

KVALITETSSTANDARD

Praktisk hjælp

Vedtaget i Sundheds-, Ældre- og Handicapudvalget **XXXX**

Lovgrundlag

Lov om Social Service § 83 stk. 1 nr.2

Målgruppe

Borgere, der på grund af midlertidig eller varig fysisk, psykisk og/eller social funktionsnedsættelse, ikke selv kan eller har meget vanskeligt ved at udføre praktiske opgaver.

Hjælpen bevilges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens behov og i samarbejde med den enkelte borger.

De borgere, der via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive helt eller delvis selvhjulpne, vil ikke kunne tildeles varig hjælp, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløb.

Særligt vedrørende hjælp til indkøb af dagligvarer: Borgere, der selv kan bestille varer pr. telefon eller via internettet, kan ikke bevilges levering af varer fra købmand.

Formål

Formålet er at fremme den enkelte borgers mulighed for at udvikle sig og klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Hjælpen bygger på den enkelte borgers 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

Indsats

Hjælpen leveres i borgerens eget hjem og kan f.eks. omfatte hjælp og støtte til

Rengøring, f.eks.

- Gulvvask
- Støvsugning
- Rengøring af badeværelse
- Tørre støv af
- Rengøring af hjælpemidler
- Skifte sengelinned

Hjælp til rengøring omfatter bidrag til renholdelse af et areal svarende til en 2-værelses lejlighed (65-75 m²).

Større oprydningsopgaver og hovedrengøring, f.eks.:

- Vask af gardiner
- Vask af skabe, paneler og dørkarme
- Afrimning af fryser
- Afkalkning af fliser

Hjælp til større oprydningsopgaver og hovedrengøring kan kun omfatte praktiske opgaver, der er en naturlig del af at have et hjem, ligesom opgaverne skal ligge inden for bestemmelserne om praktisk hjælp og høre under hjemmehjælperens opgaver.

Tøjvask

Hjælp til tøjvask består af

- Vask af tøj
- Tumbling af tøj
- Tøj lægges sammen
- Tøj lægges på plads

Vask, tumbling og sammenlægning af tøj varetages af et vaskeri, som kommunen har indgået aftale med. Tøjet hentes af vaskeriet hver 14. dag og leveres tilbage efter 14 dage.

Mængden af tøj, som vaskes, udgør 8 kg. tøj til enlige og 12 kg. tøj til ægtepar/samlevende. Der er mulighed for tilkøb, efter aftale mellem borger og vaskeri.

Indsatsen "tøj lægges på plads" ydes af hjemmeplejeleverandør, godkendt af Hjørring Kommune til levering af praktisk hjælp.

I særlige tilfælde, ved svær inkontinens med hyppige skift af tøj og sengelinned, kan der ydes hyppigere vask ved hjemmeplejeleverandør.

I disse tilfælde kan der bevilges følgende hjælp til tøjvask:

- Sortering af vasketøj
- Starte vaskemaskine
- Hænge tøj op og tage tøj ned/tumble
- Lægge tøj sammen og på plads

Indkøb af dagligvarer

- Planlægning af indkøb
- Bestilling af varer
- Sætte varer på plads

Levering af dagligvarer fra købmand

Borgere, der bevilges hjælp til levering af dagligvarer, får

varerne leveret fra en købmand, som Hjørring Kommune har indgået aftale med.
Gebyret for levering betales af Hjørring Kommune.

Omfang og varighed

Hjælpen bevilges som en tidsmæssig ramme ("pakke") for den hjælp, som borgeren konkret visiteres til.

I praksis betyder det, at den bevilgede hjælp forventes leveret inden for den bevilgede ramme.

Hjælpen ydes på hverdage i tidsrummet mellem kl. 8 – 17.

Hjælp til rengøring ydes som hovedregel hver 3. uge.

Hjælp til større oprydningsopgaver og hovedrengøring ydes 2 timer én gang om året.

Det er en forudsætning for bevilling af hjælp til rengøring, større oprydningsopgaver og hovedrengøring, at borger ikke selv kan løse opgaven, f.eks. ved at benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaven op eller benytte redskaber eller teknologiske hjælpemidler, som f.eks. robotstøvsuger eller anden støvsuger.

Tøjvask ydes hver 14. dag ved privat vaskeri. Er borger svært inkontinent, kan der ydes hyppigere tøjvask ved hjemmeplejeleverandør. Denne tøjvask kan fordeles på op til 5 gange om ugen.

