



Kvalitetsstandard for praktisk støtte til rengøring, madservice, tøjvaskeordning og indkøbsordning efter Servicelovens § 83

Godkendt af Social- og Sundhedsudvalget i Ishøj Kommune august 2024
Kvalitetsstandarden revideres ved større ændringer.

Ishøj Kommunes kvalitetsstandard beskriver det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har vedtaget, og som du kan forvente at modtage, hvis du modtager denne ydelse.

Formålet med kvalitetsstandarden er at højne gennemsigtigheden i forhold til den ydelse, der tilbydes, samt at sikre, at alle borgere modtager ydelser ud fra samme standard.

Som fagprofessionel kan du ligeledes søge viden og information om de konkrete ydelser kommunen tilbyder.



Kvalitetsstandarden – kort fortalt

Lovgrundlag

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet samt madservice til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Ansøgning

Din ansøgning om støtte til praktisk støtte til rengøring, madservice, tøjvask og/eller rettes til Center for Voksne og Velfærd.

Klik her for at se Center for Voksne og Velfærds åbningstider og kontaktoplysninger:

<https://ishoj.dk/om/kontakt-og-abningstider/kontakt-kommunens-fagcentre/>

Svarfrist

Svarfristen på din ansøgning regnes fra det tidspunkt, hvor Ishøj Kommune har modtaget din ansøgning og indtil afgørelsen er truffet.

Klik her for at se, den aktuelle svarfrist:

<https://ishoj.dk/media/k2zbuekc/aktuelle-svarfrister.pdf>

Omfang og varighed

Rengøring, tøjvaskeordning og indkøbsordning

Som udgangspunkt er den visiterede støtte midlertidig.

I Ishøj kommune arbejder vi med rehabilitering og hjælp til selvhjælp, og det betyder, at vi understøtter din mulighed for at klare hverdagens gøremål selv. Det at have et aktivt liv øger livskvaliteten for mange.

Vi følger løbende op på din hjælp for at sikre, at hjælpen fortsat opfylder sit formål, og fungerer efter hensigten og det kan derfor være at støtten på et tidspunkt ophører, fordi du igen kan klare dig selv.

Ved rengøring gælder også følgende:

Hvis du er bevilget midlertidigt hjælp, stopper hjælpen automatisk den dato, der fremgår af afgørelsen.

Hvis du forsat har behov for hjælpen, skal du kontakte kommunen.

Hvis du er visiteret til hjælp uden slutdato, fortsætter hjælpen så længe, visitationen vurderer, du er berettiget til ydelsen.



Klagemuligheder

Ved alle afgørelser, får du en skriftlig begrundelse for afslaget samt evt. forslag til alternative støttemuligheder og løsninger, og der medsendes en klagevejledning. Afgørelsen kan påklages til Ankestyrelsen. Inden Ankestyrelsen kan behandle klagen, skal Ishøj Kommune genvurdere sagen. Klagen skal sendes til og modtages af Ishøj Kommune, Center for Voksne og Velfærd, Ishøj Store Torv 20, 2635 Ishøj, senest 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen.

Giver genvurderingen af sagen anledning til at ændre afgørelsen, sendes en ny afgørelse til dig senest 4 uger efter, at Ishøj Kommune har modtaget klagen. Giver genvurderingen af sagen ikke anledning til at ændre afgørelsen, sendes klage med begrundelse for afgørelsen og genvurderingen samt sagens øvrige akter videre til Ankestyrelsen senest 4 uger efter, at Ishøj Kommune har modtaget klagen. Kopi heraf fremsendes til dig.

Såfremt du får helt eller delvist afslag på din ansøgning, vil du have mulighed for at klage over afgørelsen. Afgørelsen vil indeholde en klagevejledning.

Udkast

Se den uddybede kvalitetsstandard på de næste sider.



