

Praktisk hjælp efter Servicelovens §83 og ældrelovens § 10

Kvalitetsstandard for rengøring, tøjvask, indkøb og hverdagens aktiviteter



Gribskov
Kommune

Indledning

Her kan du læse om Gribskov Kommunes praktiske hjælp til borgere i eget hjem: Rengøring, tøjvask, indkøb og andre opgaver i hverdagen. Her kan du også læse, hvem der kan få hjælp, hvad du kan forvente af os, og hvad vi forventer af dig.

Formålet med praktisk hjælp

at støtte dig i at udføre opgaver eller dele af opgaver, som du ikke selv kan udføre på grund af nedsat funktionsevne.

Gribskov Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Du vil ofte kunne hjælpe dig selv ved at fordele opgaverne over tid og dermed fortsat selv klare dem.

Hvem kan få hjælp?

Du kan få hjælp og støtte til praktiske opgaver, hvis du har fysiske og/eller psykiske udfordringer med svære eller totale begrænsninger, der betyder, at du ikke selv kan udføre opgaverne.

Enhver beboer i husstanden skal bidrage til at løse sin andel af de praktiske opgaver i hjemmet. Gribskov Kommune bedømmer din samlede situation og inddrager om nødvendigt oplysninger om eventuelt andre medlemmer af husstanden.

Ved vurderingen tages der hensyn til de enkelte beboeres formåen, helbred og livssituation.

Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende skal kontakte Visitation og Hjælpemidler i Center for Sundhed og Omsorg.

Før vi tager stilling til, om du kan få praktisk hjælp, vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse helt eller delvist ved:

- Vejledning og oplæring i udførelse af opgaverne.
- Brug af eller oplæring i at bruge almindelige husholdningsredskaber og maskiner eller hjælpemidler.
- Brug af eller oplæring i at bruge velfærdsteknologiske løsninger.
- En mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet.
- Rehabilitering eller træning.

Tildeling af praktisk hjælp tager altid afsæt i en individuel og konkret vurdering af dine behov. Du vil som regel få en visitator på besøg. Ved besøget tager din visitator udgangspunkt i, hvordan du har det, og hvordan du klarer hverdagens aktiviteter. I vurderingen indgår dit fysiske og psykiske helbred, din boligsituation, sociale behov og andre faktorer, der har betydning for dit liv og din trivsel.

Hvad kan du få hjælp til?

For at udnytte ressourcerne bedst muligt giver Gribskov Kommune hjælp til opgaver, som du ikke selv kan varetage. Hjælpen skal ses som et supplement til det, du selv er i stand til at gøre. Hvis din visitator vurderer, at du har potentiale til selv at varetage de opgaver, du søger om

hjælp til, vil du blive tilbudt et oplærings- eller rehabiliteringsforløb, hvor du sammen med en terapeut arbejder målrettet på at genoprette eller opnå færdigheder til selv at udføre opgaven. Det kan også indebære, at du bliver trænet i at benytte dig af velfærdsteknologiske løsninger.

Velfærdsteknologi som sædvanligt indbo

Eksempler:

- Mobiltelefon og smartphone
- Bærbar computer og tablets
- Støvsuger og robotstøvsuger
- Robotgulvvasker
- Dampmoppe
- GPS
- Vaskemaskine og opvaskemaskine

Du kan ikke søge om støtte til sædvanligt indbo. Sædvanligt indbo anses som forbrugsgoder, der er almindeligt udbredte, og som kan findes i ethvert hjem, der måtte ønske det.

Hjælp til selvhjælp

Når vi yder hjælp og støtte i Gribskov Kommune, ønsker vi samtidig at bidrage til at:

- Du fastholder og styrker dine muligheder for fortsat at tage vare på dig selv.
- Du bevarer din styrke og dermed evnen til at klare ting selv.
- Du er i stand til at blive længst muligt i eget hjem.

I praksis betyder det blandt andet, at vi har fokus på, at du deltager i den udstrækning, du kan, i at udføre de opgaver, du får hjælp og støtte til.

Opfølgning

Der følges løbende op på din bevilgede hjælp, så den passer til dit aktuelle behov for hjælp og støtte.

Praktisk hjælp kan omfatte følgende opgaver:

Rengøring

Som hovedregel kan du få gjort rent hver tredje uge, men det vurderes altid ud fra en individuel og konkret vurdering.

