

Kvalitetsstandard # 11



PRAKTISK HJÆLP

2011



JAMMERBUGT
KOMMUNE

Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Lovgrundlag

Hjælpen er udformet på baggrund af Lov om social service § 83, stk. 1 nr. 2.

Hvilket behov dækker ydelsen

Du kan få hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Hvad er formålet med ydelsen

Formålet med den praktiske hjælp er i samråd med dig at støtte og hjælpe med rengøring i hjemmet med udgangspunkt i at du bevarer / genvinder et fysisk eller psykisk funktionsniveau.

Hvem er berettiget til ydelsen

Hjælpen gives ud fra hjælp-til-selvhjælpsprincippet, hvilket betyder, at der ikke kan bevilges hjælp til opgaver som husstanden selv kan løse. Der ydes hjælp til rengøring til borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne el

-ler særlige sociale problemer ikke selv eller meget vanskeligt kan udføre opgaven.

Det er visitatorerne i Myndighedsafdelingen, der vurderer, om borgernes behov berettiger til at modtage ydelsen og træffer afgørelse om den konkrete hjælp.

Omfanget af den praktiske hjælp, som borgeren er berettiget til, vurderes ud fra en individuel faglig bedømmelse, og tager udgangspunkt i, hvad borgeren selv kan klare.

I afgørelsen tages hensyn til om din situation kan bedres ved hjælp af genoptræning i henhold til Lov om social service § 86 eller kan afhjælpes med hjælpemidler eller boligændringer med henblik på, at du selv kan varetage opgaven.

Der kan tilbydes hjemmehjælp til praktisk bistand i de hjem, hvor pårørende hjælper borgeren med personlig pleje. Ved pårørende forstås en ægtefælle / samlever eller hjemmeboende børn. Det er en forudsætning for at tilbyde hjælp, at den pårørende varetager så mange opgaver i hjemmet, at





det reducerer husstandens muligheder for at føre en aktiv tilværelse.

Hvad kan ydelsen indeholde

Der kan ydes hjælp til rengøring i de rum borgeren benytter dagligt som hovedregel:

- Opholdsstue
- Soveværelse
- Køkken
- Badeværelse
- Nødvendigt gangområde

Den praktiske hjælp kan omfatte følgende opgaver:

- Støvsugning
- Gulvvask
- Afstøvning / aftørring
- Opvask efter borger
- Rengøring af badeværelse kan omfatte; Vaskekomme, bruseniche, toilet, pudse spejl, vaske gulv, tømme affaldsspand
- Rengøring af køleskab
- Oprydning og udluftning
- Vasketøj
- Målrettede pædagogiske opgaver
- Indkøb.

Andet:

Rengøring efter uheld f.eks. med urin / afføring.

Rengøring af hjælpemidler.

Vanding af blomster.

Mikroovn / kaffemaskine / elkedel.

Hjælpen ydes som udgangspunkt i et areal på 65 m² hver 14. dag. Udover hjælpen til den grovere rengøring, har borgeren i forlængelse af den visiterede rengøring 20 minutter ekstra, som kan anvendes efter borgerens ønske. Betingelsen er, at opgaven skal kunne foregå arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.

Hvad vil ikke indgå i ydelsen

Der indgår ikke hovedrengøring. Der indgår ikke indvendig og udvendig vinduesvask.

Der indgår ikke flytning af tunge møbler under rengøring.

Der indgår ikke opstart af rengøring i meget snavsede hjem.

Der indgår ikke rengøring ved flytning og rengøring før og efter håndværkere.

Der indgår ikke oprydning / rengøring under og efter gæstebesøg.

Der indgår ikke strygning af tøj.

Der indgår ikke pasning af og rengøring efter husdyr.

Der indgår ikke malerarbejde, havearbejde og snerydning.

Der indgår ikke fyring i fast brændselsfyr og brændeovn.

Leverandøren stiller de nødvendige rengøringsartikler til rådighed.

Varighed og hyppighed

Hjælpen tildeles midlertidigt eller varigt.

