



Kvalitetsstandard for

# PERSONLIG OG PRAKTISK STØTTE PÅ ÆLDRE- OG HANDICAPOMRÅDET



Gældende fra maj 2015

Hvis du har brug for personlig  
og praktisk støtte



Ishøj Kommune

Jeg er glad for at kunne præsentere Ishøj kommunes kvalitetsstandarder for ældre- og handicapplejen. Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som byrådet har fastlagt.

Formålet med kvalitetsstandarderne er at give dig og dine pårørende en enkel og klar information om vores service-niveau. Vi vil synliggøre vores mål og værdier. Samtidig vil vi gøre klart, hvilke forventninger vi har til modtagere af personlig og praktisk hjemmepleje og hvad du som borger i Ishøj Kommune har mulighed for at modtage af støtte.

Jeg håber, at du og dine pårørende får svar på de spørgsmål, I måtte have i denne pjece.

Med venlig hilsen



Ole Bjørstorp

## **Politiske målsætninger**

Ishøj Kommune lægger vægt på, at du bevarer dine færdigheder, så længe som muligt.

Forskning og erfaringer viser, at en af nøglerne til fortsat at kunne være herre i eget liv er at holde sig fysisk aktiv. For den ældre del af befolkningen opnås dette i høj grad, igennem udførelse af de daglige opgaver i hjemmet.

Derfor er ydelserne i kvalitetsstandarderne, som udgangspunkt, ikke et tilbud om at overtage opgaverne for dig, men derimod, at du fortsat eller igen kan udføre så mange opgaver som muligt i forbindelse med personlig pleje og praktiske opgaver i dit hjem, da vi tror på, at det vil øge din livskvalitet.

Ishøj Kommune har pr. 1 maj 2014 ændret måden, hvorpå din hjemmepleje visiteres. Vi har indført en større fleksibilitet i samarbejdet imellem dig og din hjælper i det daglige. Du vil således i samarbejde med din hjælper kunne planlægge hjælpen, så den tilgodeser dine ønsker og behov.

### **Hvem kan tildeles hjemmepleje?**

- Hvis du har folkeregisteradresse i Ishøj og opholder dig i Danmark
- Hvis du har folkeregisteradresse i anden dansk kommune og opholder dig midlertidigt i Ishøj
- Hvis du har folkeregisteradresse i Ishøj og opholder dig i en anden dansk kommune midlertidigt
- Hvis du midlertidigt ikke kan udføre opgaver inden for daglig husførelse og/eller personlig pleje
- Hvis du varigt ikke kan udføre opgaver inden for daglig husførelse og/eller personlig pleje

### **Hvad kan du få hjemmepleje til?**

- Rengøring
- Indkøb
- Tøjtvaske
- Madordning
- Personlig pleje

### **Hvordan får du hjemmepleje?**

- Du skal kontakte kommunens visitation (se oplysninger bagerst i pjecen)
- Ved et hjemmebesøg, vil visitator sammen med dig afdække din funktionsevne og dit aktuelle behov for støtte. Visitatoren vil herefter tildele og opstarte støtte i de daglige opgaver, hvor det er relevant
- Du har ret til, at der ved besøget er en pårørende eller en anden bisidder tilstede
- Visitator træffer efter besøget en afgørelse, og du modtager afgørelsen skriftligt

### **Hvor lang tid kan jeg modtage hjemmepleje?**

Bliver du visiteret til midlertidig hjemmepleje, stopper hjemmeplejen automatisk den dato, der fremgår af dit afgørelsesbrev. Hvis du fortsat har behov for hjemmepleje, kan du kontakte visitationen.

Har visitator tildelt dig varig hjemmepleje, fortsætter din hjemmepleje så længe, du er berettiget til den. Din hjemmepleje vil løbende blive revurderet og sker der ændringer i din funktionsevne kan din støtte også ændres på baggrund heraf.

### **Hvordan tildeles hjemmeplejen?**

Visitator lægger vægt på, at du fortsat skal udføre de opgaver du selv kan. Det kan betyde, at I sammen skal afprøve nogle af de opgaver, du har svært ved at udføre.

Visitator kan eksempelvis også træne enkelte opgaver med dig; vejlede dig i forhold til arbejdsstillinger der er mere hensigtsmæssige for dig, eller anbefale at du anskaffer dig remedier, som kan gøre dig selvhjulp.

I hverdagsopgaver hvor visitatoren har vurderet, at du ikke længere kan varetage opgaven selv, vil hjemmeplejen udføre opgaven for dig.

I tilfælde hvor visitatoren har vurderet, at du kan forbedre din funktionsevne vil hjemmeplejen arbejde rehabiliterende. Støtten ydes med udgangspunkt i dine aktive ressourcer. Det vil sige, at vi i videst muligt omfang kun støtter dig i opgaver, du har brug for støtte til.