Planlægning af indkøb, bestilling af varer og sætte varer på plads, ydes som hovedregel 1 gang om ugen.

Levering af varer fra købmand ydes hver 14. dag

Opfølgning på indsatsen

Myndighedsfunktionens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugeren ved opfølgning på visiterede indsatser
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling
- Tilsyn med leverede ydelser

Leverandørens kvalitetsopfølgning:

- Dialog med brugerne
- Registrering af indkomne klager og opfølgning herpå som afsæt for læring og kvalitetsudvikling

Omkostninger for borgeren

Der er ingen egenbetaling på rengøring.
Der er egenbetaling på tøjvask.
Borgere, der er bevilget indkøbsordning, har ingen egenbetaling for levering af varer.

Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente, at:

- Hjælpen sættes i værk senest 3 uger efter bevilling.
- Leverandøren, under normale omstændigheder, ikke kan aflyse hjælpen
- Blive kontaktet af leverandøren, hvis det aftalte tidspunkt afviger med mere end en time
- Få et erstatningsbesøg, hvis borger aflyser hjælpen senest 2 dage, før den skal leveres. Erstatningshjælpen aftales med leverandøren.
- Modtage et erstatningsbesøg, hvis indsatsen (der ikke leveres dagligt) aflyses, fordi borger akut skal indlægges/behandles på sygehus eller hos læge.
- Der hos leverandøren udpeges en fast kontaktperson

Leverandør

Jf. Servicelovens § 91 er der frit valg af leverandør (kommunal leverandør eller godkendt privat leverandør).

Indsatsen udføres af:

- Fastansatte og vikarer, der er uddannet indenfor social- og sundhedsområdet. Vikarer kan være ufaglærte med specifik oplæring og løbende vejledning af social- og sundhedsfagligt uddannet personale)
- Alle medarbejdere arbejder efter gældende principper og metoder for indsatsen i Hjørring Kommune.
- Alle medarbejdere har lyst og evne til tværfagligt samarbejde. Alle medarbejdere er resultatorienterede med henblik på at nå de opsatte mål.
- Den person der leverer indsatsen, er bekendt med kommunens gældende kvalitetsstandard og med den konkrete indsats i forhold til borgeren

Ansøgning

Ansøgning om hjælp til personlig pleje kan ske via www.borger.dk. Desuden kan borger kontakte Myndighed Ældre, Hjørring Kommune på tlf. 72 33 55 00.

Sagsbehandlingstid

Ved henvendelse om praktisk hjælp gennemføres visitationen indenfor 6 uger efter henvendelse.

Hvis Myndighed vurderer, at borger via rådgivning, udredning og/eller træning, kan blive helt eller delvis selvhjulpent, vil der ikke kunne tildeles varig hjælp, før der er forsøgt gennemført et rehabiliteringsforløb.

Særlige forhold

Når borgers hjem bliver en arbejdsplads

Når der leveres støtte i borgerens eget hjem, bliver hjemmet at betragte som en arbejdsplads. Hjemmet skal derfor indrettes, så Arbejds miljølovens bestemmelser overholdes. (Visitation udleverer pjecen "Når dit hjem bliver en arbejdsplads" til borgeren).

Hvis disse bestemmelser ikke er overholdt, tager leverandøren stilling til i hvilket omfang, der kan leveres hjælp.

Røgfrit arbejdsmiljø

Jævnfør kommunens politik for røgfri miljøer, skal der træffes foranstaltninger, så ingen udsættes for passiv rygning.

Der må ikke ryges i hjemmet, når medarbejderne er der. Hvis borgeren er ryger, vil pågældende blive bedt om at vise hensyn ved at lufte ud i hjemmet, inden medarbejderen kommer.

Husdyr i hjemmet

Såfremt der er husdyr i hjemmet, skal der indgås aftale om håndtering af disse under personalets tilstedeværelse i hjemmet.

Hvis borger ikke lukker op ved aftalt besøg

Hvis borger ikke har afmeldt besøget og det ikke er muligt at komme i kontakt med borger eller pårørende OG hvis der er begrundet mistanke om, at borger befinder sig i en hjælpeløs tilstand, kontakter hjemmeplejen politiet. Politiet afgør, om der skal rekvireres låsesmed.