

# Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Februar 2021



**Morsø Kommune**

Jernbanevej 7 • 7900 • Nykøbing Mors  
Telefon 9970 7000 • [www.mors.dk](http://www.mors.dk)

| <b>Kvalitetsstandard for praktisk hjælp</b>           |   |
|---|---|
| <b>Lovgrundlag</b>                                    | Lov om Social Service §§ 83 og 83a.   |
| <b>Formål med ydelsen</b>                             | Støtte og hjælp ydes med det formål at styrke den enkeltes egne muligheder og eget ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer i det omfang, det er muligt for den enkelte. Ved behov ydes kompenserende praktisk hjælp.  |
| <b>Målgruppe for ydelsen</b>                          | Målgruppen omfatter borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau eller med særlige sociale udfordringer, og som har behov for rehabilitering, støtte eller hjælp til praktiske opgaver.<br>Ved vurdering af det konkrete behov for hjælp skal kommunen bedømme borgerens samlede situation. Der skal tages hensyn til borgerens netværk, og det forudsættes, at eventuelle øvrige medlemmer af den fælles husstand deltager i opgaveudførelsen i hjemmet. Borgerens pårørende og evt. logerende har ikke ret til at få del i hjælpen, medmindre der er truffen en særskilt afgørelse herom.  |
| <b>Beskrivelse af ydelsen<br/>- Indhold og omfang</b> | Ved behov for støtte og hjælp til praktiske opgaver foretages en individuel og helhedsorienteret vurdering, der tager udgangspunkt i borgerens fysiske og psykiske ressourcer, behov og potentialer for rehabilitering.<br>Hjælp til praktiske opgaver skal betragtes som hjælp til selvhjælp. Det vil sige som supplerende hjælp til opgaver, som borgere ikke, eller kun vanskeligt, kan udføre på egen hånd.<br>Der tilbydes et rehabiliteringsforløb, hvor der, i samarbejde med borgeren, sættes individuelle mål.<br>Rehabiliteringsforløbet er et særligt tidsafgrænset tilrettelagt forløb, og efter endt rehabiliteringsforløb vil der ske en vurdering af borgerens behov for hjælp og støtte.<br>Det rehabiliterende forløb kan gentages, når det vurderes, at borgerens funktionsevne kan forbedres.<br>Støtten/hjælpen udføres med respekt for den enkelte borgers personlige grænser, værdighed og selvbestemmelse. Opgaven planlægges, så sammenhæng, fleksibilitet og ansvarlighed tilstræbes.<br><br>Praktisk støtte/hjælp tildeles som hovedregel én gang hver anden uge, i lokaler som er nødvendige at benytte i hverdagen.<br><br>Praktisk hjælp vil blive bevilliget efter en individuel vurdering og kan omfatte følgende:<br><br>Rengøring af køkkenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Støvsugning/fejning af gulv</li> <li>• Gulvvask</li> </ul> |

- Hvidevarer aftørres udvendigt ved behov
- Oprydning i og aftørring af køleskab indvendig
- Aftørring af køkkenbord og vask
- Aftørring af mikroovn, hvor borgeren er bevilliget hjælp til opvarmning af mad.

#### Rengøring af stue:

- Støvsugning/fejning af gulv
- Støvsugning af møbler, dog maks. én gang i måneden
- Tørre støv af på vandrette flader, herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips)
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov (hver 4. uge).

#### Rengøring af soveværelse:

- Tørre støv af på vandrette flader, herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips)
- Støvsugning
- Gulvvask (hver 4. uge) og/eller aftørring af gulve efter behov
- Skift af sengetøj.

#### Rengøring af badeværelse:

- Gulvvask
- Rengøring af toilet
- Aftørring af bruserum/badekar
- Aftørring af håndvask og fliser ved håndvask samt pudsning af spejl.

#### Rengøring af gang/bryggers:

- Støvsugning/fejning, inkl. måtter
- Gulvvask eller aftørring af gulve efter behov
- Tørre støv af på vandrette flader, herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør.

#### Øvrige opgaver:

- Daglig almindelig oprydning, f.eks. opvask efter borgeren selv
- Tørre køkkenbord af
- Tømme affaldsspand
- Vande blomster
- Rede seng
- Tøjevask varetages som hovedregel én gang ugentligt, hvor der er vaskemaskine til rådighed
- Rengøring af hjælpemidler
- Håndvask af støttestrømper
- Hjælp til bestilling af dagligvarer.