Dette vil foregå som et samarbejde mellem dig og din hjemmepleje, hvor du deltager aktivt og på sigt kan komme til at mestre opgaven selvstændigt uden eller medmindre behov for hjemmepleje.

### **Hvilken fleksibilitet er der i din hjemmepleje?**

Når du visiteres støtte til de funktioner, som du ikke selv kan varetage, tager visitator udgangspunkt i hvordan du fungerer på visitationstidspunktet.

Da Ishøj kommune er opmærksomme på, at du kan have forskellige ønsker og behov til din støtte og at disse kan variere, har vi derfor indført den praksis, at du indenfor den visiterede ramme sammen med din hjemmepleje kan planlægge din støtte. Dette betyder også i praksis, at tiden der afsættes til din støtte kan variere uden at du nødvendigvis skal ansøge på ny.

Du skal være opmærksom på, at den fleksible støtte vurderes i samarbejde med din faste kontaktperson og med udgangspunkt i dennes faglige vurdering.

### **Hvem leverer din hjemmepleje?**

- Du kan selv vælge, om du ønsker at leverandøren af hjemmeplejen er kommunen eller et af de private firmaer, som kommunen har indgået kontrakt med
- Du har mulighed for, at skifte leverandør med en måneds varsel. Du skal kontakte visitator, hvis du ønsker at skifte
- Du har mulighed for selv at udpege en person, der bliver ansat af kommunen, til at støtte dig i de daglige opgaver.
- Hvis du er visiteret til mere end 20 timers støtte om ugen, har du mulighed for selv at ansætte en støtteperson. Dine udgifter til aflønning af støtteperson en bliver kompenseret af kommunen

### **Hvordan følger vi op?**

- Samtale mellem dig og eksempelvis dine pårørende og din daglige hjemmepleje
- Anmeldte og uanmeldte besøg fra Visitationsteamet
- Samtale mellem leverandøren og kommunen
- Spørgeskemaundersøgelser

### **Hvad er din leverandørs forpligtelser?**

- Leverandørens personale skal være uddannet social- og sundhedshjælper, have anden relevant uddannelse eller have relevant sundhedsfaglig viden og erfaring
- Overholde tavshedspligten
- Udføre de aftalte opgaver
- Samarbejde med dig og visitationen
- Er ansvarsbevidst og pligtopfyldende
- Er forpligtiget til at meddele eventuelle ændringer i din situation til kommunens visitationsteam
- Er forpligtiget til at sørge for, at personalet udfører opgaverne sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt



## **Hvilke gensidige forpligtigelser er der mellem dig og leverandøren?**

- Du tilrettelægger i samarbejde med leverandøren hvornår støtten skal leveres
- Hvis leverandøren er nødsaget til at aflyse, vil leverandøren efter en individuel vurdering af dine behov, erstatte det aflyste besøg
- Det er en forudsætning at du opholder dig i dit hjem i den periode, hvor du modtager ydelser
- Du skal være hjemme på det aftalte tidspunkt
- Hvis du ønsker at aflyse hjemmeplejen, skal det ske med en varsel på 24 timer, med mindre leverandørens aflysningsfrist er anderledes
- Hvis du må aflyse besøget på grund af læge/syge husbesøg vil leverandøren bestræbe sig på at finde et andet tidspunkt hvor hjemmeplejen kan leveres
- Leverandørens arbejde skal kunne udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt
- Der skal foretages en arbejdspladsvurdering (APV) af dit hjem

## **Hvilke kvalitetskrav har Ishøj Kommune?**

- Hjemmeplejen skal ydes med udgangspunkt i dine ønsker og behov
- Hjemmeplejen er fleksibel og skal tilrettelægges, så den passer bedst muligt ind i din hverdag
- Ishøj Kommune har ansvaret for at lave opfølgning på den støtte, du får

## **Lovgivning**

Visitationen sker efter Servicelovens § 83, 84, 94 og 95.



### **Hvis du vil klage**

Visitorator informerer dig om dine klagemuligheder. Klagevejledningen følger også med din skriftlige afgørelse. Du kan henvende dig til Visitationsteamet, hvis du er utilfreds med:

- Den tildelte støtte
- Sagsbehandlingen
- De udførte opgaver
- Leverandørens personale

Hvis din klage er mundtlig, tilbyder visitationen at formulere klagen på skrift. Inden klagen sendes til Ankestyrelsen, har visitationsteamet pligt til at høre dig og de implicerede parter i sagen for at sikre, at sagen er tilstrækkeligt oplyst.

