Socialforvaltningen
KØBENHAVNS KOMMUNE

Kvalitetsstandard 2010

- For personlig og praktisk hjælp SAMT AFlastning og afløsning

efter Servicelovens §§ 83 og 84

TIL

borgere med handicap, Sindslidelser eller misbrug

Indholdsfortegnelse

1 Indledning 5

2 Målsætninger For socialforvaltningens hjemmehjælp 6

3 Visitation til hjemmehjælp 8

3.1 Hjemmeplejens målgruppe 8

3.2 Tildeling af personlig og praktisk hjælp 8

3.2.1 Tildelingskriterier 9

3.2.2 Visitationsforløbet 10

3.2.3 Visitation til ydelser 11

3.2.4 Skriftlig afgørelse 12

3.2.5 Sagsbehandlingsfrister 13

4 Levering af personlig og praktisk hjælp 14

4.1 Frit valg af leverandør 14

4.2 Selvudpeget hjemmehjælp 14

4.3 Kontant tilskud 14

4.4 Opstart af hjælpen 15

4.5 Fleksibel hjemmehjælp 16

4.6 Ændringer i leveringen af hjælpen 16

5 Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp 17

6 Opfølgning på Kvalitetsstandarden 19

7 Klagevejledning 20

7.1 Klage over afgørelse om personlig og praktisk hjælp 20

7.2 Klage vedr. levering af personlig og praktisk hjælp 21

8 Lovgrundlag 22

8.1 Personlig pleje og praktisk hjælp 22

8.2 Aflastning/afløsning og midlertidig ophold 22

8.3 Konkret individuel vurdering 22

8.4 Afgørelsen 22

8.5 Kontaktperson 23

8.6 Frit valg af leverandør 23

8.7 Selvudpeget hjemmehjælp 23

8.8 Fleksibel hjemmehjælp 23

8.9 Kontant tilskud 23

9 Kontaktoplysninger 25

9.1 Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation 25

9.2 Socialforvaltningens Udførerenhed 25

10 Ydelseskatalog 26

10.1 Personlig PLEje 26

10.1.1 Personlig pleje 26

10.1.2 Psykisk pleje og omsorg 27

10.1.3 Madservice og ernæring 28

10.2 Praktisk hjælp 29

10.2.1 Rengøring 29

10.2.2 Tøjvask 30

10.2.3 Indkøb 31

10.3 aflastning, afløsning, midlertidigt ophold 32

10.3.1 Aflastning og midlertidigt ophold 32

10.3.2 Afløsning 33

1 Indledning

Kvalitetsstandarden indeholder en generel vejledning om den hjælp, en borger kan forvente fra Socialforvaltningen, hvis borgeren har behov for hjemmehjælp. Kvalitetsstandarden indeholder en beskrivelse af Socialforvaltningens serviceniveau for: personlig pleje og praktisk bistand, aflastning og afløsning. Endvidere er formålet med Socialforvaltningens kvalitetsstandard, at beskrive, hvilke kvalitetskrav Socialforvaltningen stiller til leveringen af hjemmehjælp.

Kvalitetsstandarden er et dagligt arbejdsredskab for Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, der som myndighedsorgan visiterer til hjælp efter Servicelovens §§ 83 og 84 samt et arbejdsredskab for såvel den Kommunale Udførerenhed som private leverandører af hjemmehjælpsydelser.

Kvalitetsstandarden godkendes af Socialudvalget en gang om året. Denne kvalitetsstandard gælder for 2010.

Kvalitetsstandarden er opdelt således, at der indledningsvist beskrives Socialforvaltningens målgruppe, kriterierne for tildeling af hjælpen samt sagsbehandlingsfrister i forbindelse med visitationen. Efterfølgende beskrives, hvordan hjælpen leveres, igangsættes og hvilke krav, der kan stilles til borgeren i forbindelse med leveringen af hjemmehjælpen. Afslutningsvis beskrives kvalitetskravene til leveringen af hjælpen, opfølgningen på kvalitetsstandarden samt en klagevejledning.

Der er udarbejdet en særskilt kvalitetsstandard for genoptræning og vedligeholdende træning, jf. Servicelovens § 86.

