

8.1 Praktisk hjælp

8.1.1 Rengøring

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 83
Kriterier for ydelsen	Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage rengøringen pga. en væsentlig funktionsnedsættelse. En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling. Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til rengøring. Balanceproblemer som kræver ganghjælpemiddel indendørs eller behov for betydelig støtte til møbler Smerter og åndenød: symptomerne skal være vedvarende efter ophør af aktivitet eller symptomerne forværres efter kort tids aktivitet. Nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre rengøring i hjemmet Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade Høj alder, hvor borgeren ikke har tidligere erfaring med rengøring og hvor det bliver vurderet, at borgeren ikke kan oplæres. Misbrugsproblemer I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.
Nye borgere	Nye borgere, der kun søger om varig praktisk hjælp, visiteres som hovedregel først til vurdering af terapeut mhp. håndtering af redskaber, korrekt arbejdsstilling og indikation for træning mhp. at blive selvhjulpne. I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstands samlede evner til selv at udføre opgaven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for hjælp og støtte til planlægning og varetagelse af vedligeholdende rengøring.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Vedligeholdelsesrengøring af daglige opholdsrum, svarende til en torums bolig (65 m²) omfattende entre, badeværelse, køkken, opholdsstue og soveværelse. Støvsugning af gulve og tæpper Vask af gulve Afvaskning/aftørring af toilet, håndvask, badekar, bruseafdeling, fliser, spejl Afvaskning af køkkenvask og køkkenbord Aftørring af flader i nåhøjde inkl. vindueskarme

	Udsmidning af husholdningsaffald i skraldespand som ligger i umiddelbar nærhed af boligen Trappevask hvis der indgår lejemæssig forpligtelse Skift af sengelinned Rengøring af hjælpemidler Det tilstræbes at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Indvendig og udvendig vinduespudsning i boligen Rengøring på altaner Hovedrengøring Havearbejde og snerydning Opvask og afrydning efter gæster Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring Pasning af husdyr Borger stiller miljøvenlige rengøringsmidler, støvsuger, kost, spand, affaldsposer og klude til rådighed

Praktisk hjælp

8.1.2 Opvask og tømning affaldspose

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 83
Kriterier for ydelsen	Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage at vaske op og/eller tømme affaldspose pga. en væsentlig funktionsnedsættelse. En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling. Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til rengøring. Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer. Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre rengøring i hjemmet. Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade. Misbrugsproblemer I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for hjælp og støtte til at få vasket op og tømt affaldspose.
Hvad er formålet med ydelsen?	At borgeren kan opretholde en forsvarlig, hygiejnisk standard i boligen.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Opvask efter egne måltider Afvaskning af køkkenvask og køkkenbord Udsmidning af husholdningsaffald i skraldespand som ligger i umiddelbar nærhed af boligen. Det tilstræbes at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Opvask og afrydning efter gæster. Rengøringsmidler, affaldsposer og klude

Praktisk hjælp

8.1.3 Tøjvask

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 83.
Kriterier for ydelsen	Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage tøjvask pga. en væsentlig funktionsnedsættelse. En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til tøjvask. Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, synsproblemer, vejrtrækningsproblemer. Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre tøjvask. Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade. Høj alder, hvor borgeren ikke har tidligere erfaring med tøjvask og hvor det bliver vurderet, at borgeren ikke kan oplæres. Misbrugsproblemer. I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for hjælp og støtte planlægning og varetagelse af tøjvask.
Hvad er formålet med ydelsen?	At sikre borgeren har rent tøj og linned.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Hvis tøjvask foretages i hjemmet eller på fællesvaskeri i umiddelbar nærhed af boligen indgår følgende aktiviteter i ydelsen: Sortering af vasketøj Maskinvask af max. 6 kg tøj og linned - undtagelsesvis vask i hånden af enkelte stykker tøj. Ophængning, tørretumbling, nedtagning af vasketøj Lægge tøj på plads Evt. køb af poletter, vaskekort og veksling af penge i maskiner. Hvis tøjvask foregår via vaskeriordning indgår følgende aktiviteter i ydelsen: Sortere og sætte vasketøj til afhentning Tage vasketøj ind fra trappeopgang eller foran gadedør Lægge tøj på plads

