



Kerteminde  
Kommune

# Kvalitetsstandarder

Hjælp til praktiske opgaver i hjemmet

## HJÆLP TIL PRAKTISKE OPGAVER I HJEMMET

Denne kvalitetsstandard er en beskrivelse af Kerteminde Kommunes serviceniveau ved tilbud om praktisk hjælp til rengøring, tøjvask, indkøb af dagligvarer og anretning af mad.

### Hvem kan få hjælp?

For at være berettiget til at modtage hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet er det en forudsætning, at funktionsnedsættelsen ikke kan afhjælpes ved f.eks. rehabilitering, træning, vejledning i udførelse af opgaven eller brug af hjælpemiddel.

Det vil også være en del af vurderingen, om du og andre i husstanden er ude af stand til eller kun meget vanskeligt kan udføre opgaven.

Alder udløser ikke i sig selv hjælp og støtte.

Hvis du fortsat er i stand til at udføre praktiske opgaver, men nu oplever, at opgaven tager dig længere tid, kan der som udgangspunkt ikke bevilges hjælp. Det forventes her, at du fordeler opgaven over tid og derved fortsat selv klarer opgaven.

Ved bevilling af hjælp vil der altid blive taget udgangspunkt i en konkret individuel vurdering af dit behov.

### Hvordan får du hjælp?

Når der opstår behov for hjælp til hverdagsrengøring, tøjvask, indkøb af dagligvarer eller anretning af mad, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i Ældre, Handicap og Sundhed i Kerteminde Kommune.

Du vil blive kontaktet af en visitator, som i samarbejde med dig afdækker dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitatoren udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af hjælp til praktiske opgaver i hjemmet vurderer visitator, hvorvidt rehabilitering, hjælpemidler eller

træningstilbud helt eller delvist kan gøre dig selvhjulpent.

Du er velkommen til at invitere en bisidder med til møder med visitator.

### Hvad kan du få hjælp til?

Når der opstår behov for hjælp til praktiske opgaver i hjemmet, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i Ældre, Handicap og Sundhed i Kerteminde Kommune.

Du vil blive kontaktet af en visitator, som i samarbejde med dig, afdækker dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitatoren udarbejder en skriftlig afgørelse.

Omfanget af hjælp til praktiske opgaver afhænger af din konkrete situation og af, hvor meget du selv og andre i husstanden kan udføre.

### HVERDAGSRENGØRING

Hjælpen leveres hver 14. dag, dog med 3 årlige aflysninger. Det vil sige at hjælpen leveres 23 gange årligt på hverdage. Såfremt hverdagsrengøring aflyses mere end 3 gange årligt tilbydes erstatningsrengøring

Du skal være til stede i hjemmet, når rengøringen udføres.

### Hjælp til rengøring kan omfatte:

- Støvsugning af dagligt benyttede rum
- Gulvvask i køkken og badeværelse, samt i øvrige dagligt benyttede rum efter vurdering
- Støvaftørring
- Rengøring af sanitet på badeværelset
- Skift af sengetøj
- Du kan ikke få hjælp til vinduespudsning, flytning af tunge møbler og rengøring efter husdyr
- Hjælp hver 4. uge til rengøring af hjælpemidler

Der kan i helt særlige tilfælde ydes hjælp til oprydning og hovedrengøring, hvis det vurderes, at oprydningen og hovedrengøringen er nødvendig, for at du kan opholde dig i dit hjem.

### KOMMUNAL VASKEORDNING

Som hovedregel kan du få hjælp til tøjvask én gang om ugen, og som udgangspunkt vil hjælpen til tøjvask ikke ske med din egen vaskemaskine eller i din boligs fælles vaskeri.

Afhentning og levering af dit vasketøj vil ske på en fast ugedag, og tøjvasken vil blive foretaget i kommunens vaskeri.

#### Hjælp til tøjvask kan omfatte:

- Udlevering af vasketøjsposer
- Tøjet vil blive sorteret, vasket, tørret i tørretumbler og lagt sammen
- Tøjet bliver leveret til dig ugen efter
- Du kan ikke få hjælp til tøj, der skal vaskes i hånden, strygning og vask af engangsklude og grydesvampe.

I særlige tilfælde vil der kunne bevilges hjælp til følgende:

- Pakke vasketøjet og få lagt det rene vasketøj på plads
- Håndvask af kompressionsstrømper

### INDKØB AF DAGLIGVARER

#### Praktisk hjælp til indkøb af dagligvarer kan omfatte:

- Hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel
- Bestilling af varer pr. telefon, eller PC
- Hjælp til at sætte varer på plads
- Som hovedregel kan du få hjælp til indkøb af dagligvarer én gang om ugen
- Du kan ikke få hjælp til at gå i butikker og handle
- Anretning af mad

#### Hjælp til anretning af mad kan omfatte:

- Anretning af morgenmad og drikkevarer herunder tilberedning af kaffe/the
- Anretning af middags- og aftensmad samt mellemmåltider
- Opvarmning af mad i mikroovn
- Opvask
- Du kan ikke få hjælp til egentlig madlavning, opvarmning af mad i gryder/ovn samt tilberedning af brød med pålæg til middag eller aften.