2 Målsætninger For socialforvaltningens hjemmehjælp

Socialudvalgets målsætninger for hjemmehjælpen tager udgangspunkt i Socialforvaltningens overordnede mission:

Socialforvaltningens mission er at bidrage til at borgere i kontakt med Socialforvaltningen får mulighed for at udvikle og udnytte egne ressourcer til at realisere et godt liv og bidrage til samfundet.

Vedtaget af Socialudvalget 13. september 2006

På baggrund af missionen har Socialudvalget formuleret følgende fire overordnede målsætninger for hjemmehjælpen:

- At hjemmehjælp ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp
- At yde en sammenhængende og helhedsorienteret indsats
- At sikre en fleksibel hjemmehjælp
- At sikre en smidig og effektiv tilrettelæggelse af hjemmehjælp

1) At yde personlig og praktisk hjælp efter princippet om hjælp til selvhjælp
Socialudvalgets målsætning om hjælp til selvhjælp betyder, at tildelingen af hjemmehjælp tager udgangspunkt i, at borgeren deltager aktivt i tilrettelæggelsen af hjælpen. Hermed får borgeren mulighed for at udnytte egne ressourcer ved at blive inddraget i løsningen af konkrete opgaver, og at arbejde målrettet med udvikling og vedligeholdelse af færdigheder. Målet med hjælpen er således, at borgeren bliver så selvhjulpen som mulig.

2) At yde en sammenhængende og helhedsorienteret indsats
Målsætningen om en sammenhængende og helhedsorienteret indsats understreger vigtigheden af, at indsatsen så vidt muligt tilrettelægges i sammenhæng med borgerens dagligdag og tilværelse. Der skal også skabes en god sammenhæng med en eventuel anden indsats, som foregår i hjemmet.

3) At yde en fleksibel hjemmehjælp
Med en fleksibel hjemmehjælp menes der, at hjælpen tilpasses ved ændringer i borgerens livssituation og behov, og at disse justeringer sker så hurtigt som muligt. Fleksibel hjemmehjælp betyder også, at borgeren i et vist omfang har mulighed for at bytte mellem ydelser. Hvis det vurderes, at ændringen i behovene er mere permanent foretages en revisitation.

4) At sikre mest mulig hjemmehjælp pr. krone
Målsætningen betyder, at der stræbes efter at yde den bedst mulige hjælp

ved en effektiv ressourceudnyttelse. Hjemmehjælpen ønskes tilrettelagt således, at størstedelen af ressourcerne anvendes på at yde en indsats i borgerens hjem. Endeligt er det et ønske, at hjælpen i det enkelte hjem bliver tilrettelagt på en sådan måde, at spildtid minimeres.

3 Visitation til hjemmehjælp

Ifølge Serviceloven gives personlig og praktisk hjælp til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Nedenfor fremgår det, hvem der kan få personlig og praktisk hjælp fra Socialforvaltningen, og hvordan der træffes afgørelse om tildeling af hjemmehjælp.

3.1 Hjemmeplejens målgruppe

Hjemmeplejen i Socialforvaltningen henvender sig til hjemmeboende borgere i aldersgruppen 18 til 65 år, som har brug for personlig eller praktisk hjælp på grund af fysisk og/eller psykisk handicap, sindslidelser eller misbrug.

Hvis borgeren er over 65 år, vil denne som hovedregel få hjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmepleje.

Modtager borgeren hjemmehjælp fra Socialforvaltningen, når denne fylder 65 år, kan borgeren, hvis der foreligger en sundhedsfaglig begrundelse, fortsætte med at modtage hjemmehjælp fra Socialforvaltningen.

Der er indgået en aftale imellem Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, om:

- at borgere med svær psykisk sygdom, uanset alder, kan modtage hjemmehjælp fra Socialforvaltningen
- at borgere med handicap – f.eks. udviklingshæmmede, sclerose- og muskelsvindsramte samt døv/blinde –, uanset alder, kan modtage hjemmehjælp fra Socialforvaltningen
- at borgere med aktiv cancersygdom, terminalpatienter og AIDS-patienter, uanset alder, kan modtage hjemmehjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- at borgere med udredt demenssygdom, uanset alder, kan modtage hjemmehjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- at borgere, som udelukkende har behov for somatiske sygeplejeydelser, uanset alder, kan modtage hjemmesygepleje fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

3.2 Tildeling af personlig og praktisk hjælp

Tildelingen af personlig og praktisk hjælp varetages af Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, der har myndighedsansvaret

for bevilling af hjemmehjælpsydelser.