Rengøring	
Målgruppe	Du kan søge om hjælp og støtte til rengøring, hvis du oplever, at opgaven er blevet svær at klare selv, fordi: <ul style="list-style-type: none">• Du midlertidigt eller varigt, ikke kan udføre opgaver inden for daglig husførelse.• Du oplever begrænsninger i forbindelse med rengøring grundet nedsat bevægelighed og /eller mentale funktioner.
Formål	Formålet med rengøring er: <ul style="list-style-type: none">• At sikre dit hjem er pænt og rent• At sikre forsvarlig hygiejne i dit hjem• At medvirke til dit velvære og trivsel
Visitation og optagelse	I forbindelse med din ansøgning, foretager vi en individuel og konkret vurdering. I visitationen lægges der vægt på din husstands samlede ressourcer. Det betyder, at hele husstanden indgår i ressourcevurderingen. Dette omfatter såvel din ægtefælle, samboende, samt større børn, der må forventes at kunne udføre en vis del af de praktiske opgaver i hjemmet.
Form og indhold	For at kunne gøre rent i dit hjem, skal dit hjem være almindeligt vedligeholdt og ryddeligt. Du kan få støtte til rengøring i de rum, du benytter til daglig, svarende til en bolig med opholdsstue, soveværelse, køkken, bad og entre (svarende til ca. 62m ²). Hvor meget og hvilken form for hjælp du bliver tilbudt, afhænger af en konkret og individuel vurdering af din samlede situation. Visitator vurderer og afprøver sammen med dig, om du er i stand til at varetage rengøring ved at bruge hjælpemidler og/eller andre nødvendige redskaber og velfærdsteknologiske hjælpemidler som fx robotstøvsuger. Afprøvning og vejledning kan også handle om at benytte mindre belastende arbejdsstillinger og i at dele opgaverne op. Vi ser for eksempel også på om, der er andre i dit hjem, som kan hjælpe. I Ishøj kommune skelner vi mellem to slags rengøring: med og uden støvaførring. Rengøring kan omfatte støvsugning, gulvvask, skift af sengetøj, rengøring af toilet og håndvask, aftørring af støv (hvis du er visiteret til det).



<p>Levering af ydelsen</p>	<p>Ydelsen leveres af kommunes hjemmepleje, eller godkendte private leverandør.</p> <p>Ydelsen leveres kun i tidsrummet fra kl. 7 – 16 i hverdagene. Vi leverer ikke rengøring i weekenderne. Tidspunktet for rengøringen aftaler du selv med leverandøren. Du kan som hovedregel få støtte til rengøring hver anden uge.</p> <p>Kommunen yder ikke støtte til vinduespudsning, trappevask i opgang, pudsning af sølvstøj, rengøring efter husdyr og oprydning efter gæster. Vi yder ligeledes ikke støtte til rengøring i forbindelse med flytning eller efter håndværkere.</p>
<p>Brugerbetaling</p>	<p>Der er ikke egenbetaling på selve indsatsen, men du skal selv indkøbe og stille nødvendige redskaber og rengøringsprodukter til rådighed for leverandøren.</p> <p>Du afholder selv udgifter i forbindelse med skadedyrsbekæmpelse samt rengøring efter husdyr, dog er servicehund og førerhund undtaget.</p>
<p>Borgers medvirken</p>	<p>Ifølge retssikkerhedslovens § 11 kan kommunen anmode dig, der søger om eller får hjælp, om at medvirke til at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at afgøre, hvilken hjælp du er berettiget til.</p> <p>Der kan i nogle tilfælde være behov for at helbredsoplysninger fra en læge, for bedre at kunne vurdere din ansøgning. Vi har en forventning om, at du samtykker til, at vi indhenter disse oplysninger, ellers må visitationen vurdere sagen på baggrund af foreliggende oplysninger.</p> <p>Eftersom rengøringen foregår i dit hjem, så bliver din bolig en del af personalets arbejdsplads, mens rengøringen bliver udført, og så vil personalet være omfattet af arbejdsmiljøloven. Der bliver derfor udarbejdet en arbejdspladsvurdering (APV) således, at arbejdet kan blive udført sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for personalet.</p> <p>Personalet har behov for adgang til håndvask, til rengøring og til bortskaffelse af affald efter de gældende arbejdsmiljømæssige krav på området. Personalet har desuden behov for, at du eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overholder reglerne om rygeforbud, mens personalet udfører deres arbejde hos dig.• Sørger for at lufte ud inden personalet kommer og udfører rengøringen.• Søger for at husdyr lukkes inde, mens personalet udfører deres arbejde hos dig.• Skaber plads til at personalet kan udføre rengøringen, samt plads til eventuelle hjælpemidler og/eller APV-redskaber ved behov i den periode, hvor der udføres rengøring i dit hjem. <p>Hvis du aflyser besøg på grund af enkelt læge/sygehusbesøg, vil leverandøren bestræbe sig på at finde et andet tidspunkt, hvor hjælpen kan leveres.</p> <p>Vi har ikke mulighed for at yde erstatningsbesøg for den periode, du har været indlagt på sygehus, været på ferie eller på aflastningsophold.</p>



