

# Praktisk hjælp efter servicelovens § 83



# Kvalitetsstandard for praktisk hjælp – Rengøring og tøjvask

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for praktisk hjælp til borgere i eget hjem.

## Hvem kan få hjælp?

Du kan få hjælp og støtte til praktiske opgaver hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt, og dermed ikke selv kan udføre disse opgaver.

Før vi tager stilling til om du kan få praktisk hjælp, vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaverne, brug af hjælpemiddel og/eller velfærds-teknologi, indkøb af forbrugsgoder eller ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet.

Det er også en betingelse at du og andre i husstanden er ude af stand til eller kun meget vanskeligt kan udføre opgaverne.

Hjemmeboende børn og unge må forvente at skulle deltage i det praktiske arbejde svarende til deres alder.

Alder udløser ikke i sig selv hjælp og støtte.

Du kan som udgangspunkt ikke få bevilget hjælp, hvis du fortsat er i stand til at udføre de praktiske opgaver men nu oplever, at de tager dig længere tid. I sådanne tilfælde er det en forventning, at du fordeler opgaverne over tid og derved fortsat selv klarer dem.

Hvis du er psykisk svækket som følge af sindslidelse, senhjerneskade eller misbrug, vil vi med udgangspunkt i din handleplan og dit funktionsniveau vurdere hvordan dit behov for praktisk hjælp bedst imødekommes.

## Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende kan kontakte visitatorerne i Omsorg og Udviklings visitationsafdeling.

I samarbejde med dig afdækker visitator dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitator udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af praktisk hjælp vurderer visitator om rehabilitering, hjælpemidler, velfærdsteknologi eller træningstilbud helt eller delvist kan gøre dig selvhjulpent.

## Hvad kan du få hjælp til?

Omfanget af hjælp og støtte vil afhænge af din konkrete situation og af hvor meget du selv og andre i husstanden kan udføre.

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hjælpen vil blive tilpasset dine ændrede behov hvis der sker væsentlige forandringer i din situation.

Formålet med praktisk hjælp er at den skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.



## Om hjælp til selvhjælp

Sønderborg Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Vi tror på, at det giver dig livskvalitet, når du har selvbestemmelse og oplever frihed i og indflydelse på din hverdag.

Målet med hjælp til selvhjælp er derfor, at du

- oplever øget livskvalitet.
- bevarer eller forbedrer dine muligheder for selv at klare hverdagens opgaver.
- opnår at udskyde en eventuel aldersbetinget svækkelse
- er i stand til at blive længst muligt i eget liv.

I praksis betyder det blandt andet at medarbejderne har fokus på, at du alt efter evne enten selvstændigt eller sammen med medarbejderne udfører/deltager i de opgaver, du er i stand til. Den bevilgede hjælp bliver derfor udført med et aktiverende og inddragende sigte.

## Praktisk hjælp kan omfatte følgende opgaver:

### Rengøring

Som hovedregel kan du få gjort rent hver 2. uge 23 gange årligt.

Rengøring omfatter hverdagsrengøring af boligens daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig (65 m<sup>2</sup>). I boligen rengøres:

- Et køkken
- Et badeværelse
- Et soveværelse
- En stue
- Et indgangsparti (entré eller bryggers)
- Bryggers, hvis det indeholder vaskemaskine og tørretumbler.

I særlige enkeltstående tilfælde kan du få bevilget supplerende rengøring. Det kan udelukkende ske i de tilfælde hvor der foreligger særlige dokumenterede sociale, hygiejniske eller sundhedsmæssige behov.

### Hjælp til rengøring kan omfatte følgende opgaver:

#### Køkken:

- Støvsuge
- Vaske gulv
- Gøre køkkenbord rent
- Gøre hårde hvidevarer rene udvendigt efter behov
- Tørre spild af ved/i hårde hvidevarer og under vask
- Tjekke madvarers holdbarhed
- Gøre køleskab rent indvendigt (en gang i kvartalet eller sjældnere)
- Aftørre synlige pletter på køkkenlåger.

#### Badeværelse:

- Støvsuge
- Vaske gulv
- Gøre håndvask og tilstødende væg ren



- Gøre toilet rent
- Tørre bruseniche af
- Tørre øvrigt inventar udvendigt af (fx spejl, toiletskab).