### **Telefontid:**

Mandag til fredag 9-10  
43 57 75 75

### **E-mail:**

Sundhed-aeldre@ishoj.dk

### **Adresse:**

Ishøj Rådhus, 6. sal.  
Ishøj Store Torv 20  
2635 Ishøj







# PERSONLIG PLEJE



**Formål:**

Formålet med støtten til personlig pleje, er at du føler dig velsoigneret og at din hygiejne er sundhedsmæssig forsvarlig, således at vi medvirker til dit velvære og din trivsel.

**Hvordan ydes støtten?**

Støtten ydes ud fra det udgangspunkt, at vi bruger dine ressourcer aktivt. Det vil sige, at vi i videst muligt omfang kun støtter dig med de færdigheder, du har brug for støtte til.

Her kan du finde eksempler på, hvordan dine ressourcer bruges aktivt.

**Bad:**

Eksempel: Du kan måske selv klare selve badet, men har behov for støtte til hårvask.

**Toiletbesøg:**

Eksempel: Du har måske brug for støtte til at sætte dig og rejse dig fra toilettet, men kan klare resten selv.

**Øvre og nedre toilette:**

Eksempel: Du kan måske selv klare at vaske dig foroven, men har brug for støtte til at vaske dig forneden.

**Hudpleje, barbering og negleklipning på fingre:**

Eksempel: Du kan måske selv klare at smøre dig ind i barberskum, men har brug for støtte til selve barberingen med skraber.

**Afklædning og påklædning:**

Eksempel: Du kan måske selv klare at tage bukser og trøje på, men har brug for støtte til at tage sko og strømper på.

**Tilberedning og anretning af mad og drikke:**

Eksempel: Du kan måske selv anrette mad og drikke, men glemmer nogen gange at spise og drikke og har derfor brug for støtte til at huske at spise og drikke.

**Indtagelse af mad og drikke og medicin:**

Eksempel: Du kan måske selv indtage mad og drikke, men har brug for støtte til at skære maden ud.

**Forflytninger:**

Eksempel: Du har måske brug for støtte til at flytte dig fra din seng til din kørestol, men kan selv køre din kørestol.

**Hvor ofte ydes støtten?**

Støtte til personlig pleje kan ydes fra en gang om ugen til flere gange i døgnet afhængigt af dit behov.

I forbindelse med den personlige pleje kan der også leveres støtte til daglige praktiske opgaver. Det kan for eksempel være:

- Almindelig oprydning
- Sengeredning
- Aftørring af badeareal
- Rengøring af toilet
- Tømning af skraldespand

**Klippekort:**

Hvis du er en af de borgere der har brug for mest støtte i din dagligdag, vil du også blive tilbudt et klippekort.

Klippekortet har 64 klip på en halv time, om året. Det er meningen, at du kan bruge klippekortet til forskellige aktiviteter sammen med din hjemmepleje.

Det kan for eksempel være, hvis du ønsker at tage en tur i Tivoli eller en tur i skoven, en tur på café eller i svømmehallen. Det er dig der bestemmer aktiviteten, og du må gerne bruge flere klip ad gangen.

Hvis Ishøj Kommune kan tilbyde dig klippekortet, vil din visitator fortælle dig om det.









# PRAKTISK STØTTE RENGØRING, TØJVASK OG INDKØB



# Rengøring

## Formål:

Formålet med at få støtte til rengøring er at sikre forsvarlig hygiejne i dit hjem samt at medvirke til dit velvære og din trivsel. Formålet med at få støtte til tøjvask er, at du har rent tøj og linned i din bolig.

## Hvad kan jeg få støtte til?

Du kan få almindelig rengøring i de rum, der bruges dagligt. Som hovedregel vil støtten blive givet hver 14.dag, og der rengøres kun et rum fra hver af nedenstående kategorier:

- Entre
- Opholdsstue
- Soveværelse
- Badeværelse
- Køkken og Bryggers

Det vil sige, at hvis du eksempelvis har to badeværelser, kan du kun få støtte til rengøring af det ene.

Du kan tildeles en af to nedenstående fleksible pakker

### 1. Praktisk støtte – lille pakke

Denne pakke tildeles når du har behov for støtte til den tungere rengøring, det kan for eksempel være:

- At støvsuge
- At vaske gulv
- At rengøre håndvask på badeværelset
- At rengøre bad
- At rengøre toilet
- Tøjvask i egen maskine

## **2. Praktisk støtte – stor pakke**

Denne pakke tildeles når du har behov for støtte til flere rengøringsopgaver, tøjvask og skift af sengetøj. Opgaverne kan for eksempel være:

- Rengøringsopgaver som nævnt ovenfor
- At tørre støv af
- At rengøre køleskab, fryser og mikroovn
- Sortering af tøj
- Tøjvask i egen maskine eller på vaskeri
- Tørring af tøj
- Skift af sengetøj

### **Hovedrengøring**

I begge pakker indgår også en årlig grundig rengøring af 6 timers varighed såfremt du er visiteret til varig støtte.

