen le-
veres.