Rengøringshjælpen ydes som udgangspunkt hver 14. dag i tidsrummet kl. 8.00 - 17.00 på hverdage.

Kan borgeren bytte ydelser

Borgeren har mulighed for fleksibel hjemmehjælp, dvs. mulighed for fra gang til gang at aftale, hvordan udførelsen af hjælpen skal tilrettelægges.

Valgfriheden består i, at der helt eller delvist kan fravælges en ydelse til fordel for en anden ydelse indenfor samme tidsramme.

Aftalte ændringer skal noteres og skal underskrives af både borger og leverandørens personale.

Når borgeren har fravalgt en ydelse, kan borgeren ikke efterfølgende kræve, at den bliver leveret.

Det er vigtigt, at leverandørens medarbejder hele tiden vurderer,

hvornår og i hvilken sammenhæng det er forsvarligt helt eller delvist at bytte en ydelse ud til fordel for andre ønsker. Hvis leverandørens personale er i tvivl, skal han / hun give den hjælp, som borgeren er tildelt i afgørelsen.

Hvis borgeren gentagne gange fravælger en bestemt ydelse, giver dette Myndighedsafdelingen anledning til at vurdere, om der skal ændres i den bevilligede hjælp.

Kommunens kvalitetsmål

Der går højst 5 hverdage fra henvendelsen vedrørende ansøgning om hjælp til visitator tager kontakt til borgeren for at aftale tid for hjemmebesøg.

Den aftalte hjælp iværksættes senest 10 hverdage efter besøget. Efter visitationen modtager borgeren senest 5 hverdage efter hjemmebesøget en skriftlig afgørelse med begrundelse samt klagevejledning.

Arbejdet i hjemmet tilstræbes organiseret således, at borgeren har den / de samme hjælpere.





Hvad orienteres borgeren om

- Borgeren orienteres om på hvilke tidspunkter hjælperne kommer for at udføre de visiterede ydelser.
- Når et planlagt besøg flyttes mere end en time orienteres borgeren.
- At der kan forekomme flytning af planlagte besøg. Erstatningsbesøg vil blive givet indenfor 5 hverdage.
- At der - efter forudgående aftale, som følge af helligdage, kan forekomme flytning af aftale om rengøring.
- Leverandørens medarbejdere har tavshedspligt og bærer navneskilt med logo fra leverandør.
- At, ved skift af leverandør er der 30 dages overlevering.

Hvordan sikres opfyldelsen af kommunens kvalitetsmål

Der foretages løbende borger tilfredsheds undersøgelser.

Hvad er Jammerbugt Kommunes rygepolitik

Der må ikke ryges inden døre i Jammerbugt Kommunes bygninger og i kommunale transport biler.

Det gælder også for arbejdspladser, der tillige udgør bolig for borgere, idet borgeren dog selv fast-

lægger rygepolitikken i "sin egen bolig". Rygning er dog ikke tilladt, mens ansatte opholder sig i boligen.

Der kan dispenseres for indretning af rygerum for brugere på følgende områder: Demensafsnit, aktivitetscentre / væresteder. Jammerbugt Kommune støtter rygere i bestræbelser på at blive røgfrie ved tilbud gennem Sundhedsafdelingen.

Frit valg

I henhold til lov om social service § 91, stk. 4, har du mulighed for at vælge mellem de leverandører, der er godkendt af Jammerbugt Kommune til at udføre den hjælp, der er truffet afgørelse om.

Formålet er, at du får indflydelse på, hvilken leverandør der skal udføre hjælpen.

Hvis du både er bevilliget hjælp til personlig pleje og til praktisk hjælp, har du mulighed for at vælge én leverandør til udførelse af personlig pleje, og en anden leverandør til udførelse af praktisk hjælp eller omvendt.

Du kan finde information om de godkendte leverandører i deres

informationsmateriale som du kan få hos kommunens visitatorer.

Det er kommunen, som sørger for aftaler og afregninger med de godkendte leverandører.

