

Kvalitetsstandarder 2022

UDKAST

Praktisk hjælp i eget hjem

Uden for plejehjem
og botilbud



**Aalborg
Kommune**

Indhold



Praktisk hjælp i eget hjem uden for plejehjem og botilbud 3

Hvem kan få hjælp til rengøring og tøjvask?.....	4
Hvad er målet med hjælp til rengøring og tøjvask?.....	4
Arbejds miljø og krav til dit hjem.....	5
Flytning af hjælpen	5
Hvis du glemmer at aflyse hjælpen	5
Særlige forhold.....	5
Klage.....	5
Yderligere information.....	6

Praktisk hjælp

Kvalitetsstandarder for praktisk hjælp i eget hjem uden for plejehjem og botilbud

Aalborg Kommune har ansvaret for den hjælp, der leveres til borgere i eget hjem og på plejehjem. Denne kvalitetsstandard forklarer, hvilken hjælp du kan få. Den beskriver også det serviceniveau, som Aalborg Byråd har fastsat for borgere i Aalborg Kommune. Du kan også læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, og hvad de forventer af dig.

Som kommune ønsker vi at fremme din mulighed for at leve et selvstændigt liv. Vi ser det som vores opgave at skabe mulighed for, at du som borger kan tage ansvar for eget liv og dermed øger egen livskvalitet. Derfor tilbyder vi blandt andet rehabilitering og træning af dine færdigheder i tæt samarbejde mellem dig, eventuelt dit netværk og vores medarbejdere. Formålet er at gøre dig så selvhjulpne som muligt, så du fortsat kan leve et værdigt og meningsfuldt liv.

I Aalborg Kommune er velfærd noget, vi udvikler sammen. Sammen med dig og dine nære. Vores relationer er præget af værdierne nærvær, ansvarlighed og respekt. De værdier hjælper os med at træffe de rigtige beslutninger i mødet med dig.



Hvem kan få hjælp til rengøring og tøjvask?

Hvis du samtidig med ansøgningen om praktisk hjælp også har ansøgt om personlig hjælp og pleje, vil en medarbejder fra visitationen senest 7 dage efter besøge dig. Har du alene ansøgt om praktisk hjælp, modtager du en afgørelse og senest 4 uger efter, at du har ansøgt om praktisk hjælp.

Hjælpen er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt efter behov. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne ressourcer og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her afklarer vi sammen, hvad du selv kan klare og hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen. Først herefter bliver det afgjort, hvad du kan få hjælp til. Hvis du på grund af fysiske eller psykiske vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af rengøringen og tøjvasken i dit hjem, har du mulighed for at få hjælp til det.

Ved afgørelser om praktisk hjælp skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation. Kommunen er berettiget til at tage hensyn til, i hvilket omfang ansøgers ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år, som ansøger bor sammen med, er i stand til at varetage opgaver i hjemmet.

Hvad er målet med hjælp til rengøring og tøjvask?

Formålet med hjælpen er at sikre, at din bolig rengøres, så den er sundhedsmæssig forsvarlig.

Målet er, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpnen. Dette giver større mulighed for selvbestemmelse i eget liv, og derved større livskvalitet.

Det kan f.eks. være et mål, at du selv kan klare at tørre støv af i det daglige. Dette mål kan f.eks. opnås ved, at den valgte leverandør hjælper med at støvsuge og vaske gulve.

Hvad kan du få hjælp til?

- Rengøring
- Tøjvask

Ældre- og Handicapforvaltningens serviceniveau er skema-lagt rengøring hver anden uge. Du kan få hjælp til rengøring alt efter dine konkrete behov.

Rengøring i forbindelse med personlig hjælp og pleje, f.eks. aftørring af gulv efter bad, indgår i den bevilgede hjælp til badet.

Vi gør rent i de rum, der bruges til daglig. Det vil sige stue, soveværelse, entre, badeværelse og køkken.

Rengøring kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- støvsuge / vaske gulv
- gøre rent i badeværelse
- tørre køkkenbord samt hårde hvidevarer af
- gøre hjælpemidler rene
- skifte sengetøj

Tøjvask kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- sortere vasketøj / starte vaskemaskine
- hænge tøj op til tørre / starte tørretumbler
- tage tøj ned fra tørresnoren / tømme tørretumbleren
- lægge tøj sammen / lægge tøj på plads

Det er som udgangspunkt ikke muligt at få hjælp til vask af trappe uden for din bolig, strygning og rulning af tøj og rengøring efter husdyr.



Den tildelte tid udmåles afhængigt af, om du har egen vaskemaskine eller benytter fællesvaskeri i tilknytning til din bolig.

Det kan være nødvendigt at dele hjælpen til tøjvask op, afhængigt af din samlede tid til hjælp og dine vaskefaciliteter.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan gøre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

De arbejdsredskaber, medarbejderen skal bruge, skal være i orden. Det gælder støvsuger, trappestige, gulvskrubbe eller moppe, klude og elektriske installationer med videre f.eks. skal din støvsuger eller gulvskrubbe/moppe have regulerbart skaft, så det kan indstilles i højden efter medarbejderen. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.

Hvis leverandøren ikke medbringer rengøringsmidler, skal du købe arbejdsmiljøvenlige rengøringsmidler.

Du kan finde yderligere oplysninger om generelle krav til dit hjem i "Kvalitetsstandard – Generel information".

Flytning af hjælpen

Leverandøren har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig på baggrund af din bevilling. Den aftalte tid skal overholdes plus/minus en halv time, ellers skal leverandøren give dig besked.

Hvis leverandøren undtagelsesvis er nødt til at aflyse, skal du tilbydes en ny tid, så hjælpen som udgangspunkt bliver gennemført inden for fem hverdage.

Hvis din normale tid til praktisk hjælp falder på en helligdag, skal leverandøren også tilbyde en ny tid inden for fem hverdage, da praktisk hjælp kun ydes på hverdage.

Hvis hjælpen udebliver, skal du kontakte leverandøren.

Hvis du ønsker at aflyse hjælpen, skal du give leverandøren besked senest kl. 13.00 dagen før. Ønsker du hjælpen flyttet til en anden dag, skal du aftale det med leverandøren. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

Du skal huske at melde afbud til leverandøren, hvis du er væk fra hjemmet i længere tid f.eks. hvis du tager på ferie.

Ved akut indlæggelse får visitationen automatisk besked fra sygehuset. Du har generelt ikke ret til erstatningshjælp, når du selv har aflyst hjælpen, eller hvis du har været indlagt på sygehuset i længere tid. Det vil sige, at det ikke er muligt at samle timer sammen til senere brug.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Hvis du ikke har meldt afbud og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, f.eks. ved at kontakte pårørende eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed.

Udgiften til låsesmed påhviler dig.

Særlige forhold

Du skal være hjemme, når hjælpen leveres. Undtagelsesvis kan du få hjælp, mens du ikke er hjemme, hvis du f.eks. er i fast aktivitets- og samværstilbud. Det kræver, at du skriver under på, at medarbejderen gerne må udføre sit arbejde uden din tilstedeværelse. Leverandørens administration skal altid inddrages og visitationen skal godkende aftalen inden den træder i kraft.

Klage

Du kan læse om, hvordan du klager i folderen "Generel information".

Kvalitetsstandarden er godkendt af
Ældre- og Handicapudvalget xx.xx.2021.



Kontaktoplysninger

Hvis du har behov for yderligere informationer,
kan du henvende dig til:

Kontaktcentret og Visitationen

Lindholm Brygge 31
9400 Nørresundby
Tlf. 9982 5000

**Aalborg
Kommune**