Hvis en borger har brug for midlertidig eller varig hjemmehjælp skal denne henvende sig til Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Henvendelse om hjælp kan ligeledes komme fra pårørende, praktiserende læge, sygehuse, sagsbehandler eller fra en leverandør af hjemmehjælp.

Når Socialforvaltningen har modtaget henvendelsen om hjælp, vil borgeren blive kontaktet af Visitationen, som vil aftale et tidspunkt for et visitationsbesøg i hjemmet. Borgeren har ret til og opfordres til at have en bisidder med til samtalen, hvis borgeren ønsker det. Bisidderen kan f.eks. være et familiemedlem eller en anden, som borgeren har tillid til.

3.2.1 Tildelingskriterier

Visitationen sker ud fra en vurdering af borgerens funktionsniveau i forhold til almindelige dagligdagsopgaver (f.eks. tage bad, klæde sig på, sørge for måltider, indkøb og rengøring). Funktionsvurderingen skelner mellem funktionsniveauer, som beskriver i hvilket omfang, borgeren selv er i stand til at udføre opgaven. For at sikre et forebyggende sigte med hjælpen inddrages borgerens egne ressourcer i vurderingen og tildelingen af hjælp. Det betyder, at handicap, alder eller sygdom ikke i sig selv berettiger til hjælp. I et samarbejde mellem KL, Socialministeriet og en række interesseorganisationer er der udviklet et Fælles Sprog. Fælles Sprog anvendes af de fleste kommuner i Danmark og giver mulighed for at beskrivelsen af borgerens funktionsnedsættelser og ressourcer lægger vægt på de samme elementer. Den funktionsvurdering, der anvendes i Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation tager udgangspunkt i Fælles Sprog II.

Funktionsniveauer i Fælles Sprog II: 0-4

- **Funktionsniveau 0 – Ingen/ubetydelige begrænsninger**
  - Borgeren er *selvstændig* og har *ikke behov for personassistance* for at udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 1 – Lette begrænsninger**
  - Borgeren er den *aktive* part og kan med *let personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 2 – Moderate begrænsninger**
  - Borgeren er den *aktive* part og kan *under forudsætning af moderat personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 3 – Svære begrænsninger**
  - Borgeren *deltager* og kan *under forudsætning af omfattende personassistance* udføre aktiviteten
- **Funktionsniveau 4 – Totale begrænsninger**
  - Borgeren er *ude af stand ved egen indsats* at udføre aktiviteten og har brug for *fuldstændig personassistance* for at kunne udføre aktiviteten

For at få tildelt personlig eller praktisk hjælp, skal borgeren som minimum have brug for *let personassistance* for at kunne udføre de forskellige aktiviteter.

I de tilfælde, hvor opgaven måske tager lidt længere tid end den plejer, men hvor borgeren faktisk er i stand til at løse den selv, med den nødvendige tid til rådighed, vil der normalt ikke blive tildelt hjemmehjælp.

Borgere, som enten har fysiske, psykiske eller sociale problemer (f.eks. borgere, som er i akut sorg eller krise) kan tildeles psykisk pleje og omsorg.

Bevilling af hjælpen skal altid tage afsæt i en konkret individuel vurdering af borgerens behov. Det vil sige, at hjælpen skal gives på baggrund af en helhedsorienteret vurdering af ansøgningen, hvor borgerens samlede situation, såvel fysisk, psykisk som socialt, vurderes og indgår i de faglige overvejelser i forhold til, hvilken hjælp og hvor meget hjælp borgeren er berettiget til.

Afgørelsen skal gives i overensstemmelse med gældende lovgivning, og skal bl.a. indeholde begrundelse og formål med hjælpen.

