

Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Lovgrundlag

Lov om social service § 83, stk. 1 nr. 2.

Hvilket behov dækker hjælpen

Man kan få hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Hvad er formålet med hjælpen

Formålet med den praktiske hjælp er:

- At fremme borgerens mulighed for at klare sig selv eller lette den daglige tilværelse og forbedre tilværelse og forbedre livskvaliteten.
 - Hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie.
- At afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, således at borgeren kan fungere bedst muligt i eget hjem.
 - Praktisk hjælp gives således, at borgeren i videst omfang selv deltager aktivt i udførelsen af opgaverne.

Hvem er berettiget til hjælpen

Hjælpen gives ud fra hjælp-til-selvhjælpsprincippet, hvilket betyder, at der ikke kan bevilliges hjælp til opgaver som husstanden selv kan løse.

Der ydes hjælp til rengøring hos borgere, der på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, ikke selv eller meget vanskeligt kan udføre opgaven.

Borgere, der efterspørger hjemmehjælp og samtidig har et træningspotentiale vil blive tilbudt hjemmetræning, som er hverdagsrehabilitering.

Efter endt træningsforløb vurderes borgerens funktionsniveau og om der fortsat er behov for hjælp.

Omfanget af den praktiske hjælp, som borgeren er berettiget til, vurderes ud fra en individuel faglig bedømmelse. Ved vurdering af borgerens behov vil der blive lagt vægt på:

- Hvad kan borgeren selv gøre?
- Er der nogen i husstanden eller omgangskreds, som kan hjælpe med nogle af opgaverne?
- Hvad kan borgeren gøre med støtte fra en medarbejder?
- Hvad kan borgeren klare selv med et hjælpemiddel, træning eller ændret boligindretning?

Hvorvidt borgeren kan få hjælp vil altid bero på en konkret og individuel vurdering og ikke på grund af alder.

Hvad kan hjælpen indeholde

Når det er vurderet, hvilken hjælp borgeren er berettiget til, visiteres den praktiske hjælp i *pakker*.

Indholdet af *pakken* tildeles ud fra borgerens behov og funktionsniveau.

Når borgeren har valgt en leverandør, aftaler leverandøren med borgeren, hvilken hjælp der aktuelt er behov for. Hjælpen vil typisk ydes til de rum borgeren benytter dagligt.

Hjælpen ydes som udgangspunkt i et areal på 65 m².

Fleksibel hjemmehjælp

Ifølge Lov om social service § 94 a har borgeren mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, der er truffet afgørelse om.

Borgeren kan aftale med hjælperen, at tiden kan bruges på noget andet. Det er hjælperen, der kommer i hjemmet, der vurderer i hvilket omfang det er forsvarligt at bytte hjælpen.

Der kan ikke overføres ubrugt tid fra gang til gang. Der er ikke en fast ramme for hjælpen, der kan byttes til. Dog skal Arbejdsmiljøloven overholdes.

Den ombyttede hjælp skal kunne udføres inden for den visiterede tid.

Ønsker borgeren at bytte mellem personlig og praktisk hjælp forudsætter det, at borgeren er tildelt begge ydelsesformer.

Har borgeren i forbindelse med frit valg af leverandør, både valgt at få hjælp fra den offentlige og en privat leverandør, kan der ikke byttes hjælp mellem de private og offentlige leverandører.

Der kan ikke klages over den byttede hjælp. Leverandøren stiller de nødvendige rengøringsartikler til rådighed. Borger skal selv have brugbar støvsuger, evt. på hver etage.

Varighed og hyppighed

Hjælpen tildeles midlertidigt eller varigt.

Der er ingen brugerbetaling.

Midlertidig hjælp til rengøring visiteres for højst 3 måneder ad gangen.

Varig hjælp til rengøring visiteres for højst 18 måneder ad gangen.

Rengøringshjælpen ydes som udgangspunkt hver 14. dag i tidsrummet kl. 8.00 - 17.00 på hverdage.

Kommunens kvalitetsmål

Der går højst 4 uger fra henvendelsen vedrørende ansøgning om hjælp til visitator tager kontakt til borgeren for at aftale tid for hjemmebesøg.

Den aftalte hjælp iværksættes senest 10 hverdage efter besøget. Hvis borgeren ikke får bevilget den hjælp der ønskes eller kun dele deraf, udarbejdes der en skriftlig afgørelse, hvoraf det fremgår hvilken hjælp der er bevilget.