#### Bemærk:

I forbindelse med støvsugning flyttes tunge møbler ikke.

**Følgende aktiviteter indgår ikke i hjælpen**

Praktisk hjælp udføres normalt ikke i hjem, hvor der opholder sig gæster.

- Rengøring af såvel indendørs- som udendørstrappe
- Vinduespudding
- Afkalkning af badeværelsefliser og gulv
- Loftrengøring
- Kælderrengøring
- Ekstra rengøring og opvask efter gæster
- Pasning af dyr, herunder fodring, luftning og optørring af efterladenskaber
- Vask af fælles gulvarealer og cementgulv
- Bankning af måtter/løse tæpper
- Afrimning af fryser
- Rengøring efter håndværker
- Gardinvask og rensning af tæpper
- Strygning og reparation af tøj
- Uldvask og håndvask.

**Fleksibilitet**

Borgere, der modtager hjælp, kan vælge at bytte den visiterede hjælp til andre opgaver inden for samme tid (undtaget rehabiliteringsforløb).

Arbejds miljølovens bestemmelser skal altid overholdes.

**Afgrænsninger**

Adgangen til at erstatte tildelt hjælp med anden hjælp er underlagt visse begrænsninger:

- Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer
- Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme
- Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte støtte/hjælp.

Hvis modtageren vedvarende fravælger visiteret hjælp til fordel for anden hjælp, skal Visitationen vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og den tildelte hjælp, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen.

Borgeren har pligt til at oplyse om ændringer, i behov for hjælp, ligeledes er der pligt til at oplyse, hvis der sker forandringer i husstanden.

Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i levering af hjælpen. Leverandøren skal i videst muligt omfang sikre, at det er de samme hjælpere, som varetager hjælpen over for borgeren.

Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles én måned, før ændring iværksættes.