3.2.2 Visitationsforløbet

Visitationssamtalen tager udgangspunkt i borgerens dagligdag, helbred, familiesituation og netværk. Samtalen vil handle om mulighederne for selv at klare personlig pleje og omsorg, daglig husførelse, kontakt til omverdenen m.v.

Husstandens samlede ressourcer

Endvidere vil visitatoren under samtalens forløb forsøge at danne sig et overblik over borgerens familie og vurdere deres mulighed for at hjælpe til. Normalt yder Socialforvaltningen således ikke praktisk hjælp, hvis der er en ægtefælle/samlever, som har mulighed for at varetage den daglige husførelse.

Hvis borgeren har hjemmeboende børn skal de normalt ikke deltage i løsning af praktiske opgaver, udover hvad der må forventes at være alderssvarende (f.eks. at rydde op på eget værelse eller tage ansvar for en ”maddag”). Større børn (16-18 år) forventes at kunne varetage indkøb og almindelig rengøring.

Hjælp til selvhjælp

Formålet med denne hjælp er at finde de områder, som har størst betydning for borgeren, og hvor der er størst behov for hjælp. Målet med hjælpen er derfor at gøre borgeren i stand til at klare sig selv eller, hvis dette ikke er muligt, at gøre borgeren i stand til selv at klare så mange

opgaver som muligt. Samtalen vil derfor dreje sig om, i hvilket omfang, borgeren selv kan komme til at varetage visse opgaver igen (med hjælp og støtte), og i hvilket omfang Socialforvaltningens hjemmehjælp kan bidrage hertil.

For at kunne arbejde hen imod dette formål, opstiller borgeren og visitatoren konkrete og målbare mål for indsatsen. Disse mål vil senere danne grundlag for udførelsen af hjælpen. I den forbindelse vil visitatoren drøfte med borgeren, i hvilket omfang en indsats i form af vedligeholdende træning, kan medvirke til at underbygge de opstillede mål.

Socialforvaltningens indsats og serviceniveau for genoptræning og vedligeholdende træning efter Servicelovens § 86, er beskrevet i særskilt kvalitetsstandard.

Den samlet indsats
Endvidere vil visitatoren danne sig et overblik over den øvrige indsats, som sker i hjemmet. Dette kan eksempelvis være sygepleje, hjemmevejledning, støttekontaktpersonsordning mv. Hjemmehjælpens indsats skal så vidt muligt planlægges i sammenhæng med den øvrige indsats.

Alle oplysninger samles i en journal, som indeholder en beskrivelse af borgerens funktionsniveau, en faglig vurdering samt begrundelse for den trufne afgørelse. Det er meget vigtigt, at borgeren medvirker til at få alle relevante oplysninger med i vurderingen af behovet for hjælp.

I forbindelse med visitationssamtalen vil Socialforvaltningens visitator informere borgeren om, at der er frit valg til leverandør af personlig og praktisk hjælp samt mulighed for at vælge selvudpeget hjemmehjælp.

Vurdering af hjemmet som arbejdsplads
Visitator skal oplyse borgeren om, hvilke krav, der stilles til hjemmet, som en arbejdsplads for hjemmehjælpen. Det gælder f.eks., at hjemmehjælperen skal kunne anvende korrekte arbejdsstillinger og at der kan være brug for hjælpemidler i forbindelse med personlig pleje.

Derudover skal borgeren gøres opmærksom på deres ansvar for anskaffelse af arbejdsredskaber og at de arbejdsredskaber, som stilles til rådighed, f.eks. støvsuger, moppesæt mv., skal være velfungerende, før hjælp kan iværksættes. Borgeren skal ligeledes gøres opmærksom på, at der kun må anvendes miljømærket rengøringsmidler, som ikke er skadelige for helbredet.

Pasning af husdyr
Under visitationsbesøget vil visitator drøfte pasning af husdyr i hjemmet

herunder, hvilke pasningsmuligheder, der kan etableres i forbindelse med indlæggelse på hospital eller anden fravær fra hjemmet. Som udgangspunkt passes husdyr ikke af hjemmehjælpen, med mindre særlige forhold gør sig gældende. I akutsituationer, f.eks. ved borgerens indlæggelse, skal hjemmehjælpen være behjælpelig med at skabe kontakt til dyrepension eller lignende evt. via kontakt til politiet.