Arbejdet i hjemmet tilstræbes organiseret således, at borgeren har den/ de samme hjælpere.

Hvad orienteres borgeren om

- At aftale med hjælperne, hvornår hjælper kommer for at udføre de visiterede ydelser.
- Når et planlagt besøg flyttes mere end en time orienteres borgeren.
- At der kan forekomme flytning af planlagte besøg. Erstatningsbesøg vil blive givet indenfor 5 hverdage.
- At der - efter forudgående aftale, som følge af helligdage, kan forekomme flytning af aftale om rengøring.
- At leverandørens medarbejdere har tavshedspligt og bærer navneskilt med logo fra leverandør.
- Borger er forpligtiget til at underrette om evt. forbedringer af helbred og funktionsniveau.

Hvordan sikres opfyldelsen af kommunens kvalitetsmål

Der foretages løbende borger tilfredshedsundersøgelser.

Hjemmet som arbejdsplads

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

Af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø forventes det:

- at borgeren accepterer de krav, som arbejdsmiljøloven stiller til indretning af

hjemmet set i forhold til den bevilgede hjælp.

- at det i nogle tilfælde vil være nødvendigt at installere hjælpemidler i hjemmet (f.eks. en personlift, plejeseng eller lignende), og at dine pårørende flytter møbler, fjerner tæpper m.v.
- at der skal være oplyste og ubesværede adgangsforhold, herunder ryddet for sne. at evt. husdyr i hjemmet skal være lukket inde, når leverandøren kommer for at udføre den bevilgede hjælp.
- at der ikke ryges, mens leverandøren opholder sig i borgerens hjem.
- I Jammerbugt Kommune er alle medarbejdere ligestillede, uanset køn, hudfarve og nationalitet. Man kan derfor ikke fravælge hjemmehjælp på grund af medarbejderens køn eller etniske oprindelse. Dette gælder uanset om man vælger den private eller offentlige leverandør.

Frit valg

I henhold til Lov om social service § 91, stk. 4, er der mulighed for at vælge mellem de leverandører, der er godkendt af Jammerbugt Kommune til at udføre den hjælp, der er truffet afgørelse om.

Formålet er, at borgeren får indflydelse på, hvilken leverandør der skal udføre hjælpen.

Hvis borgeren både er bevilget hjælp til personligpleje og til praktisk hjælp, har man mulighed for at vælge én leverandør til udførelse af personligpleje, og en anden leverandør til udførelse af praktisk hjælp.

Man kan hos Kommunens visitatorer få information om de godkendte leverandører i deres informationsmateriale.

Det er Kommunen, som sørger for aftaler og afregninger med de godkendte leverandører.

Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør af hjemmehjælp skal man kontakte Kommunens visitatorer. Der er som hovedregel løbende måned + 30 dages opsigelsesvarsel ved skift af leverandør. Indtil da vil borgeren få hjælpen som hidtil.

Borgeren kan selv udpege en person til hjælpen

Ifølge Lov om social service § 94 kan borgeren selv vælge at udpege en person til at udføre hjælpen. Den pågældende person skal godkendes af Kommunen og der laves en kontrakt med Kommunen.

Hvis kommunen ikke kan stille hjælpen til rådighed

Ifølge Lov om social service § 95 stk. 1, kan Kommunen i stedet udbetale et tilskud til hjælp som borgeren selv antager.

Leverandørens forpligtelser

Leverandøren har pligt til at underrette visitator om borgerens funktionsniveau.

Klagevejledning

Afgørelsen kan påklages. Klagen skal indgives mundtligt eller skriftligt inden 4 uger fra modtagelse af afgørelsen.

Klagen skal sendes til: Jammerbugt Kommune, Toftevej 43, 9440 Aabybro, Jammerbugt

Kommune vil herefter revurdere afgørelsen og såfremt afgørelsen fastholdes, videresendes klagen til behandling i Ankestyrelsen

Kontakt til visitator

Myndighedsafdelingen, Stationsvej 20, 9460 Brovst

Visitatorer 7257 7590

e-mail: visitator@jammerbugt.dk

Telefontider

Mandag - fredag 08.00 - 12.00

Postadresse

Jammerbugt Kommune, Toftevej 43, 9440 Aabybro

Noter