Hvis du ønsker at skifte leverandør af hjemmehjælp skal du kontakte kommunens visitatorer. Der er som hovedregel en måneds opsigelsesvarsel ved skift af leverandør. Indtil da vil du få hjælpen, derfra hvor du plejer.

Det er den kommunale myndighed som har ansvaret for din hjælp

Hjemmehjælp skal i henhold til lov om social service § 83 gives efter, hvad den enkelte har brug for, og det er fortsat kommunen der har ansvaret for, at du får den hjælp du har brug for. Afgørelsen om hjælp skal derfor træffes af en visitator, der er ansat i den kommunale myndighedsafdeling.

Den kommunale myndighed laver ikke om på, hvor meget hjælp du kan få, hvis du vælger en privat leverandør. Leverandøren har dog pligt til at give visitator besked, hvis din situation ændrer

sig og du får brug for mere eller mindre hjælp.

Fleksibel hjemmehjælp

I henhold til lov om social service § 94, har du mulighed for at vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Formålet er, at du og udfører sammen kan lave mere frie aftaler om hvilke opgaver, du ønsker udfører, skal løse.

Det betyder, at du, som hjemmehjælpsmodtager, selv kan være med til at tilrettelægge, hvilke opgaver din hjemmehjælper skal løse for dig.

Det kan være at du engang imellem får brug for at bytte dig til andre opgaver end dem, der er truffet afgørelse om.

Hvis en opgave fravælges i forhold til en anden, er det personalets pligt at notere de aftalte fravigelser på et skema, og at du attesterer det. Hvis en pårørende for eksempel har støvsuget for dig, så kan du aftale med din hjemmehjælper, at han/hun bruger tiden på noget andet.





Du kan som udgangspunkt selv bestemme hvilke opgaver, du ønsker at bytte dig til. Din mulighed for at bytte rundt på ydelserne gælder både den praktiske hjælp og den personlige hjælp.

Du kan dog *ikke* bytte dig til personlig pleje, hvis du *ikke* i forvejen er visiteret til den type hjælp.

Omfanget af ydelserne skal svare til omfanget af den opgave, du vælger fra. Hvis du ønsker at bytte ydelser, skal du drøfte det med din udfører. I den forbindelse kan du *ikke* klage over, at fravalgt hjælp ikke er blevet udført.

Udfører skal ud fra et fagligt hensyn vurdere, om det vil være forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for noget andet. Herunder om det er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.

Hvis det viser sig, at du gennem længere perioder har byttet hjælpen til en bestemt type opgave væk, skal kommunens visitatorer i samarbejde med dig lave en ny vurdering af dine behov for hjælp.

Klageadgang

Du har mulighed for at klage over afgørelsen. Du kan klage over afgørelsen senest 4 uger efter du har modtaget afgørelsen. Klagen kan være mundtlig eller skriftlig. Kommunen foretrækker en skriftlig klage, og det vil lette behandlingen af sagen, hvis du i klagen skriver så udførligt som muligt, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen.

Du skal sende din klage til Jammerbugt Kommune, Toftevej 43, 9440 Aabybro. Hvis Jammerbugt Kommune ikke kan imødekomme din klage vil den blive sendt til Det Sociale Nævn, Aalborghus Slot, Slotspladsen 1, 9000 Aalborg.


Det Sociale Nævn behandler klager over den måde en sag er blevet behandlet på og konkrete afgørelser.

Klager over kommunens service-niveau eller sagsbehandling f.eks. sagsbehandlingstiden og personalet skal rettes til kommunalbestyrelsen.


Kontakt til visitator

Myndighedsafdelingen, Borger-
vænget 12, 9460 Brovst

Visitatorer (vedr. hjemmehjælp)

 7257 7590

Ergoterapeuter (vedr. hjælpemid-
ler)

 7257 9590

Telefontider

Mandag–Torsdag 08.00 - 14.00

Fredag 08.00 - 12.00

Postadresse

Jammerbugt Kommune

Toftevej 43

9440 Aabybro