	Hvis tøjvask foregår på plejecentrene indgår følgende aktiviteter: Mærkning af tøj og linned Sortere, vaske og tørre tøj Lægge tøj på plads Det tilstræbes, at borgeren inddrages og deltager så aktivt som muligt i opgavens løsning
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Strygning og rulning af linned Leverandør stiller ikke vaskepulver og skyllemiddel til rådighed I plejeboliger indgår ikke linnedservice og vaskeriordning

Praktisk hjælp

8.1.4 Hjælp til indkøb ved hjælper.

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 83.
Kriterier for ydelsen	Borgere, der af psykiske eller sociale årsager ikke kan gøre brug af indkøbsordningen, visiteres til indkøb ved hjælper. Borgeren kan ikke eller delvist ikke varetage indkøb pga. en væsentlig funktionsnedsættelse. En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation fysisk, psykisk og socialt lægges til grund for en bevilling. Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget hjælp til indkøb. Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre indkøb Hukommelsessvækkelse eller hjerneskade Besvær med at indgå og overholde aftaler Misbrugsproblemer Borgere, der af psykiske eller sociale årsager ikke kan gøre brug af indkøbsordningen, visiteres til indkøb ved hjælper. I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for hjælp og støtte til planlægning af indkøb af dagligvarer, dog maksimalt 6 kg pr indkøb. Behov for midlertidig hjælp til indkøb
Hvad er formålet med ydelsen?	At borgeren får foretaget indkøb
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel Indkøb i den nærmeste dagligvarebutik Pakke ud og stille varer på plads Afregning for indkøb Borgere i plejeboliger (leve/bo miljøer) får indkøb af dagligvarer én gang om ugen. Indkøb af personlige ting kan tilbydes én gang om måneden, hvis der ikke er pårørende, som kan påtage sig opgaven. Borgere i andre plejebolighenheder kan få indkøb af personlige ting én gang om måneden, hvis der ikke er pårørende, som kan påtage sig opgaven. Indkøbene foretages kun af personalet på plejecentrene og indkøbene kan i leve/bo miljøerne foretages i dag- eller aftentimerne. Det tilstræbes, at borgeren inddrages og deltager så aktivt som

	muligt i opgavens løsning
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Som udgangspunkt går basispersonalet ikke ærinder i bank, posthus og på apotek, og det henstilles derfor, at borgeren benytter den service, disse leverandører tilbyder. I særlige tilfælde kan det bevilges.

8.1.5 Servicedeklaration for:

	Rengøring Opvask og tømning af skraldepose Tøjvask Indkøb ved hjælp
Hvad er ydelsens omfang? (tid/ hyppighed)	Ydelsens omfang vurderes individuelt. Al praktisk hjælp gives kun på hverdage og mellem kl. 8 - 17. Rengøring gives som udgangspunkt hver 14.dag. Rengøringstiden er individuelt beregnet ud fra omfanget af visiterede ydelser. Opvask/tømning af affaldspose 2-3 gange om ugen. Tøjvask foretages i borgerens eget hjem eller i bebyggelsens fælles vaskeri og som udgangspunkt hver 14. dag. Indkøb gives som udgangspunkt 1 gang om ugen. Der tages særlig hensyn til akut behov fx efter indlæggelse.
Borgerens mulighed for at bytte ydelser og indflydelse på hjælpen	Der er mulighed for at bytte ydelser, dog indenfor den fastsatte tidsramme. Ønske om at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje, forudsætter at borgeren er visiteret til både pleje og praktisk hjælp. Er der tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den visiterede hjælp til fordel for andre ydelser, skal medarbejderne tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse. Såfremt borgeren ønsker at bytte den visiterede hjælp mere end 2 ud af 4 gange skal leverandøren orientere visitationen med henblik på revisitation Borgeren har sammen med medarbejderen mulighed for fra gang til gang at aftale hvordan hjælpen tilrettelægges. Hvilke ydelser kan der fx byttes til: Rengøring: Afvaskning af køleskab, fryser, emhætte, komfur, ovn og skabe Afkalkning af kaffemaskine og el-kedel Støvsugning af møbler Vanding af blomster Strygning af enkelte beklædningsgenstande
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Ja, dog undtaget borgere der bor i plejebolig og lignende boenheder
Hvem leverer ydelser?	Den kommunale leverandør godkendt af Hillerød Kommune Den private leverandør godkendt af Hillerød Kommune

