



Kvalitetsstandard for

# PERSONLIG OG PRAKTISK STØTTE PÅ ÆLDRE- OG HANDICAPOMRÅDET



Hvis du har brug for personlig og praktisk støtte

Gældende fra maj 2017



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 serviceniveau. Vi vil synliggøre vores mål og værdier. Samtidig vil vi gøre klart, hvilke forventninger vi har til modtagere af personlig og praktisk hjemmepleje. Vi vil også gøre det klart hvad du som borger i Ishøj Kommune, har mulighed for at modtage af støtte til.

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 gennem udførelse af daglige opgaver i hjemmet. Derfor er ydelserne i kvalitetsstandarderne, som udgangspunkt ikke et tilbud om at overtage opgaverne for dig. Derimod ud fra ønsket om 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 anvender “pakker”, når din hjemmepleje visiteres. Det betyder, at du i samarbejde med din hjælper kan planlægge hjælpen, så den tilgodeser dine ønsker og behov. Det giver således en større fleksibilitet i samarbejdet mellem dig og din hjælper i det daglige.

## **Hvem kan tildeles støtte til 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 indenfor daglig husførelse og/eller personlig pleje

## **Hvad kan du få støtte til?**

- Rengøring
- Indkøb
- Tøjvask
- Madordning
- Personlig pleje (fx hjælp til personlig hygiejne, indtagelse af mad og medicin, hjælp til forflytning mm.)

## **Hvordan får du hjemmepleje?**

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

## **Hvordan tildeles hjemmeplejen?**

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

I tilfælde hvor visitoratoren/terapeuten har vurderet, at du kan forbedre din funktionsevne, vil hjemmeplejen arbejde rehabiliterende. Støtten ydes derfor 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 hjemmeplejen, hvor du deltager aktivt, og på sigt kan mestre opgaven selvstændigt eller med mindre behov for hjemmepleje. I hverdagsopgaver hvor visitoratoren har vurderet, at du ikke længere kan varetage opgaven selv, vil hjemmeplejen udføre opgaven for dig.

## **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, skal du kontakte visitorator/terapeut.

Hvis en visitorator/terapeut har 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. Du vil minimum en gang årligt få besøg af din visitorator, hvor I sammen vurderer dine behov for støtte.

## Hvilken fleksibilitet er der i din hjemmepleje?

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

Vi er opmærksomme på, at du kan have forskellige ønsker og behov, som kan variere over tid. Derfor har vi indført den praksis, at du indenfor den visiterede ramme kan planlægge din støtte sammen med din hjemmepleje. Dette betyder i praksis også, at den tid der afsættes til støtte, kan variere, uden at du nødvendigvis skal ansøge igen. Du skal være opmærksom på, at den fleksible støtte vurderes i samarbejde med din faste kontaktperson og med udgangspunkt i dennes faglige vurdering. Der er ligeledes mulighed for at bytte en ydelse ud med en anden, hvis du er interesseret i dette, skal du tale med din hjælper.

## Hvem leverer din hjemmepleje?

- Du kan selv vælge, om du ønsker at leverandøren af hjemmeplejen er kommunen eller det private firma, 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, kan der være mulighed for selv at ansætte en støtteperson jf. servicelovens § 95. På denne ordning skal du eller en nærtstående være arbejdsleder. Dine udgifter til aflønning af en støtteperson bliver kompenseret af kommunen.

### Hvordan følger vi op?

- Samtale mellem dig og eksempelvis dine pårørende samt din daglige hjemmepleje
- Anmeldte og uanmeldte besøg fra visitator/terapeut
- Samtale mellem leverandøren og kommunen
- Spørgeskemaundersøgelser

### Hvad er din leverandørs forpligtelser?

- Leverandørens personale skal være uddannet social- og sundhedshjælpere, have anden relevant uddannelse eller have relevant sundhedsfaglig viden og erfaring
- Overholde tavshedspligten
- Udføre de aftalte opgaver
- Samarbejde med dig og visitator/terapeut
- Være 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, skal besøget som udgangspunkt erstattes, men leverandøren vil altid foretage en individuel vurdering om tidspunktet
- 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 akut læge/sygehusbesøg vil leverandøren bestræbe sig på at finde et andet tidspunkt, hvor hjemmeplejen kan leveres
- Leverandørens arbejde skal kunne udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt
- Der vil blive foretaget 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, som du får

## **Lovgivning**

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







# PERSONLIG PLEJE



**Formål:**

Formålet med støtten til personlig pleje, er at du føler dig velsoigneret, og at din hygiejne er sundhedsmæssig forsvarlig, således at det medvirker til velvære og 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 negleklipping 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 dette.

**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. Derudover kan du få tilbudt klippekort, hvis du har ekstra behov for at komme ud af eget hjem.

Klippekortet består af op til 64 klip (å en halv time) om året. Det er meningen, at du kan bruge klippekortet til forskellige aktiviteter sammen med din hjemmehjælper.

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

De udgifter der kan være forbundet med aktiviteten (fx entré), er en udgift, som du skal betale for dig og hjælperen.

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







# PRAKTISK STØTTE RENGØRING, TØJVASK OG INDKØB





# Rengøring

## Formål:

Formålet med støtte til rengøring er at sikre forsvarlig hygiejne i dit hjem samt medvirke til dit velvære og din trivsel. Formålet med 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, 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 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 samt
- 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 ligeledes en årlig grundig rengøring af 5 timers varighed, såfremt du er visiteret til varig støtte.

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

- Køkken
- Bad
- Stue
- Soveværelse
- Entre

### **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 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. F.eks. hvis du har udfordringer med at bære tunge ting.

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. I denne situation vil du skulle gøre brug af klippekortsordningen.

### Hvordan ydes indkøbet?

Støtte til indkøb er en ordning, hvor varerne bestilles og leveres til dit hjem af et privat firma. 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 opgaver, du har brug for.

Har du valgt en 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.

Nedenfor kan du finde eksempler på, hvordan dine ressourcer bruges aktivt:

**Eksempel 1:**

Du kan måske selv skrive indkøbssedlen, men har brug for støtte til en 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 dag og tidspunkt med leverandøren
- Hvis leverandøren må udskyde besøget hos dig med 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, skal det **gøres i så god tid som muligt og senest dagen før kl. 12**. Leverandøren vil så **bestræbe sig på at finde et andet tidspunkt.**

## Hvis du vil klage

Visitator 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/den sagsbehandlende terapeut 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.

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

## Kontaktoplysninger

### Bestillerenheden

**Visitator:** 43 57 76 27/43 57 73 47

**Sagsbehandlende terapeuter:** 43 57 76 99

### Telefontid:

Mandag-onsdag kl. 9-15

Torsdag kl. 12-17

Fredag kl. 9-13

### E-mail:

aor@ishoj.dk

### Adresse:

Ishøj Rådhus

6. sal

Ishøj Store Torv 20

2635 Ishøj