Varsling skal ske fra borgeren eller leverandøren.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <p><b>Revisitation</b><br/> Hvis borgere fravælger visiteret hjælp tre gang i træk, vurderes borgerens behov på ny.</p> <p>Ved ændringer i modtagerens behov eller ændringer i det generelle serviceniveau, vil der ske en revisitation af hjælpen.<br/> Den bevilligede hjælp vurderes i øvrigt efter behov og justeres løbende.</p> <p><b>Betalt vareudbringning</b><br/> Borgere kan få betalt vareudbringning, hvis de ikke selv kan bestille dagligvarer. En forudsætning for denne hjælp er, at funktionsnedsættelsen ikke kan afhjælpes ved f.eks. træning, brug af hjælpemidler eller råd og vejledning.</p> <p>Det er en betingelse, for at få betalt vareudbringning, at andre i husstanden ikke kan bestille dagligvarer.<br/> Det er desuden en betingelse, at der ikke findes en forretning, der gratis bringer varer ud til nærområdet.<br/> Hjemmeboende børn og unge må forventes at skulle deltage i indkøb af dagligvare, hvis de aldersmæssigt er i stand til det.<br/> Alder og afstand til indkøbsmuligheder udløser i sig selv ikke hjælp til betalt vareudbringning.</p> <p>Der kan refunderes 1 x udbringningsgebyr pr. kalenderuge. Efter regning.<br/> Kvitteringer på levering af dagligvarer og udbringningsgebyr, afleveres hvert kvartal i Morsø Kommunes afdeling for Økonomi og Personale.<br/> Refusionen vil blive sat ind på NemKonto.</p> |
| <p><b>Hvordan søger du?</b></p>      | <p>Kontakt:</p> <p>Center for sundhedsfremme, Social og Handicap<br/> Visitationen ældre<br/> Jernbanevej 7<br/> 7900 Nykøbing</p> <p>Tlf.: 9970 6348</p> <p>Mail:visitation@morsoe.dk</p>  |
| <p><b>Sagsbehandlingsfrister</b></p> | <p>Fra første henvendelse fra borgeren til besøg af visitator kan der være en sagsbehandlingstid på op til to uger.<br/> Hjælpen iværksættes senest tre uger efter Visitationens afgørelse.</p> <p><b>Afgørelse</b><br/> Afgørelsen er juridisk bindende og leverandøren er forpligtet til at levere den hjælp, der er truffet afgørelse om.</p>  |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | <p>Herudover er følgende frister og krav gældende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal tilstræbe, at de indgående aftaler overholdes. Er det nødvendigt at ændre aftalen, skal modtageren orienteres via telefon.</li> <li>• Erstatningsbesøg skal tilbydes senest en uge efter det planlagte besøg</li> <li>• Afvigelser i levering, som overstiger 1 time skal meddeles modtageren via telefon.</li> </ul>  |
| <b>Leverandører</b>         | <p>I henhold til frivalgsordningen i lov om Social Service skal der efter rehabiliteringsforløbets afslutning vælges mellem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Morsø Kommune</li> <li>• Godkendt privat leverandør</li> <li>• Modtagerens eget valg af hjælper</li> </ul> <p>Hjælpens omfang angives i Visitationens afgørelse.</p> <p>Udover hjælpen, som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan private leverandører tilbyde borgeren ekstra hjælp mod egenbetaling. Disse aftaler er Morsø Kommune uvedkommende.</p> <p>Leverandøren skal oplyse et kontakttelfonnummer, som skal være angivet klart og tydeligt i afgørelsen om bevilling af hjælp.</p>  |
| <b>Hvad koster ydelsen?</b> | Ydelsen er gratis.   |
| <b>Tilsyn og opfølgning</b> | <p>Der gennemføres registrering af afvigelser af leverandør. Der gennemføres kontrol af kvalitet og kvantitet af den bevilligede hjælp af Visitationen.</p> <p>Herudover afholdes der årligt dialogmøder mellem leverandører og Visitationen.</p>  |
| <b>Særlige forhold</b>      | <p>Medarbejdere er omfattet af Arbejds miljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, blandt andet ved hjælp af relevant forflytningsvejledning m.m.</p> <p>Det kan være nødvendigt at installere hjælpemidler og flytte møbler for at sikre et sikkert arbejdsmiljø. Der udarbejdes arbejdspladsvurdering i det enkelte hjem. Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med Arbejds miljøloven.</p> <p><b>Personalet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har tavshedspligt, underretningspligt samt journalføringspligt</li> <li>• Skal fastsætte individuelle mål</li> <li>• Skal, hvis de kommer til en låst dør, undersøge baggrund for dette samt iværksætte de nødvendige</li> </ul> |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <p>handlinger, f.eks. at kontakte pårørende eller låsesmed og politi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Må ikke varetage opgaver omkring økonomi eller opgaver, hvor der er behov for anvendelse af NemID</li> <li>• Må ikke modtage arv og gaver eller handle med borger.</li> </ul>  |
| <b>Adresser og kontaktmuligheder</b> | <p>Morsø Kommune<br/>Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap<br/>Visitationen ældre<br/>Jernbanevej 7<br/>7900 Nykøbing</p> <p>Tlf.: 9970 6348</p> <p>Mail:visitation@morsoe.dk</p>   |
| <b>Klagevejledning</b>               | <p>Der kan klages over afgørelsen.<br/>Fristen for at klage er fire uger fra modtagelsen af afgørelsen.<br/>Der kan klages skriftligt og mundtligt. En mundtlig klage bliver skrevet ned af klagemodtagere, der ligeledes sikrer, at klagen er korrekt forstået.</p> <p>Klagen rettes til/sendes til:</p> <p>Morsø Kommune<br/>Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap<br/>Visitationen ældre<br/>Jernbanevej 7<br/>7900 Nykøbing Mors</p> <p>Afgørelsen genbehandles i Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap.</p> <p>Hvis afgørelsen fastholdes, videresender Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap klagen til behandling i:</p> <p>Ankestyrelsen Aalborg<br/>7998 Statsservice<br/>Mail: ast-aalborg@ast.dk</p> <p>Klage over leverandørens personale:<br/>Eventuelle klager over personale eller personalets indsats skal ske til leverandørens ledelse.</p> |
| <b>Lovgrundlag - uddybende</b>       | <p><b>Lov om Social Service § 83</b><br/>Kommunalbestyrelsen skal tilbyde:<br/>1) personlig hjælp og pleje,<br/>2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og<br/>3) madservice.</p> <p><b>Lov om Social Service § 83a</b></p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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.</p> |
|--|--|