	Enkelt person udpeget af borgeren og godkendt af Hillerød Kommune
Kompetencekrav til leverandøren	Ved visitation til både praktisk hjælp og pleje, tilstræbes det at rengøring udføres af basispersonale (social - og sundhedshjælper, sygehjælper, social - og sundhedsassistenter, plejehjemsassistenter, husassistenter og hjemmehjælpere) Ved visitation alene til praktisk hjælp kan ydelsen udføres af medarbejdere uden social- og sundhedsmæssig uddannelse, hvis medarbejderne har modtaget konkret oplæring, før selvstændig udførelse af arbejdet. Alle medarbejdere skal være servicemindede, høflige og pålidelige. Samtidig skal de være opmærksomme på borgerens situation og udvise rettidig omhu og reagere med respekt for borgerens livsstil og prioritering af behov. Medarbejderne skal være bekendt med ydelsens kvalitetsmål, fastlagte omfang og indhold. Det tilstræbes at hjælpen gives af personale, der kender borgeren og dennes situation.
Hvad koster ydelsen for borgeren?	Ydelsen tildeles både som midlertidig og varig hjælp Ved midlertidig hjælp opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling Ved varig hjælp opkræves ikke betaling Det forudsættes at borgeren stiller miljøvenlige rengøringsmidler, støvsuger, kost, spand og klude til rådighed
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	Hjælpen iværksættes efter aftale med borgeren senest fem dage efter bevilling. 90 % af ydelserne skal leveres inden for +/- 2 timer i forhold til det aftalte tidspunkt Hjælpen gives på fast(e) ugedag(e) Hjælpen aflyses aldrig af leverandøren Hvis borger aflyser samme dag, kan dersom hovedregel ikke gøres krav på en erstatningsrengøring Den visiterede tid reduceres aldrig af leverandøren Hvis tidspunktet, hvor leverandøren kommer, må ændres mere end en time, får borgeren besked Medarbejderne bærer altid legitimation Hvis borgeren ikke lukker op er leverandøren forpligtet til telefonisk at kontakte borgeren. Hvis borgeren ikke selv er i stand til at åbne døren, skal borgeren give tilladelse til at leverandør disponerer over en udleveret nøgle Rengøring: Den visiterede tid reduceres aldrig af leverandøren.

	Indkøb: Ved akut opstået behov iværksættes indkøb ved hjælper indenfor en hverdag. De udbragte varer skal indfri modtagerens behov for friske fødevarer hele ugen indtil den efterfølgende uge – daglig-varerne skal derfor leveres med den længst mulige holdbarhed
Hvordan følges op på kvalitetsmålene for ydelsen?	Myndighedens opfølgning og tilsyn/kontrol sker enten gennem en løbende vurdering, revurdering af ydelsen eller efter behov, dog mindst en gang årligt
Er der særlige forhold at tage hensyn til?	Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, der foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Medarbejderen må højst bære 6 kg ad gangen. Rengøring skal foretages med miljørigtige rengøringsmidler og egnede arbejdsredskaber. I nogle hjem er det nødvendigt at indføre egnet arbejdsredskab inden hjælpen kan iværksættes. I visse tilfælde er det nødvendigt at ommøblere af hensyn til anvendelse af korrekte arbejdsstillinger.

