



## Indledning

Denne tekst beskriver Gribskov Kommunes praktiske hjælp til borgere i eget hjem: Rengøring, tøjvask, indkøb, midlertidig brændselshjælp og andre opgaver i hverdagen. Her kan du læse, hvem der kan få hjælp, hvad du kan forvente af os, og hvad vi forventer af dig.

Formålet med praktisk hjælp er at støtte dig i at udføre opgaver eller dele af opgaver, som du ikke selv magter på grund af nedsat funktionsevne.

Gribskov Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Du vil ofte kunne hjælpe dig selv ved at fordele opgaverne over tid og dermed fortsat selv klare dem.

### Hvem kan få hjælp?

Du kan få hjælp og støtte til praktiske opgaver, hvis du har fysiske, psykiske eller sociale udfordringer, der betyder, at du ikke selv kan udføre opgaverne.

Hele husstanden forventes at deltage i de praktiske opgaver. Ved bevilling af praktisk hjælp vurderer visitator derfor, om husstandens øvrige medlemmer kan udføre opgaverne.

Ved vurderingen tages der hensyn til de enkelte medlemmers formåen, helbred og livssituation.

### Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende skal kontakte visitatorerne i Center for Social og

Sundhed.

Før vi tager stilling til, om du kan få praktisk hjælp, vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse helt eller delvist ved:

- råd og vejledning i udførelse af opgaverne
- brug af almindelige husholdningsredskaber og -maskiner eller hjælpemidler
- ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet

Tildeling af praktisk hjælp tager altid afsæt i en individuel og konkret vurdering af dine behov. Visitator afdækker derfor sammen med dig dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Senest tre uger efter ansøgningstidspunktet sender visitator en skriftlig afgørelse til dig.

### Opfølgning

Den bevilgede hjælp op- eller nedjusteres løbende, så den passer til dit behov for hjælp og støtte.

### Hvad kan du få hjælp til?

Omfanget af hjælp og støtte vil afhænge af din konkrete situation og af, hvor meget du selv og andre i husstanden kan udføre.

### Hjælp til selvhjælp

Når vi yder hjælp og støtte i Gribskov Kommune, ønsker vi samtidig at bidrage til at:

- du oplever øget livskvalitet
- du fastholder og styrker dine muligheder for fortsat at tage vare på dig selv

## Praktisk hjælp efter Servicelovens §83

Kvalitetsstandard for rengøring, tøjvask, indkøb, midlertidig brændselshjælp og hverdagens aktiviteter



- du bevarer din styrke og dermed evnen til at klare ting selv
- du er i stand til at blive længst muligt i eget hjem

I praksis betyder det blandt andet, at vi har fokus på, at du deltager i den udstrækning, du kan, i at udføre de opgaver, du får støtte til.

Vi vil hver måned tilbyde dig at blive vejret og deltage i en fysisk test. Formålet er at hjælpe dig med at blive opmærksom på eksempelvis utilsigtet væggtab eller behov for træning.

## Praktisk hjælp kan omfatte følgende opgaver:

### Rengøring

Som hovedregel kan du få gjort rent hver tredje uge.

Rengøring omfatter i udgangspunktet hverdagsrengøring af boligens daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig (67 m<sup>2</sup>).

Rengøring af boligen kan omfatte:

- et køkken
- et badeværelse
- et soveværelse
- en stue
- ét indgangsparti (entré eller bryggers)
- bryggers, hvis det indeholder vaskemaskine og tørretumbler

### Tøjvask

Du kan som hovedregel få hjælp til tøjvask hver tredje uge.

### Indkøb

Du kan få hjælp til at bestille varer og til at få dem sat på plads én gang ugentligt.

### Midlertidig hjælp til at varme op med brændsel

Akut hjælp, typisk til at lægge brænde i brændeovn, indtil permanent varmekilde er etableret. Kan maksimalt bevilges for én måned.

### Hverdagens aktiviteter

I særlige tilfælde kan du få hjælp til mindre, dagligdagsopgaver, der ikke er omfattet af ovennævnte indsatser.

### Fleksibilitet – bytteydelse

Du har mulighed for at bytte en tildelt ydelse ud med en anden opgave. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver, du ønsker at bytte dig til.

For bytteydelse er det dog en betingelse, at

- De opgaver, du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme
- Opgaven kan varetages af samme leverandør
- Opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt
- Du kan kun bytte imellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt hjælp til begge dele, og ydelserne leveres af den samme leverandør

Vi vil i hvert enkelt tilfælde vurdere, om det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og i stedet udføre bytteydelsen.

