

Kvalitetsstandard

for rengøring og tøjvask



Hjælp og støtte til praktiske opgaver

Kvalitetsstandarder

Denne pjece indeholder Kvalitetsstandarden for Silkeborg Kommunes tilbud om hjælp og støtte til rengøring og tøjvask.

Kvalitetsstandarderne i Silkeborg Kommune tager afsæt i lov om social service, og alle indsatser leveres med et rehabiliterende sigte.

Kvalitetsstandarden er en beskrivelse af serviceniveauet i Silkeborg Kommune

Hvem kan få hjælp?

Borgere, der er svækkede fysisk, psykisk eller socialt, og dermed ikke er i stand til at udføre praktiske opgaver på egen hånd, og hvor der ikke er andre i husstanden, der kan udføre og påtage sig opgaverne.

Det er et centralt element i rehabiliteringsforløbet, at du er en samarbejdspartner og aktivt involveret i dit forløb, sådan at det udmunder i, at du kan forbedre sin funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp.

I samarbejde med dig afdækker vi dine ressourcer, så hjælpen bliver givet som en aktiverende indsats. Dette mener vi, vil give dig det bedste udgangs-

punkt for fortsat at bevare og udvikle dine kompetencer til at have en god hverdag på egne vilkår.

Det er således dit funktionsniveau, der vil være bestemmende for omfanget af den rehabiliterende støtte eller omfanget af den hjemmehjælp, som kommunen kan bevilge.

Alder udløser ikke i sig selv hjælp og støtte. Selv om det med årene går lidt langsommere og er fysisk mere krævende, giver det ikke ret til hjælp til praktiske opgaver. De praktiske opgaver må eventuelt deles over flere dage eller alle ugens dage. Du kan måske selv udføre opgaverne, hvis du efter vejledning får ændret på den måde, du udfører opgaverne på.

Hvordan får jeg hjælp?

Når der er hverdagsaktiviteter i dit hjem, som du ikke længere kan klare, kan løsningen eventuelt være hjælp til praktiske opgaver, og du kan kontakte Visitationsgruppen i Sundheds- og Omsorgsafdelingen.

Du vil blive kontaktet af en visitator, som i samarbejde med dig afdækker, hvilke hverdagsaktiviteter i hjemmet, du har svært ved at mestre, og hvordan det kan løses.

Det er en betingelse for bevilling af hjælp til praktiske opgaver, at dit behov ikke kan løses på anden måde, herunder ved hjælp af vejledning, instruktion, træning eller hjælpemidler.

Frit-valg

Praktisk hjælp og støtte er omfattet af frit-valg. Det betyder, at du skal vælge mellem godkendte kommunale og private leverandører af hjemmeplejeydelser, som Silkeborg Kommune har indgået kontrakt med.

Endelig har du mulighed for selv at udpege en person til at udføre den hjælp og støtte, som der er truffet afgørelse om. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

Hvilken hjælp kan jeg få?

Hjælpen til praktiske opgaver har til formål at supplere, der hvor du ikke selv kan. Omfanget af hjælp og støtte vil derfor afhænge af din konkrete situation og af, hvor meget du og andre i husstanden selv kan udføre. Hjælpen skal bidrage til at vedligeholde dit funktionsniveau.

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hvis der sker væsentlige forandringer bliver hjælpen løbende tilpasset dine ændrede behov.

Rengøring

Rengøring omfatter rengøring af boligens primære rum svarende til en ældrebolig, dvs. i entré eller bryggers, ét badeværelse, køkken, én opholdsstue samt soveværelse. Som hovedregel ydes der hjælp til rengøring hver 2. uge.

Hjælp til rengøring kan omfatte følgende opgaver:

Entré eller bryggers:

- støvsugning
- gulvvask
- tørre støv af

Badeværelse – afvaskning af:

- håndvask og tilstødende væg
- toilet
- badekar eller bruseniche
- øvrigt inventar
- gulvvask

Køkken – aftørring af:

- køkkenbord
- hårde hvidevarer udvendigt
- efterse og aftørre spild ved/i hårde hvidevarer og under vask
- gulvvask

Soveværelse:

- støvsugning
- gulvvask
- tørre støv af
- skift af sengelinned

Opholdsstue:

- støvsugning
- gulvvask
- tørre støv af

De enkelte opgaver er nærmere defineret som følger:

Støvsugning: Støvsugning af gulve og gulvtæpper. Polstrede stole og sofaer efter behov.

Gulvvask: Gulvvask. Ved gulvareal over 10 m² stilles krav om gulvmoppe.

Afvaskning: Med vand og rengøringsmiddel i køkken og badeværelse.

Tørre støv af: Afstøvning på vandrette flader, vindueskarme, borde og hylder i nå-højde med begrænset tilbehør.

Øvrige opgaver: Herudover kan der som tilknyttede ydelser ydes hjælp til at vande blomster, rydde op, lufte ud, bortskaffe køkkenaffald, vaske hjælpemidler af.

Tilknyttede ydelser bevilges som hovedregel ikke som selvstændige ydelser, der indebærer særskilte besøg.

Tøjvask:

Tøjvask bevilges som hovedregel én gang hver 2. uge.

