

Praktisk hjælp efter servicelovens § 83

Rengøring og tøjvask

Kvalitetsstandard



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 velfærdsteknologi, 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 Job og Velfærds 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.
- Du fastholder og styrker dine muligheder for fortsat at tage vare på dig selv.
- Du opnår at udskyde en eventuel aldersbettinget svækkelse.
- Du 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 anden uge.

Rengøring omfatter hverdagsrengøring af boligens daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig (65 m²). 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 dørmåtte 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
- Du er bevilget omfattende hjemmepleje for at kunne klare hverdagen som følge af et svært/totalt nedsat funktionsniveau, og
- Du 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.
- Du er bevilget rehabiliteringsforløb efter servicelovens § 83 a.
- Du 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".

Tøjvask

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

Hjælp til tøjvask kan omfatte hjælp og støtte til

- almindelig tøjvask 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.

Tøjvask 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 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 trappeopgang 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.
- Du alene kan bytte imellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt begge ydelsesformer, og ydelserne leveres af den samme leverandør.

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 er blevet tildelt. 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.
- Du stiller de nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed for personalet. Materialerne skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse
- Du samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- Du har forståelse for, at medarbejderne ikke må stå på borde, stole, stiger eller lignende, når de udfører den praktiske hjælp hos dig.
- Du er indforstået med, at hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan

komme i kontakt med dig eller pårørende, så kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.

- Du er indforstået med, at hvis du selv aflyser eller udebliver fra et planlagt besøg, så får du som udgangspunkt ikke 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.
- At 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

- At hjælpen bliver leveret til tiden +/- en time.
- At 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.
- At du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med.
- At du oplever sammenhæng og forudsigelighed i plejen og i den samlede indsats.
- At dine pårørende inddrages, når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse.
- At du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren.
- At din kontaktperson sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov.
- At 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

Serviceovens

§ 1. Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

§ 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.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

§ 88. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

§ 90. Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

§ 94. En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, og om betaling m.v.

§ 94 a. Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90.

Information

Du kan se denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside

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

Job og Velfærd

Visitationsafdelingen

Ellegårdvej 25 A

6400 Sønderborg

Tlf. 88 72 45 23

velfaerd@sonderborg.dk

www.sonderborgkommune.dk

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Byrådet den 25. april 2018.