

## Kvalitetsstandard 2024-2025 - Praktisk hjælp til voksne jfr. SEL § 83

Godkendt dato:	20.12.2023
Godkendt af:	Kommunalbestyrelsen Vordingborg Kommune
Ikrafttrædelsesdato:	1. januar 2024
1. Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om Social Service § 83
2. Hvilket behov dækker ydelsen?	Behov for praktisk husligt arbejde, som borgeren på ingen måde er eller kan blive i stand til selv at varetage eller medlemmer af husstanden på ingen måde er eller kan blive i stand til at varetage ved rådgivning eller anvisning af praktiske/ teknologiske løsninger.
3. Hvad er formålet med ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At tilbyde den nødvendige og tilstrækkelige hjælp til at borgeren i videst mulige omfang kan opretholde fysisk og psykisk velvære.</li> <li>• At de nødvendige varer for opretholdelse af daglige funktioner findes i hjemmet.</li> <li>• At medinddrage borgeren i de enkelte funktioner med henblik på generhvervelse eller vedligeholdelse af færdigheder.</li> <li>• At medtænke sundhedsfremme i enhver sammenhæng.</li> </ul>
4. Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?	<p>Hjælp til praktiske opgaver er kendetegnet ved at udvikle/fastholde funktioner/kompetencer eller ved at sikre/udføre hjælp til praktiske opgaver</p> <p>Rengøring: Foretages i de rum, det er nødvendigt for borgeren at benytte dagligt. Det kan fx være: køkken, toilet, badeværelse, opholdsstue, soveværelse og/ eller indendørs gangarealer op til ca. 65 m<sup>2</sup>. Vurderingen foretages som en konkret individuel vurdering af omfang af ydelsen fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Køkken:</u> Gulvvask, støvsugning, aftørring/afvaskning af køkkenbord, hårde hvidevarer udvendigt, rengøring af mikroovn, rengøring af køleskab og vask.</li> <li>• <u>Toilet, badeværelse:</u> Gulvvask, aftørring/afvaskning af håndvask, toilet, badekar/bruseniche</li> <li>• <u>Opholdsstue:</u> Støvsugning, gulvvask, tørre støv af</li> <li>• <u>Soveværelse:</u> Støvsugning, gulvvask, tørre støv af.</li> <li>• <u>Indendørs gangarealer:</u> Støvsugning, gulvvask, tørre støv af, støvsugning af dørmåtte.</li> <li>• Trappevask hvis der er lejermæssige forpligtigelser</li> <li>• <u>Hjælpemidler:</u> Rengøring af hjælpemidler.</li> <li>• <u>Skiftning af sengelinned</u></li> </ul> <p>De enkelte ydelser indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Støvsugning:</u> Støvsugning af gulve og gulvtæpper, samt polstrede møbler i opholdsrum efter behov.</li> <li>• <u>Gulvvask</u></li> </ul>