- Almindelig tøjvask i fuldautomatisk vaskemaskine.
- Ilægning og udtagning af tøj i henholdsvis vaskemaskine og tørretumbler.
- Ophængning af tøj.
- Sammenlægning af tøj og lægge tøj på plads i skabe.
- Vasken skal foregå enten i brugerens egen vaskemaskine, eller i vaskeri tilknyttet lejeboligen.

Hvad kan jeg ikke få hjælp til?

Rengøring:

- Vinduespudsning.
- Hovedrengøring.
- Flytning af tunge møbler og inventar før støvsugning og gulvvask.
- Afkalkning af sanitet.
- Rengøring efter håndværkere.
- Opvask/oprydning efter gæster.
- Ekstra rengøring pga. dyr i hjemmet.
- Gardinvask og rensning af tæpper.
- Vask af udvendig trappe.
- Rengøring af indvendig trappeopgang i lejlighedskompleks.

Tøjvask:

- Strygning og rulning af tøj.
- Vask af tøj i vaskerier, der ikke er tilknyttet boligen.
- Hente og bringe tøj til vaskeri/renseri.

Hvad koster det?

Hjælp og støtte til visiterede praktiske opgaver er gratis.

Ovennævnte gælder uanset om leverandøren er den kommunale hjemmepleje eller godkendte private leverandører, som Silkeborg Kommune har indgået kontrakt med.

Hvornår leveres hjælpen?

Leveringstidspunkt for hjælp og støtte til praktiske opgaver aftales mellem leverandør og modtager indenfor normal dagarbejdstid på hverdage.

Hvordan ydes hjælpen?

Hjælpen og støtten bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og tager udgangspunkt i det, du selv kan. Tilrettelæggelsen af hjælpen og støtten sker på en måde, der fremmer dine muligheder for at klare dig selv i videst muligt omfang. Bliver du i stand til at mestre opgaverne igen, eller sker der ændringer i forhold til den hjælp du er tildelt, er du forpligtet til at orientere/underrette Visitationen herom.

Kvalitetsmål

Silkeborg Kommune har som kvalitetsmål, at du skal opleve

- at du modtager den tildelte hjælp og støtte
- at hjælpen ydes med omsorg, nærvær og respekt
- at hjælpen udføres i et samarbejde med dig
- at du støttes i at deltage aktivt
- at hjælpen tilpasses, såfremt dine behov ændres
- at det tilstræbes at hjælpen og støtten leveres af de samme hjælpere
- at hjælpen og støtten leveres i overensstemmelse med Kvalitetsstandarden
- at hjælpen leveres til tiden +/- ½ time

Silkeborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene, uanset om hjælpen og støtten leveres af den kommunale hjemmepleje eller af godkendte private leverandører af hjemmeplejeydelser.

Fleksibilitet

Du har mulighed for i en aktuel situation at bytte en tildelt ydelse ud med en anden. Aftalen om at bytte en ydelse indgås mellem dig og din hjælper. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til. Betingelserne er

- at opgaven skal kunne løses inden for samme tidsramme
- at opgaven kan varetages af hjælperne
- at opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- at bytning af opgaver mellem praktisk hjælp og personlig pleje forudsætter, at du er visiteret til begge ydelsesformer og ydelserne leveres af samme leverandør

Hjælperen vurderer i hvert enkelt tilfælde i hvilket omfang, det er acceptabelt og forsvarligt at tilside-sætte den tildelte hjælp. Hvis du gennem en længere periode har byttet hjælpen til én type opgave væk, kan det give anledning til en revurdering af din bevilling, så den svarer til dit reelle behov.

Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager hjælp og støtte til praktiske opgaver, er dit hjem hjælpernes arbejdsplads og hjælperne er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Tavshedspligt

Hjælperne har tavshedspligt.

Klageadgang

Klageadgang vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

Gode råd til rengøring

Det er sundt at bevæge sig – bare det gøres rigtigt.

Her er nogle gode råd, som sikrer, at du ikke overbelaster din krop under rengøringen.

- Undgå at vride og bøje ryggen
- Vælg microfiber-klude (De er nemmere at vride).
- Brug små spande og fyld dem ikke helt op med vand.
- Placér spanden i en god højde (fx på bordet/stolen).
- Hold regelmæssige pauser.
- Placér støvsuger slangen bag om ryggen (røret i den ene hånd og slangen i den anden).
- Vælg en let støvsuger frem for en tung model.
- Husk at sikre at mundstykket er tilpasset overfladen.
- Brug moppe (microfiber) frem for almindelig gulvskrubbe og klud.
- Husk at indstille skaffet/støvsugerrøret i rigtig højde, så ryggen ikke skal bøjes.
- Bevægelsen skal ske i benene, IKKE i ryggen.
- Sid på en stol, når det kan lade sig gøre (fx støvsuge under møbler, ordne toilet/håndvask etc.).
- Del rengøringen op i flere etaper.
- Husk at skifte støvsuger-pose ved behov.

Kvalitetsstandarden kan endvidere ses på Silkeborg Kommunes hjemmeside www.silkeborgkommune.dk

Hvis du vil vide mere om dine muligheder for at få hjælp og støtte, er du velkommen til at kontakte Visitationsgruppen, tlf. 89 70 18 76.

Serviceoven

§ 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.

§ 88. Kommunen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunen 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 kommunen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