Madservice	
Målgruppe	Du er i målgruppe for madservice, hvis: <ul style="list-style-type: none">• Du ikke selv kan tilberede dine måltider på grund midlertidig eller varig, nedsat funktionsevne (fysisk såvel som psykisk) eller på grund af sociale problemer.• Du har særlige ernæringsbehov og/eller har nedsat egenomsorg omkring måltidet.
Formål	Formålet med madservice er at give dig mulighed for at fastholde din ernæringstilstand gennem en sund og varieret kost.
Tildeling	En bevilling af madservice kan igangsættes senest hverdagen efter den er bestilt, og senest hverdagen efter udskrivelse fra hospitalsophold. Maden leveres 2 gange om ugen i fastaftalte tidsrum. Maden leveres nedkølet i engangsemballage.
Form og indhold	Madserviceordningen indeholder hovedret, og du har mulighed for at tilvælge en forret eller en dessert. Du skal som minimum vælge en hovedret, hvis du er bevilget madservice, og ønsker at modtage ydelsen. Du har mulighed for at vælge alternative måltider. Maden skal opvarmes i mikrobølgeovn. Hvis du ikke allerede har en mikrobølgeovn, skal du selv indkøbe en. Hvis du ikke selv kan varme din mad i mikrobølgeovnen, kan du få hjælp til det. Dit behov for hjælp, vil blive vurderet af kommunen i forbindelse med, at du får bevilliget madservice. Du har mulighed for at bestille mad til hver dag eller blot et par gange om ugen. Hvis du i forvejen har elektronisk låseenhed (Bekey) kan madleverandør få adgang til den.
Levering af ydelsen	Vær opmærksom på, at ydelsen leveres af Det Danske Madhus eller Sæsonens madservice gældende fra den 1. september 2024. Kommunen har følgende krav til leverandøren: <ul style="list-style-type: none">• Maden planlægges og produceres af faglært personale• Månedens menuplan bliver leveret til dig som minimum en gang om måneden• Maden leveres af personale i genkendelig uniform og med id-kort• Leveringspersonalet har ren straffeattest



Brugerbetaling	<p>Afregning sker månedsvis og bliver trukket fra din pension. Hvis du ikke er pensionist, modtager du et girokort hver måned.</p> <p>Vær opmærksom på, at priserne justeres hvert år.</p>
Borgerens medvirken	<p>Du kan bestille samt ændre i din madleverance senest kl. 12.00 dagen før levering.</p> <p>Har du en aftale med leverandøren, og du ikke åbner på det aftalte tidspunkt, har medarbejderen pligt til at sikre sig, at du har det godt – eventuelt ved at skaffe sig adgang til dit hjem.</p> <p>Viser det sig, at du har glemt at melde afbud, skal du selv betale for låsesmed, hvis det har været nødvendigt at skaffe sig adgang til hjemmet på den måde.</p>
Anbefalinger	<p>Du skal opbevare den nedkølede mad i køleskabet. Det er på eget ansvar, hvis du vælger at nedfryse maden.</p>