	<p>Med godkendte rengøringsprodukter/ rengøringsmetode.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Tørre støv af</u> Aftørring/tørre støv af på vandrette flader, vindueskarme, borde, hylder, fjernsyn og radio.</li> <li>• <u>Afvaskning:</u> I køkken og badeværelse og med godkendt rengøringsmetode.</li> </ul> <p>Som udgangspunkt tilbydes hjælp til rengøring hver 4. uge. Der tages ved vurderingen særligt hensyn til omfang af plejepersonale i hjemmet i løbet af en uge. Som udgangspunkt forventes et hjem at kunne fremstå ryddeligt og kunne holdes rent indenfor en 4 ugers periode, når der ydes 10 timers hjælp eller mindre i gennemsnit om ugen i hjemmet.</p> <p>Tøjvask:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortering af vasketøj</li> <li>• Vasketøj i vaskemaskine i borgerens hjem eller hos privat leverandør. Og i helt særlige situationer tilbydes hjælpen i vaskeri i ejendommen</li> <li>• Hjælp til at tørre tøjet i tørretumbler</li> <li>• Ophængning og nedtagning af tøj</li> <li>• Lægge tøj sammen og på plads</li> <li>• Håndvask af støttestrømper og støttebind</li> </ul> <p>Som udgangspunkt tilbydes hjælp til tøjvask hver 14. dag</p> <p>Indkøb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Støtte og hjælp til at skrive indkøbsseddel</li> <li>• Hjælp til at bestille varer hos leverandør, hvis borger ikke selvstændigt kan bestille varer telefonisk eller via online supermarked eller lignende.</li> <li>• Hjælp til at sætte udbragte varer på plads</li> </ul> <p>Som udgangspunkt tilbydes hjælp til indkøb en gang om ugen.</p> <p>Ernæring:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hjælp til tilberedning af morgenmad</li> <li>• Hjælp til opvarmning i mikroovn af færdigretter eller hovedret/ bired fra kommunalt godkendt leverandør af mad én gang i døgn.</li> <li>• Hjælp til anretning og servering af mad</li> <li>• Hjælp til opvask og oprydning efter måltid</li> </ul> <p>Ved behov for hjælp til tilberedning af smørrebrød og varm mad henvises til kommunalt godkendte leverandører af mad. Hjælpen kan, efter konkret og individuel vurdering, tilbydes i forbindelse med en særlig rehabiliterende indsats.</p> <p>Andre praktiske opgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rede seng</li> <li>• Tømme toiletspand</li> <li>• Tømme postkasse, tømme skraldespand, opvask.</li> <li>• I ganske særlige tilfælde støtte og hjælp til MitID eller ærinder i bank, dog kun som engangsydelse.</li> <li>• Hjælp til at fyre i brænde- eller kakkellovn, hvis der ikke er anden varmekilde i boligen.</li> </ul> <p>Hjælp til andre praktiske opgaver tilbydes efter en individuel konkret og vurdering.</p>
--	--



	<p>Borger har ret til fleksibel hjemmehjælp. Den tildelte ydelse kan byttes til en anden, hvis personalet vurderer, at det er sundhedsmæssigt forsvarligt. Ydelsen vil i tid svare til den fravalgte.</p> <p>Hvis borgeren på tre af hinanden følgende gange fravælger den samme ydelse, vil leverandøren sikre, at der sker en revurdering af borgerens behov.</p>
5. Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flytning af store og tunge møbler.</li> <li>• Hovedrengøring, hvor oprydning og leverance af rengøring opfylder almindelig standard for renholdt hjem.</li> <li>• Rengøring/oprydning efter medlemmer af husstanden og gæster.</li> <li>• Afvaskning af paneler, døre og vægge.</li> <li>• Vinduespudsning.</li> <li>• Afkalkning af badeværelse.</li> <li>• Afvaskning af skabe indvendigt.</li> <li>• Pudsning af sølvtøj, messing- og kobbertøj.</li> <li>• Gardinvask.</li> <li>• Tæppebankning.</li> <li>• Støvsugning af bøger.</li> <li>• Rengøring i rum der benyttes af hjemmeboende familie.</li> <li>• Oprydning og rengøring efter husdyr.</li> <li>• Snerydning og havearbejde</li> <li>• Strygning og rulning af tøj</li> <li>• Håndvask af tøj</li> <li>• Reparation af tøj</li> <li>• Ledsagelse til indkøb</li> <li>• Udbringning af varer af hjemmehjælp, hvis der er godkendt leverandør i distriktet</li> <li>• Indkøb, hvis borger selv kan bestille dagligvarer telefonisk eller via online supermarked eller lignende.</li> </ul>
6. Hvem kan modtage ydelsen?	Borgere der er visiteret til denne, efter en konkret og individuel behovsvurdering foretaget af Visitationsenheden.
7. Ydelsens omfang?	<p>Tidsforbruget og planlægningen er afhængig af en individuel behovsvurdering. Der visiteres efter vejledende gennemsnitstider og den leverede tid kan variere efter det konkrete behov.</p> <p>Hjælp til rengøring ydes sædvanligvis en gang hver 4. uge på hverdage. Leverandøren kan tilbyde hjælpen weekend-/ helligdage, men afregnes med hverdagspris af Vordingborg Kommune.</p> <p>Hjælp til tøjvask ydes sædvanligvis hver 14. dag.</p> <p>Hjælp til skift af sengetøj ydes sædvanligvis hver 14. dag</p> <p>Hjælp til indkøb ydes sædvanligvis 1 gang om ugen.</p> <p>Hjælp til andre praktiske opgaver kan ydes dagligt enten ved direkte fremmøde eller ved fx at hjælpe telefonisk.</p>
8. Er der valgmulighed med hensyn til leverandør?	<p>For borgere, der ikke bor i plejebolig, er det muligt at vælge mellem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vordingborg Kommunes hjemmepleje</li> <li>• Privat leverandør godkendt af Vordingborg Kommune</li> <li>• Selvudpeget hjælper godkendt af Vordingborg Kommune (efter Lov om Social Service § 94)</li> </ul>
9. Hvem leverer ydelsen?	Ansatte i kommunen eller ansatte hos private leverandører.