### Soveværelse:

- Støvsuge
- Vaske gulv
- Tørre støv af
- Skifte sengelinned

### Stue:

- Støvsuge
- Vaske gulv
- Tørre støv af

### Entré eller bryggers:

- Støvsuge
- Vaske gulv
- Tørre støv af
- Ryste dørmatte efter behov

### Indvendig trappe der benyttes dagligt:

- Rengøres en gang i kvartalet eller sjældnere

### Indholdet i de enkelte opgaver er beskrevet i det følgende.

**Støvsuge:** Støvsugning af gulve og gulvtæpper.

**Vaske gulv:** Udføres med gulvmoppe, vand og rengøringsmiddel.

**Aftørre/rengøre:** Udføres med klud, vand og rengøringsmiddel i køkken og badeværelse.

**Tørre støv af:** Støv tørres af på vandrette flader, vindueskarme, borde og hylder. Indbo og nips flyttes i begrænset omfang. Efter behov tørres der desuden støv af på:

- Fjernsyn, radio og stereoanlæg
- Billeder/malerier.
- Spejle
- Lamper
- Dørgreb

### Øvrige opgaver

I det omfang du eller dine pårørende ikke selv er i stand til det, kan en del af den tildelte rengøring omfatte hjælp til at samle aviser eller blade, tom emballage, tømme askebægre, samle vasketøj, fjerne køkkenaffald, almindelig oprydning inden rengøring, fjerne spindelvæv samt gøre tildelte hjælpemidler rene.

### Ugentlig rengøring:

Du er berettiget til ugentlig rengøring, hvis du

- har et varigt behov for personlig hjælp og pleje efter servicelovens § 83, og
- er bevilget omfattende hjemmepleje for at kunne klare hverdagen som følge af et svært/totalt nedsat funktionsniveau, og
- er bevilget praktisk hjælp til rengøring efter servicelovens § 83.



Det vil fremgå af din afgørelse hvis du er berettiget til ugentlig rengøring.

Du er ikke berettiget til ugentlig rengøring, hvis du

- er bevilget midlertidig hjælp til personlig pleje og/eller praktisk hjælp fx som følge af brud, operation eller anden forbigående funktionsnedsættelse.
- er bevilget rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83 a.
- er bevilget afløsning i eget hjem efter servicelovens § 84.

### Ekstra rengøring:

Du er automatisk berettiget til at få tilbudt ekstra rengøring, hvis du er bevilget praktisk hjælp til rengøring efter servicelovens § 83. Det vil fremgå af din afgørelse, hvis du er berettiget til ekstra rengøring.

Du kan læse mere om ekstra rengøring i den kvalitetsstandard, der hedder ”Ekstra rengøring”.

### Tøjbask

Du kan som hovedregel få hjælp til tøjbask en gang i ugen. I særlige enkeltstående tilfælde kan du få bevilget supplerende tøjbask. Det kan udelukkende ske i de tilfælde, hvor der foreligger særlige dokumenterede sociale, hygiejniske eller sundhedsmæssige behov.

Hjælp til tøjbask kan omfatte hjælp og støtte til:

- Almindelig tøjbask i vaskemaskine
- Lægge tøj i og tage tøj ud af vaskemaskine og tørretumbler
- Hænge tøj til tørre på tørrestativ eller tørresnor i op til ca. 170 cm's højde

- Lægge tøj sammen og lægge tøj på plads i skabe og skuffer.

Tøjbask skal foregå enten i din egen vaskemaskine eller i vaskeri tilknyttet lejemålet.

Almindelige menneskelige behov for omsorg, opmærksomhed, samtale og opfølgning på din aktuelle situation indgår som en naturlig del af den praktiske hjælp.

## Hvad kan du ikke få bevilget hjælp til?

### Rengøring:

- Pudse vinduer
- Gøre hovedrent, ud over ekstra rengøring
- Flytte møbler, tæpper og inventar før støvsugning og gulvvask
- Gøre rent efter håndværkere
- Gøre rent efter husdyr
- Vaske op, rydde op og gøre rent efter gæster
- Støvsuge andet end gulve, fx madrasser, fodpaneler og møbler
- Vaske gardiner og rense tæpper
- Vaske udvendig trappe
- Vaske indvendig trapeopgang i lejlighedskompleks, selvom du er med i en turnusordning eller på anden måde er retlig forpligtet
- Pakke og gøre rent i forbindelse med flytning
- Vaske paneler og vægge, afkalke badeværelse, afrime separat fryser.