Praktisk hjælp

8.1.6 Indkøbsordning

Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 83
Kriterier for ydelsen	Borger kan ikke eller delvist ikke varetage indkøb pga. en væsentlig funktionsnedsættelse. En helhedsvurdering af borgerens aktuelle situation. Borgeren skal i væsentlig grad opfylde et eller flere af nedenstående kriterier, for at få bevilget indkøbsordning. Balanceproblemer, smerter, nedsat kraft og bevægelighed, Syns - og vejrtrækningsproblemer. Manglende evne til at tage initiativ, planlægge eller gennemføre indkøb. Hukommelsessvækkelse og hjerneskade Misbrugsproblemer Langt til dagligvareforretning i forhold til borgerens funktionsniveau og transportmuligheder. I kommunens vurdering indgår den enkelte borgers og husstandens samlede evner til selv at udføre opgaven.
Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for indkøb af dagligvarer.
Hvad er formålet med ydelsen?	At borgeren får foretaget indkøb.
Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?	Valg mellem indkøb i to forskellige dagligvarebutikker, heraf én lavprisforretning og ét supermarked. Ved visitation til indkøbsordning kan der i særlige tilfælde visiteres hjælp til at skrive indkøbsseddel og/eller viderebringe denne til Intervare. Stille køl – og frostvarer på plads.
Hvad indgår ikke i ydelsen?	Levering af medicin fra apotek.

Praktisk hjælp

8.1.7 Servicedeklaration for indkøbsordning

Hvad er ydelsens omfang? (tid/ hyppighed)	Ydelsens omfang vurderes individuelt. Der kan visiteres til indkøbsordning hver uge eller hver 14 dag. Borgere, der kun har behov for at få leveret tunge varer visiteres til denne ydelse én gang pr. måned, ex. rengørings - og toiletartikler, holdbare drikkevarer m.m.
Borgerens mulighed for at bytte ydelse og indflydelse på hjælpen?.	Nej
Er der valgmulighed m.h.t. leverandør?	Aktuelt én leverandør.
Hvem leverer ydelsen?	Intervare, privat firma godkendt af Hillerød Kommune.
Kompetencekrav til leverandøren	
Hvad koster ydelsen for borgeren?	Borgeren betaler kun for de bestilte varer. Der er mulighed for at købe ind til gæster. Hvis leveringen af varer er mere end 3 kasser pr. gang, betaler borgeren selv 10 kr. pr. ekstra kasse, der bæres op.
Hvad er kommunens kvalitetsmål?	Ydelsen iværksættes efter aftale med borger senest fem dage efter bevilling. Indkøb gives på faste ugedage efter aftale med borgeren. De bestilte dagligvarer leveres direkte til borgeren. De udbragte varer skal indfri modtagerens behov for friske fødevarer hele ugen indtil den efterfølgende uge. Dagligvarer skal derfor leveres med den længst mulige holdbarhed. Der foretages levering fra mandag til fredag i tidsrummet 08.00 – 18.00. Leveringsdagene og tidsrummet kan variere ved helligdage og dårligt vejr, samt hvis transport - og vejrforhold pludselig forværres. Leveringen sker dog indenfor +/- 1 time indenfor det aftalte. Varerne pakkes i poser i transportkasser. Frost og kølevarerne pakkes med køleelementer, så den korrekte temperatur kan holdes, indtil borgeren modtager varerne. Når chaufføren afleverer varerne, tages poserne op af kasserne og kasserne tages retur. Hvis borgeren ønsker det, sætter chaufføren frost og kølevarer på plads. Der kan returneres flasker og chaufføren afregner med borgeren. Hvis borgeren ikke lukker op er leverandøren forpligtiget til telefonisk at kontakte borgeren eller kontakte Hillerød

	Kommune. Hvis borgeren ikke selv er i stand til at åbne døren, skal borgeren give tilladelse til at leverandør disponerer over udleveret nøgle. Borgeren er, som udgangspunkt, forpligtiget til at være hjemme, når leverandøren leverer varerne. Betaling for varerne skal ske ved tilslutning til bankens betalingsservice –PBS. Medarbejderne bærer altid legitimation.
Hvordan følges op på kvalitetsmålene for ydelsen?	Myndighedens opfølgning og tilsyn/kontrol sker enten gennem en løbende vurdering, revurdering af ydelsen eller efter behov, dog mindst en gang årligt.
Er der særlige forhold at tage hensyn til?	Hvis der konstateres fejl i leveringen, herunder manglende levering, mangler, beskadigelse eller ukurante varer yder Intervare erstatning enten i form af nye varer eller tilbagebetaling. Klager over varer skal være Intervare i hænde senest to hverdage efter levering på tlf. nr. 70 27 72 33 eller e-mail: support@Intervare.dk