Rengøring omfatter som udgangspunkt vedligeholdende rengøring af boligens daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig (67 m²). Der er en række opgaver, som ikke kan udføres af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø. Det er for eksempel at stå op på noget, flytte møbler, kravle ned på gulv for at komme under møbler eller at række op over skulderhøjde.

Rengøring af boligen kan omfatte:

- et køkken
- et badeværelse
- et soveværelse
- en stue
- ét indgangsparti (entré eller bryggers)

Tøjvask

Du kan som hovedregel få hjælp til tøjvask hver tredje uge hvis du har svære eller totale begrænsninger af fysisk eller psykisk karakter i forhold til at få opgaven udført. Du kan få vasket kogevask (60 grader), normal/finvask (30 grader) og uld-/skånevask (30 grader).

Tøjvask varetages af et privat firma. En medarbejder fra firmaet henter dit tøj i din entré og tager det med til deres vaskeri. Du kan få afhentet én sæk tøj hver tredje uge. Er I flere, der bor

sammen og har behov for hjælp til tøjvask, kan begge få afhentet én sæk tøj. Sækken får du udleveret, og den må fyldes helt op, så længe den kan lukkes. Det nyvaskede tøj leveres retur i din entré enten ugen efter eller tre uger efter, når de igen skal hente dit snavsede tøj. Det vælger du selv. Der er egenbetaling på at få vasket tøj.

Har du behov for hjælp til at pakke vasketøjet eller til at få det lagt på plads, når det kommer nyvasket retur, kan du få hjælp af den leverandør, der hjælper dig med personlig pleje. Det vil en terapeut afklare sammen med dig.

Indkøb

Du kan få hjælp til at bestille varer og til at få dem sat på plads én gang ugentligt.

Hverdagens aktiviteter

I særlige tilfælde kan du få hjælp til mindre dagligdagsopgaver, der ikke er omfattet af ovennævnte indsatser.

Fleksibilitet – bytteydelse

Du har mulighed for at bytte en tildelt ydelse ud med en anden opgave. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver, du ønsker at bytte dig til.

For bytteydelse er det dog en betingelse, at

- De opgaver, du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme.
- Opgaven kan varetages af samme leverandør.
- Opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.
- Du kan kun bytte imellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt hjælp til begge dele, og ydelserne leveres af den samme leverandør.

Leverandøren vil i hvert enkelt tilfælde vurdere, om det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og i stedet udføre bytteydelsen.

Hvis du tre gange i træk bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Du skal i denne situation kontakte Visitation og Hjælpemidler eller bede din hjælper fra hjemmeplejen gøre det. Visitationen vil sammen med dig undersøge, om dit behov for hjælp har ændret sig.

Om ældreloven

Støtte efter ældreloven leveres som helhedspleje. Helhedspleje leveres i form af rummelige borgerforløb

- Borgerforløb 1 – lidt støtte i hverdagen
- Borgerforløb 2 – nogen støtte i hverdagen
- Borgerforløb 3 – meget støtte i hverdagen
- Borgerforløb 4 – omfattende støtte i hverdagen
- Borgerforløb 5 – Fuldstændig støtte i hverdagen

Serviceniveauet i denne kvalitetsstandard er gældende for hjælpen og støtten, der leveres i de forskellige borgerforløb.

Hvad koster hjælpen

Visiteret praktisk hjælp er gratis for dig med undtagelse af tøjvask. Der er egenbetaling på vasketøjsordningen. Du kan finde den årlige takst på kommunens hjemmeside.

Hvem leverer hjælpen?

Praktisk hjælp er omfattet af fritvalsordningen.

Gribskov Kommune har indgået kontrakt med ét firma for tøjvaskeordningen. Alternativt kan du benytte fritvalsbevis.

For den øvrige praktiske hjælp betyder det, at du selv kan vælge, om hjælpen

skal udføres af:

- Gribskov Kommunes kommunale hjemmepleje.
- En privat hjemmeplejeleverandør, som Gribskov Kommune har godkendt og indgået kontrakt med.
- En person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du er blevet tildelt. Personen ansættes af Gribskov Kommune, der også vurderer, om den pågældende har de fornødne forudsætninger for at påtage sig opgaven.

Du kan skifte leverandør med et varsel på en måned.

Hvornår leveres hjælpen?