### Tøjvask:

- Vaske tøj i vaskerier, der ikke er tilknyttet boligen
- Hente og bringe tøj til vaskeri eller renseri

## Fleksibilitet – bytteydelse

Personalet skal som hovedregel levere den hjælp, du har fået bevilget.

Du har mulighed for at aftale med personalet, at du i en konkret situation bytter en tildelt ydelse ud med en anden. Du kan som udgangspunkt selv bestemme hvilke opgaver, du ønsker at bytte dig til.

For bytteydelse er det dog en betingelse, at

- de opgaver, du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme.
- opgaven kan varetages af samme leverandør.
- opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.

I hvert enkelt tilfælde skal personalet vurdere, om det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og i stedet udføre bytteydelsen. I tvivlstilfælde skal personalet tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse og udføre den bevilgede hjælp, og ikke den ønskede bytteydelse.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. I den situation vil visitator i samarbejde med dig revurdere dit behov for hjælp.

## Hvad koster hjælpen?

Praktisk hjælp er gratis.

## Hvem leverer hjælpen?

Praktisk hjælp er omfattet af fritvalg. Det betyder at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af:

- Den kommunale hjemmepleje
- En privat leverandør af hjemmepleje som Sønderborg Kommune har indgået kontrakt med
- En person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du har fået bevilget. Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav fx i relation til uddannelse m.v. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel.

## Hvornår leveres hjælpen?

Du kan modtage hjælp og støtte til praktiske opgaver på alle ugens dage i tidsrummet kl. 7-17.

Leverandøren aftaler tidspunktet for levering af hjælpen med dig.

Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Hjælpen skal leveres til tiden +/- en time. Personalet vil kontakte dig og aftale en ny tid, hvis de er forhindret i at overholde aftalen.



Hjælpen bliver startet op hurtigst muligt og senest to uger efter, at visitator har bevilget hjælpen.

## Hvad forventes af dig?

Vi forventer af dig at du

- er hjemme, og du har ikke gæster, når hjælpen bliver leveret.
- stiller de nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed for personalet. Materialerne skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse.
- samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Du kan læse mere i kvalitetsstandardens Visitation og levering.
- har forståelse for, at medarbejderne ikke må stå på borde, stole, stiger eller lignende, når de udfører den praktiske hjælp hos dig.
- er indforstået med, at hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende, så vil personalet kontakte politiet.
- er indforstået med, at hvis politiet vurderer, at det er nødvendigt at tilkalde låsesmed, så sender kommunen regningen for låsesmeden videre til dig.
- er indforstået med, at hvis du aflyser, udebliver eller afviser medarbejderen til et planlagt besøg, så er du som udgangspunkt ikke berettiget til at få tilbudt et erstatningsbesøg.

## Kvalitetsmål for leverancen og borgeren

### Kvalitetsmål for leverancen:

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål, at

- hjælpen bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest inden to uger efter tildelingen.
- leverandøren ikke må aflyse hjælpen. Det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem en leverandør og dig. I det tilfælde kontakter leverandøren dig og tilbyder dig at udføre erstatningshjælp snarest muligt
- hjælpen bliver leveret til tiden +/- en time.
- Leverandøren kontakter dig hvis din hjælp bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

### Kvalitetsmål for borgeren:

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål, at

- Du oplever at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt, omtanke og omsorg.
- Du oplever at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med.
- Du oplever sammenhæng og forudsigelighed i plejen og i den samlede indsats.



- Dine pårørende inddrages når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse.
- Du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren.
- Din kontaktperson sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov.
- Du oplever at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig.

Sønderborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

## Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

## Lovgrundlag

Praktisk hjælp visiteres på baggrund af:

- Servicelovens § 83.

## Information

Denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside:

[www.sonderborgkommune.dk](http://www.sonderborgkommune.dk)

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte Omsorg og Udvikling. Se kontaktinformation på sidste side.

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt Social-, Senior- og Handicapudvalget den 08.12.2022.





Sønderborg Kommune  
Omsorg og Udvikling  
Myndighedsafdelingen  
Ellegårdvej 25 A  
6400 Sønderborg  
T: 27 90 45 23  
E: [omsorgogudvikling@sonderborg.dk](mailto:omsorgogudvikling@sonderborg.dk)  
W: [sonderborgkommune.dk](http://sonderborgkommune.dk)