



KVALITETSSTANDARD

Praktisk hjælp - tøjvask og indkøb

Godkendt Sundheds-, Ældre- og Handicapudvalget 13. december 2022

| | |
|--------------------|--|
| Lovgrundlag | <p>Lov om Social Service § 83 stk. 1 nr.2</p> |
| Målgruppe | <p>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.</p> <p>De borgere, der via rådgivning, udredning og/eller træning kan blive helt eller delvis selvhjulpne, vil blive tilbudt et rehabiliteringsforløb.</p> <p>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.</p> |
| Formål | <p>Formålet er at fremme den enkelte borgers mulighed for at genvinde funktioner og klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.</p> <p>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.</p> |
| Indsats | <p>Hjælpen leveres i borgerens eget hjem og kan f.eks. omfatte hjælp og støtte til:</p> <p>Praktisk hjælp til tøjvask Hjælp til tøjvask sker som hovedregel på vaskeri, som kommunen har indgået aftale med og hvortil, der er knyttet egenbetaling.</p> <p>Tøjet hentes af vaskeriet hver 14. dag og leveres tilbage efter 14 dage.</p> <p>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.</p> <p>Vaskeriet <u>vasker, tumbler og lægger tøjet sammen.</u></p> <p>Hjemmeplejeleverandøren kan hjælpe med at <u>lægge tøjet på plads.</u></p> |



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

I disse tilfælde kan der bevilges hjælp til:

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

Praktisk hjælp til 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.

Praktisk hjælp ydes på hverdage i tidsrummet mellem kl. 8 – 17.

Tøjvask ydes hver 14. dag ved privat vaskeri. Har borger svær inkontinens, 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

Indsatsen tilpasses løbende til borgers behov for hjælp. Leverandøren har pligt til at oplyse Myndighed Ældre om ændringer i borgers tilstand, som kan betyde et behov for mere eller mindre hjælp.

Omkostninger for borgeren

Der er egenbetaling på tøjvask. Egenbetaling kan opkræves via pensionen. Tilkøber borger ydelser på vaskeri, sker afregning herfor direkte mellem borger og vaskeri.

Borgere, der er bevilget indkøbsordning, har ingen egenbetaling for gebyr for levering af varer. Borger betaler selv for sine varer.



Kvalitetsmål

Borgeren kan forvente, at:

- Hjælpen sættes i værk senest 3 uger efter bevilling
- Der hos leverandøren udpeges en fast kontaktperson
- 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

Myndighed og leverandør følger op på kvalitetsmålene ved at registrere og følge op på indkomne klager.

Desuden føres der hvert år socialfagligt tilsyn af en privat tilsynsleverandør, bestilt af Hjørring Kommune.

Leverandør

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

Indsatsen udføres af:

- Fastansatte og vikarer, der har en fagligt relevant uddannelse
- Ufaglærte fastansatte og vikarer, der har erfaring indenfor hjemmeplejefaget. Ufaglærte medarbejdere oplæres specifikt og modtager løbende vejledning af social- og sundhedsfagligt uddannede medarbejdere
- Alle medarbejdere arbejder efter Hjørring Kommunes gældende principper og metoder for indsatsen.
- Alle medarbejdere har lyst og evne til tværfagligt samarbejde. Alle medarbejdere er resultatorienterede med henblik på at nå de opsatte mål

Medarbejdere, der leverer ydelserne, har tavshedspligt

Det er Hjørring Kommunes ønske og forventning, at hjælp til praktisk hjælp til kommunens borgere, sker i tæt samarbejde og dialog med borgerens familie og andre nære pårørende. Herunder at familie og pårørende, hvis de i forbindelse med besøg har mulighed for at hjælpe borger (f.eks. i forbindelse at sætte varer på plads eller lægge tøj på plads), aflyser hjemmehjælpen.

Ansøgning

Borgere med behov for hjælp til praktisk hjælp kan ansøge via Hjørring Kommunes selvbetjeningsløsning på www.hjoerring.dk.



Borgere, der ikke kan anvende selvbetjeningsløsning, kan få hjælp til ansøgning ved kontakt til Den Digitale Hotline tlf. 70 20 00 00. Alternativt kan Myndighed Ældre kontaktes på tlf. 72 33 55 00.

Sagsbehandlingstid

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

Hvis Myndighed ældre 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. (Visitor 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. Eventuelle udgifter til låsesmed kan afholdes af borger.