Hvis du tre gange i træk bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Du skal i denne

situation kontakte visitationen, der sammen med dig vil undersøge, om dit behov for hjælp stadig er det samme.

### Hvem leverer hjælpen?

Praktisk hjælp er omfattet af fritvalgsordningen. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af:

- Gribskov Kommunes kommunale hjemmepleje
- en privat leverandør af hjemmepleje, som Gribskov Kommune har indgået kontrakt med
- en person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du er blevet tildelt. Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav f.eks. i relation til uddannelse m.v. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

Du kan skifte leverandør med et varsel på en måned.

### Hvad koster hjælpen

Visiteret praktisk hjælp er gratis for dig.

### Hvornår leveres hjælpen?

Hjælpen bliver startet op hurtigst muligt og senest to uger efter, at visitator har bestilt hjælpen.

Du kan modtage hjælp og støtte til praktiske opgaver på alle ugens hverdage i tidsrummet kl. 7-17.

Leverandøren aftaler tidspunktet for levering af hjælpen med dig. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Hjælpen skal leveres til den aftalte tid, +/- 60 min. Personalet vil kontakte dig og aftale en ny tid, hvis de er forhindret i at

overholde aftalen.

### Hvad forventer vi af dig?

Vi ønsker, at du oplever et godt samarbejde med os. Derfor skal du kende de forventninger, vi har til dig:

- du er hjemme, og du så vidt muligt ikke har gæster, mens hjælpen bliver leveret
- adgangsforholdene er i orden, eksempelvis med synligt husnummer og lys ved hoveddøren
- du stiller de nødvendige rengøringsredskaber og materialer til rådighed for personalet
- du samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Det betyder blandt andet, at:

medarbejderne ikke må stå på borde, stole, stiger eller lignende

rengøringsredskaber og -produkter skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse

der ikke må ryges i de rum, hvor aktiviteterne udføres, 20 min. før det planlagte tidspunkt for hjælpens udførelse og at skal der luftes ud, inden hjælpen påbegyndes

der ikke må være husdyr til stede i de rum, hvor aktiviteterne pågår

- du er indforstået med, at leverandøren af hjemmepleje er forpligtet til at sikre, at du ikke er i fare, hvis personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende ved et aftalt besøg. I sådanne tilfælde kan blive

nødvendigt at tilkalde låsesmed for din regning

- du er indforstået med, at du som hovedregel ikke får et erstatningsbesøg, hvis du selv aflyser eller ikke er hjemme ved et planlagt besøg
- at du er opmærksom på, at visitationen skal orienteres, hvis dit behov for hjælp og støtte ændrer sig

## **Gribskov Kommunes kvalitetsmål**

### **Kvalitetsmål for hjælpen:**

- at hjælpen bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest to uger efter, at hjælpen er bevilget
- at leverandøren ikke må aflyse hjælpen. Det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem en leverandør og dig. I det tilfælde kontakter leverandøren dig og tilbyder dig at udføre erstatningshjælp snarest muligt
- at du tilbydes erstatningsbesøg, hvis den planlagte hjælp falder på en helligdag
- at hjælpen bliver leveret til den aftalte tid +/- 60 min. time
- at leverandøren kontakter dig, hvis din hjælp bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

### **Kvalitetsmål for dig:**

- at du oplever din hjælp og støtte som fleksibel og værdig

- at du oplever samarbejdet med kommunen og hjemmeplejen som enkelt og let
- at du oplever, at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt
- at du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med
- at du oplever sammenhæng og forudsigelighed i hjælpen og i den samlede indsats
- at dine pårørende inddrages, når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse
- at du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren
- at din kontaktperson sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov
- at du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig

Gribskov Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

### **Tavshedspligt**

Personalet har tavshedspligt.

### **Lovgrundlag**

Servicelovens §§ 1, 83, 83a, 86, 87, 88, 90, 94 og 94a.

### **Klageadgang**

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt af Byrådet den **29. oktober 2019**

## Information

Du kan se denne kvalitetsstandard og Gribskov Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside [www.gribskov.dk/kvalitetsstandard](http://www.gribskov.dk/kvalitetsstandard)

Du kan få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte

### **Center for Social og Sundhed Visitationen**

Tlf.: 7249 6000

e-mail: [Socialogsundhed@gribskov.dk](mailto:Socialogsundhed@gribskov.dk)

[www.gribskov.dk](http://www.gribskov.dk)