Du kan vælge mellem grundig rengøring af hele rum eller dele af flere af følgende rum:

- Køkken
- Bad
- Opgaver i andre rum, som afvaskning af døre, karme, møbler, pyntegenstande m.m.

### **Hvad kan jeg ikke få støtte til:**

- Opgaver du selv kan varetage
- almindeligvis ydes der heller ikke støtte til de opgaver andre i husstanden kan varetage
- At fjerne tunge møbler, så der kan støvsuges / vaskes gulv
- Pudsning af kobber- og sølvtøj
- Rengøring ved flytning
- Rengøring efter håndværkere
- Vinduespudsning
- Oprydning og opvask efter gæster
- Snerydning og havepasning
- Luftning og rengøring efter husdyr
- Kælderrensning
- Rengøring af altan eller udestue
- Rulning eller strygning af tøj
- Håndvask af tøj

## **Indkøb:**

### **Formål:**

Formålet med at få støtte til indkøb er, at du kan få indkøbt de nødvendige og ernæringsrigtige dagligvarer

### **Hvad kan jeg få støtte til?**

Efter en individuel vurdering kan du få støtte til hele eller dele af dine indkøb.

Hvis du skal udskrives fra hospitalet, kan du blive visiteret til indkøb på udskrivningsdagen, såfremt du ikke har pårørende, der kan støtte dig.

Efter en konkret vurdering kan der tilbydes støtte til indkøb af tøj og sko.

### **Hvordan ydes indkøbet?**

Støtte til indkøb er en ordning, hvor varerne bestilles og leveres til dit hjem. Støtten ydes ud fra det udgangspunkt, at vi bruger dine ressourcer aktivt.

Det vil sige, at vi i videst muligt omfang kun støtter dig med de færdigheder, du har brug for.

Har du valgt en privat leverandør som også tilbyder indkøb, kan du indgå aftale med leverandøren om at personale fra leverandøren møder dig i butikken og foretager indkøbet sammen med dig.

Her kan du finde eksempler på, hvordan dine ressourcer bruges aktivt.

**Eksempel 1:**

Du kan måske selv skrive indkøbssedlen, men har brug for støtte til vurdering af, hvad der skal købes ind samt støtte til at bestille varerne.

**Eksempel 2:**

Du kan måske selv skrive din indkøbsseddel og bestille varerne, men har brug for støtte til at sætte varerne på plads.

**Hvor ofte kan jeg få støtte til indkøb?**

Støtte til indkøb bevilges en gang om ugen, hver 14. dag eller en gang om måneden afhængigt af hvilke indkøb, du har behov for støtte til.

Hvis du har behov for støtte til indkøb af madvarer, tilbydes du som hovedregel indkøb en gang om ugen.

### **Leverandørens forpligtigelser:**

- Din støtte skal ydes første gang indenfor 10 hverdage efter der er truffet afgørelse i din sag
- Du aftaler selv med leverandøren hvilken dag og på hvilket tidspunkt
- Hvis leverandøren må flytte besøget hos dig mere end 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt, skal du orienteres telefonisk
- Hvis leverandøren er nødt til at aflyse et besøg hos dig, skal du tilbydes et erstatningsbesøg indenfor 5 hverdage efter aflysningen

### **Dine forpligtigelser over for leverandøren:**

- Personalet skal kunne udføre sit arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt
- Du skal derfor stille de nødvendige miljørigtige rengøringsmidler og de nødvendige tidssvarende arbejdsredskaber til rådighed.
- Arbejdsredskaberne skal være i forsvarlig stand. Eksempelvis må støvsugeren ikke have løse defekte ledninger. Leverandøren kan oplyse dig om hvilke krav de stiller til rengøringsmidler, arbejdsredskaber og indretning af boligen. Der kan være forskel på, hvilke krav de enkelte leverandører stiller.
- **Hvis du må aflyse et besøg, så gør det i så god tid som muligt. Leverandøren vil så bestræbe sig på at finde et andet tidspunkt.**

**VI HJÆLPER DIG MED  
AT HJÆLPE DIG SELV  
DU BRUGER DINE  
RESSOURCER AKTIVT**

## Kontaktoplysninger



### Visitation

**Telefon 43 57 75 75**

**Telefontid:** alle hverdage kl. 9-10.

**E-mail:**

sundhed-aeldre@ishoj.dk

**Adresse:**

Ishøj Rådhus, 6. sal.

Ishøj Store Torv 20

2635 Ishøj

