

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,</p> <ul style="list-style-type: none"> • at boligen i samarbejde med borger renholdes på et sundhedsmæssigt forsvarligt niveau, • at borger har rent tøj i fornødent omfang. • at borger har nødvendige dagligvarer til rådighed i hjemmet.
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.</p> <p>Tildelingen af hjælpen fokuserer dermed på borgers egne ressourcer og har et aktiverende sigte, og tildeles efter en konkret og individuel vurdering.</p>

	<p>Det er en forudsætning, at borger er til stede for at kunne medvirke, når indsatsen leveres.</p> <p>Afklaringsforløb/ aktivitetsanalyse: Når der søges om hjælp til rengøring, vil borger som udgangspunkt blive tilbudt en aktivitetsanalyse med henblik på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At afklare om borger kan klare opgaverne selv eller dele af dem ved at opdele opgaverne og evt. udføre dem over flere dage. • Bruge ergonomiske rengøringsredskaber eller hjælpemidler, mikrofiberklude/-mopper mv., som borger selv skal anskaffe. • Modtage vejledning i hensigtsmæssige arbejdsstillinger og/eller oplæring i opgaverne. <p>Viser aktivitetsanalysen, at der er behov for yderligere, kan et rehabiliteringsforløb iværksættes.</p> <p>Der ydes som hovedregel ikke hjælp til praktiske opgaver, hvis borger bor sammen med sammen med en rask ægtefælle / samlever eller en anden pårørende over 18 år, der kan klare opgaverne eller dele heraf.</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>Der er tale om opgaver/hjælp som ligger i tæt tilknytning til nødvendige huslige opgaver.</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. Dette vil være målrettet 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.</p>

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:

- Rengøring ved fraflytning/efter håndværkere
- Mindre reparationsarbejder
- Udvendig vinduespudsning
- Vask af trappe udenfor boligen
- Rengøring eller oprydning efter husdyr
- Oprydning eller rengøring som kan være sikkerheds- eller sundhedsfarligt.

Tøjvask

Hjælp til tøjvask gives om udgangspunkt hver 14. dag.

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.

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

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.

Borgere, som kan undtages vasketøjsordning hos ekstern leverandør er:

- Borgere med svær inkontinens, hvor der er behov for hyppig vask, daglig skift af tøj/sengetøj.
- Borgere som forståelsesmæssigt ikke kan samarbejde om ordning.
- Borgere som har daglig massiv hjælp fra hjemmepflejeleverandør.

Hos borgere, som er undtaget vasketøjsordning hos ekstern leverandør, 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, samt hyppighed.

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.

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

	<p>Fleksibel tid: Hjælpen ydes som pakker. Tiden er fleksibel. Dvs. kan den bevilgede hjælp nogle dage klares på mindre tid, bliver den det. Hvis hjælpen andre gange tager længere tid, har hjemmehjælperen tid til det.</p> <p>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.</p> <p>Der er tale om fleksibel tid, som kan benyttes til selvvalgte opgaver, som borgeren ønsker varetaget, men som ikke er en del af den eksisterende bevilling.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rengøring af køleskab • Støvsugning af møbler • Vaske bruseniche af etc. <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>TILDELING</p>	<p>Ansøgninger om praktisk hjælp, hjælp til tøjvask og indkøb sagsbehandles af Visitationen ved Brønderslev Kommune.</p> <p>Udmålingen af hjælp tager altid udgangspunkt i en konkret, individuel vurdering af borger og vedkommendes behov.</p> <p>Ansøgninger om praktisk hjælp sagsbehandles som udgangspunkt indenfor 6 uger.</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</p>

	<p>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. 07:00-16:00.</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-valgsleverandører, 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> <p>Hvis hjælpen udebliver, skal borger kontakte leverandøren.</p> <p>Hvis borger ønsker at aflyse hjælpen, skal borger give leverandøren besked senest klokken 12.00 dagen før.</p> <p>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.</p> <p>Borger skal melde afbud til leverandøren, hvis vedkommende er væk fra hjemmet i længere tid, fx i sommerhus.</p> <p>Ved akut indlæggelse får Visitationen automatisk be-</p>

	<p>sked fra sygehuset, og der gives besked til leverandøren.</p> <p>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.</p> <p>Hvis borger glemmer at aflyse hjælpen: Hvis borger ikke har meldt afbud til leverandøren og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til borgers sikkerhed undersøge årsagen, fx ved at kontakte pårørende eller kigge ind ad vinduer i boligen.</p> <p>Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor borger befinder sig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og følge politiets anvisninger.</p>
<p>KVALITETSKRAV TIL LEVERANDØR</p>	<p>Leverandøren forpligter sig til at levere en god kvalitet i udførelsen af opgaverne, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede.</p> <p>Leverandøren skal senest 3 hverdage efter opstart af hjælpen have udpeget en kontaktperson for borgeren, som skal levere så meget af hjælpen som muligt hos borger.</p> <p>Leverandøren forpligter sig til, at 75 % af den leverede praktiske hjælp hos borger leveres af den samme hjælper.</p> <p>Privatpersoner ansat af borger til at udføre hjælpen, skal være godkendt af kommunen.</p> <p>Hjælp til rengøring skal iværksættes senest 3 uger efter, borger er bevilget hjælpen.</p>
<p>OPFØLGNING</p>	<p>Visitationen følger op på den bevilgede hjælp ved behov, ligesom leverandøren har oplysningspligt overfor Visitationen i forhold til ændringer i borgerens funktionsniveau, som kan have indflydelse på den bevilgede hjælp.</p>
<p>SÆRLIGE FORHOLD</p>	<p>Arbejds miljø og krav til borgers hjem: Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgers hjem. Det vil sige at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre sit arbejde på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde.</p> <p>De arbejdsredskaber, medarbejderen skal bruge, skal</p>

være i orden.

Følgende redskaber skal være til rådighed for medarbejderen, der skal udføre rengøringen:

- 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.
- Er boligen i flere etager, skal der være en støvsuger på hver etage.

Borger har pligt til at købe arbejdsmiljøvenlige rengøringsmidler. Leverandøren kan vejlede herom.

Derudover kan vi for eksempel kræve bedre adgangsforhold, og at husdyr evt. lukkes inde under besøget.

Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i borgers hjem.

Medarbejderen må ikke flytte på tunge møbler samt anvende stiger eller møbler for at "komme i højden" i forbindelse med rengøringen.

Brønderslev Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Borgers hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen leveres.