Som hovedregel kan du bevilges hjælp til anretning af mad 1-3 gange dagligt. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Hvis du selv kan lave mad, forventes det som udgangspunkt også at du selv kan vaske op.

Hvad koster hjælpen?	
Hverdagsrengøring	Hjælp og støtte til praktiske opgaver er gratis.
Kommunal vaskeordning	Der er egenbetaling på vaskeriordning, som dækker udgifterne til sæbe, el, vand, varme og lign.  Prisen reguleres en gang årligt og kan findes i takstbladet på Kerteminde Kommunes hjemmeside <a href="http://www.kerteminde.dk">Takster (kerteminde.dk)</a> .  Hvis du i ganske særlige tilfælde får bevilget yderligere hjælp, vil prisen være tilsvarende højere
Indkøb af dagligvarer	Du skal selv afholde udgiften for at få dagligvarer bragt ud.
Anretning af mad	Anretning af mad er gratis.

### Hvem leverer hjælpen?

Hjælp til praktiske opgaver er omfattet af frit-valg. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af

- Den kommunale hjemmepleje eller godkendte private leverandører af praktiske opgaver (servicelovens § 92).
- En person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du er blevet tildelt. Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav f.eks. i relation til uddannelse m.v.) Personen skal godkendes og ansættes af kommunen (servicelovens § 94).
- En personlig hjælper, hvis du er tildelt mere end 20 timer ugentligt (servicelovens § 95).

Hjælpen skal leveres til tiden +/- en time. Hvis personalet er forhindret i at overholde den aftalte tid, kontakter de dig for at aftale en ny tid.

Ny hjælp iværksættes hurtigst muligt efter tildelingen og efter aftale med dig. Daglig hjælp kan tilrettelægges fra dag til dag.

### Hvad forventes af dig?

Når du modtager hjælp til praktiske opgaver i hjemmet, forventes det af dig, at:

- Du er hjemme og afsætter nødvendig tid
- Du stiller de nødvendige rengøringsredskaber til rådighed for personalet. Gulvmoppe og klude medbringes dog af leverandør.
- De rengøringsartikler, der stilles til rådighed opfylder de gældende krav omkring personalets udførelse af arbejdet.
- Hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig, kan personalet blive nødt til at kontakte låsesmed for din regning

- Hvis du aflyser et planlagt besøg, får du som udgangspunkt ikke et erstatningsbesøg

### Fleksibilitet – bytteydelse

- Personalet skal som hovedregel levere den hjælp, som du er tildelt.
- Du har mulighed for i en konkret situation at bytte en tildelt ydelse ud med en anden. Aftalen indgås mellem dig og personalet. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til.

### Betingelserne er:

- At de opgaver, du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme
- At opgaven kan varetages af samme leverandør
- At opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- At du alene kan bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt begge ydelsesformer, og ydelserne leveres af den samme leverandør

Personalet vurderer i hvert enkelt tilfælde i hvilket omfang, det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp. Personalet skal tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse, hvis der er tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for bytteydelse.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen vil i så fald sammen med dig revurdere dit behov for hjælp.

## Kvalitetsmål

### Kvalitetsmål i forhold til leverandøren

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål,

- At du inddrages maksimalt i opgavernes udførelse.
- At du støttes i at mestre hverdagen og samtidig udvikler og/eller fastholder din evne til helt eller delvist at blive selvhjulpne.
- At hjælpen iværksættes hurtigst muligt efter aftale med dig.
- At hjælpen skal leveres til tiden +/- en time.
- At leverandøren kontakter dig, hvis hjælpen forsinkes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

### Kvalitetsmål i forhold til dig

Kerteminde Kommune har som kvalitetsmål,

- At du oplever, at hjælpen ydes med nærvær, tryghed og respekt
- At du oplever at blive inddraget i opgavernes udførelse
- At du oplever, at det er et kontaktteam, der varetager din hjælp

Kerteminde Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

## Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager hjælp, pleje og støtte, er dit hjem personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds-og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Kerteminde Kommune har indført røgfri arbejdsplads. Det betyder at du ikke må ryge når vi er hos dig og op til en time inden vores besøg. Du skal sikre at der er luftet ud, inden vores besøg.

## Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Byrådet 21. december 2023.

## Information

Denne kvalitetsstandard og Kerteminde Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside [www.kerteminde.dk](http://www.kerteminde.dk).

Du kan få tilsendt kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte Myndighedsafdelingen:

Tlf. 65 15 10 60

Sikker post: sikkerpost-visitator@kerteminde.dk