10. Kompetencekrav til udføreren?	Ydelsen varetages af en hjælper med en sundhedsfaglig uddannelse, eller en hjælper der er oplært i ydelsen. Ved visitationen afgøres det om borgerens tilstand stiller krav om en bestemt kompetence hos hjælperen. Afløsere skal have gennemgået oplæring i ydelsen, skal være bekendt med Kommunens kvalitetsmål og serviceniveau.
11. Hvad koster ydelsen for borgeren?	Ydelsen er gratis.
12. Hvad er Kommunens kvalitetsmål?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At hjælpen iværksættes senest 5 hverdage efter bevillingen er givet.</li> <li>• At der ved afbud tilbydes erstatningshjælp inden for 3 hverdage, rengøring kan efter aftale med borgeren flyttes til en anden dag/tidspunkt.</li> <li>• At hjælperen møder til aftalt tid +/- 30 min.</li> <li>• At der på hverdage i dagtjenesten knyttes et fast team af hjælpere til borgeren/ hjemmet. Maksimalt 30 % af hjælpen (på hverdage i dagtjenesten) må leveres af andre hjælpere.</li> <li>• At der ved ferie og sygdom tilstræbes, at det er den samme afløser, der udfører opgaverne.</li> <li>• At 90 % af borgerne er tilfredse med ydelsen.</li> </ul>
13. Hvordan følges op på ydelsen?	Borgerens funktionsniveau vurderes løbende af hjælperen, der reflekteres over borgerens eventuelle ændringer i habitustilstand og dokumenteres i borgerens omsorgsjournal med advisering til visitationsenheden. Der skal altid foretages henvendelse til visitator ved væsentligt ændret funktionsniveau, der varer mere end 8 dage og kræver en væsentlig ændring i visitation. Revurderinger foretages løbende efter en konkret vurdering af aktuelle behov. Der foretages stikprøvekontrol af den beskrevne ydelse, og de målbare kvaliteter.
14. Brugerundersøgelse?	I Vordingborg Kommune gennemføres mindst én brugerundersøgelse på hvert fagområde i ulige år, hvor brugerne spørges om, hvordan de oplever kommunens ydelser og services på området.
15. Er der særlige forhold at tage hensyn til?	Hjælperen er omfattet af Arbejdsmiljøloven under arbejde i borgerens hjem. Arbejdsmiljøloven går foran anden lovgivning. Dette betyder at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Leverandøren skal udarbejde en arbejdspladsvurdering (APV) inden hjælpen påbegyndes. Hvis hjemmet ikke kan opfylde sikkerheds- og sundhedsmæssige krav, må alternative løsninger til ydelsen anvendes.
16. Er der klagemulighed over vurderingen af ydelsens omfang?	Opstår der problemer med hjælpen, kan leverandøren eller Visitationsenheden kontaktes.  Der kan klages over afgørelsen. Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen. Klagen kan være mundtlig eller skriftlig. Klagen rettes til Vordingborg Kommune, Center for Pleje og Omsorg Kommunen skal efter klagen er modtaget revurdere sagen indenfor 4 uger. Hvis kommunen fastholder afslaget, videresendes klagen til Ankestyrelsen.