Praktisk hjælp bliver startet op hurtigst muligt og senest to uger efter, at visitator har bestilt hjælpen.

Du kan modtage hjælp og støtte til praktiske opgaver på alle ugens hverdage i tidsrummet kl. 7-17.

Leverandøren aftaler tidspunktet for levering af hjælpen med dig. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Hjælpen skal leveres til den aftalte tid, +/- 60 minutter. Leverandøren vil kontakte dig og aftale en ny tid, hvis de er forhindret i at overholde aftalen.

Hvad forventer vi af dig?

Vi ønsker, at du oplever et godt samarbejde med os. Derfor skal du kende de forventninger, vi har til dig:

- Du er hjemme, og du har ikke gæster, mens hjælpen bliver leveret.
- Adgangsforholdene er i orden, for eksempel med synligt husnummer, lys ved hoveddøren og gangstier er ryddede og fremkommelige.

- Du stiller de nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed for personalet.
- Du samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Det betyder blandt andet:

- At rengøringsredskaber og -produkter skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse.
- At der ikke må ryges i de rum, hvor aktiviteterne udføres, 30 minutter før det planlagte tidspunkt for hjælpens udførelse, og der skal luftes ud, inden hjælpen påbegyndes.
- At der ikke må være husdyr til stede i de rum, hvor du modtager hjælpen.
- At medarbejderne ikke må stå på borde, stole, stiger eller lignende.
- Du er indforstået med, at leverandøren er forpligtet til at sikre, at du ikke er i fare, hvis personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende ved et aftalt besøg. I sådanne tilfælde kan det blive nødvendigt at tilkalde låsesmed for din regning.
- Du er indforstået med, at du som udgangspunkt ikke modtager et erstatningsbesøg, hvis du ikke er hjemme ved et planlagt besøg, ikke har meldt afbud, og dit fravær ikke skyldes akut indlæggelse.
- Du er indforstået med, at du skal kontakte leverandøren hurtigst muligt, hvis du har behov for at ændre tidspunktet for den praktiske hjælp. Ændring af tidspunkt for den praktiske

hjælp kan ske, hvis der er et særligt behov herfor som f.eks. nødvendige lægebesøg, der ikke kan foregå på andre tidspunkter.

- Du er opmærksom på, at Visitation og Hjælpemidler skal orienteres, hvis dit behov for hjælp og støtte ændrer sig.

Gribskov Kommunes kvalitetsmål

Kvalitetsmål for hjælpen

- At hjælpen bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest to uger efter, at hjælpen er bevilget.
- At leverandøren ikke må aflyse hjælpen. Det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem en leverandør og dig. I det tilfælde kontakter leverandøren dig og tilbyder dig at udføre erstatningshjælp snarest muligt.
- At du tilbydes erstatningsbesøg, hvis den planlagte hjælp falder på en helligdag.
- At hjælpen bliver leveret til den aftalte tid +/- 60 minutter.
- At leverandøren kontakter dig, hvis din hjælp bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

Kvalitetsmål for dig

- At du oplever din hjælp og støtte som fleksibel og værdig.
- At du oplever samarbejdet med kommunen og leverandøren som enkelt og let.
- At du oplever, at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryk og respekt.

- At du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med.
- At du oplever sammenhæng og forudsigelighed i hjælpen og i den samlede indsats.
- At dine pårørende inddrages, når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse.
- At du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren.
- At din kontaktperson sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov.
- At du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig.

Gribskov Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

Lovgrundlag

Serviceloven (Lovbekendtgørelse 2025-02-11 nr. 155 om social service)

- § 83, stk. 1, nr. 2.
- § 83 a
- § 94

Ældreloven (Lov 2024-12-30 nr. 1651)

- 10

Klageadgang

Du får en klagevejledning sammen med afgørelsen på din ansøgning.

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt af Udvalget for Ældre, Social og Sundhed den 4. november 2024 og gælder fra 1. januar 2026.

Kontakt

Du kan få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte Visitation og Hjælpemidler på telefonnummer 7249 6000.

Du kan også skrive til Gribskov Kommune via digitalpost på www.borger.dk.

Indeholder din meddelelse ikke personfølsomme oplyser, kan du sende en e-mail til sundhedogomsorg@gribskov.dk

Du kan se denne kvalitetsstandard og Gribskov Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside www.gribskov.dk/kvalitetsstandard