Tøjvaskeordning	
Målgruppe	Du kan søge om hjælp til tøjvask, hvis du oplever at opgaven er blevet svær at klare selv, og du ikke selv kan betjene en vaskemaskine, gå i vaskerum eller hænge tøj op.
Formål	Formålet med indsatsen er at sikre dig rent tøj og sengelinned.
Tildeling	I forbindelse med din ansøgning, foretager vi en individuel og konkret vurdering. I visitationen lægges der vægt på din husstands samlede ressourcer. Det betyder, at hele husstanden indgår i ressourcevurderingen. Dette omfatter såvel din ægtefælle, samboende samt større børn, der må forventes at kunne udføre en vis del af de praktiske opgaver i hjemmet.
Form og indhold	Hvis du bevilliges tøjvask, får du hentet dit vasketøj, der herefter vaskes og leveres tilbage til din bopæl. Som udgangspunkt kan du få hentet max 8 kg tøj hver anden uge. Hvis du afleverer mere end 8 kg, betaler du selv for at få vasket resten. Leverandøren sender dig en faktura på differencen. Er I et ægtepar, kan I aflevere op til 12 kg tøj. Du kan også søge om hjælp til at sortere vasketøj og til at lægge det på plads.
Levering af ydelsen	Ydelsen leveres af ekstern samarbejdspartner. Du kan få vasket dit eget tøj, sengelinned, viskestykker, håndklæder og lignende. Dynner, vattæpper og gardiner er som udgangspunkt ikke omfattet af ordningen.
Brugerbetaling	Egenbetalingen for vask af tøj bliver fastsat årligt. Betalingen bliver trukket over din pension. Hvis du ikke modtager pension, sender leverandøren regningen til dig.
Borgerens medvirken	Har du en aftale med leverandøren og ikke åbner på det aftalte tidspunkt, har medarbejderen pligt til at sikre sig, at du har det godt – eventuelt ved at skaffe sig adgang til dit hjem. Viser det sig, at du har glemt at melde afbud, skal du selv betale for låsesmed, hvis det har været nødvendigt at skaffe sig adgang til hjemmet på den måde.



Indkøbsordning	
Målgruppe	<p>Indkøbsordning er et tilbud til dig, der ikke har mulighed for at komme ud og handle, eller bestille varer på nettet.</p> <p>Du kan også få støtte, hvis du ikke selv kan udfylde en indkøbsseddel.</p>
Formål og tildeling	<p>I forbindelse med din ansøgning, foretager vi en individuel og konkret vurdering.</p> <p>I visitationen lægges der vægt på din husstands samlede ressourcer. Det betyder, at hele husstanden indgår i ressourcevurderingen. Dette omfatter såvel din ægtefælle, samboende som hjemmeboende børn over 18 år.</p>
Form og indhold	<p>Dagligvareindkøb foregår via en indkøbsordning, ved at du bestiller dine dagligvarer hos en af de to private indkøbsleverandører, Egebjerg Købmandsgård og Intervare, som efterfølgende leverer dine varer på din bopæl.</p> <p>Indkøbsordning, hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel samt at sætte vare på plads kan bevilliges en gang om ugen.</p>
Levering af ydelsen	<p>Dagligvarer leveres en gang om ugen i tidsrummet kl. 8:00-18:00, og du vil på forhånd blive oplyst om, hvilken dag, og hvornår på dagen varerne kommer.</p>
Brugerbetaling	<p>Fuld egenbetaling på dagligvarerne – Ishøj kommune betaler transporten.</p>
Borgerens medvirken	<p>Har du en aftale med leverandøren, og ikke åbner på det aftalte tidspunkt, har medarbejderen pligt til at sikre sig, at du har det godt – eventuelt ved at skaffe sig adgang til dit hjem.</p> <p>Viser det sig, at du har glemt at melde afbud, skal du selv betale for låsesmed, hvis det har været nødvendigt at skaffe sig adgang til hjemmet på den måde.</p>