Samtykkeerklæring
I forbindelse med samtalen vil borgeren evt. blive bedt om at underskrive en samtykkeerklæring, som skal bruges til at indhente oplysninger, f.eks. fra den praktiserende læge. Disse oplysninger indhentes for, at ansøgningen kan behandles med hensynstagen til borgerens samlede situation.

Hvis borgeren ikke ønsker at give samtykke, træffes afgørelsen om hjælp på det foreliggende grundlag.

3.2.3 Visitation til ydelser

Visitationen til personlig og praktisk hjælp foretages som tildeling af ydelser i overensstemmelse med Socialforvaltningens serviceniveau for personlig og praktisk hjælp.

Ved tildelingen af flere forskellige ydelser vil disse blive forsøgt samlede og leveret indenfor samme besøg.

Et ydelseskatalog med beskrivelse af, hvilke ydelser der kan tildeles i forbindelse med visitationen til personlig og praktisk hjælp samt aflastning/afløsning, fremgår af kapitel 10.

Ved besøget udleveres informationsmateriale om:

- Informationspjece om hjemmehjælp
- Frit valg af leverandør
- Mulighed for selv at vælge en hjælper (selvudpeget hjemmehjælp) til at varetage den visiterede hjælp i hjemmet. Vedkommende skal godkendes og ansættes af Socialforvaltningen
- Mulighed for at yde kontant tilskud til hjælpere, som borgeren selv ansætter, hvis borgeren er visiteret til 20 timer eller mere om ugen

3.2.4 Skriftlig afgørelse

Efter visitationsbesøget udarbejder Socialforvaltningens visitator en begrundet, skriftlig afgørelse. Afgørelsen træffes på grundlag af funktionsvurderingen, som visitatoren har udarbejdet i forbindelse med besøget i hjemmet, samt eventuelle andre oplysninger, der indhentes i forbindelse med Socialforvaltningens behandling af borgerens ansøgning. Afgørelsen indeholder oplysninger om:

- Hvilke ydelser hjælpen omfatter
- Hvor ofte hjælpen ydes (typisk antal gange pr. dag eller pr. uge)
- Formålet med hjælpen
- Kontaktoplysninger
- Klagevejledning

Afgørelsen bliver sendt til borgeren – evt. sammen med kopi af funktionsvurdering og samtykkeerklæring.

Som modtager af hjemmehjælp er borgeren selv forpligtet til at kontakte og informere Visitationen om alle ændringer, der har betydning for de ydelser, der er blevet tildelt.

Leverandøren af de tildelte ydelser er ansvarlig for løbende tilbagemelding på ændringer i borgerens behov.

Ændringer kan f.eks. være:
- Ændringer i fysisk eller psykisk tilstand
- Ændringer i familiesituationen

Målet er, at hjælpen så vidt muligt tilpasses borgerens behov.

3.2.5 Sagsbehandlingsfrister

Socialudvalget har fastsat følgende tidsfrister for behandling af borgerens henvendelse om personlig og praktisk hjælp:

- Hvis der ansøges om personlig og/eller praktisk hjælp, skal henvendelsen være behandlet inden for en uge

I Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation tilstræbes det, at alle sager om varig hjemmehjælp bliver revurderet mindst en gang om året.

4 Levering af personlig og praktisk hjælp

Umiddelbart efter, at Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation har truffet en afgørelse om personlig og/eller praktisk hjælp samt aflastning/afløsning, sættes hjælpen i gang. I det følgende beskrives principperne for leveringen af den bevilligede hjemmehjælp.

4.1 Frit valg af leverandør

Borgeren har selv mulighed for at vælge, hvem der skal udføre den bevilligede hjælp. Hjemmehjælp leveres af henholdsvis Socialforvaltningens Udførerenhed samt en række private leverandører.

Ifølge lovgivningen er der frit valg af leverandører til personlig og praktisk hjælp. Dette betyder, at borgeren frit kan vælge imellem den kommunale leverandør og de private leverandører, som er godkendt af kommunen.

Valg af leverandør aftales i forbindelse med visitationssamtalen.

Borgeren kan til enhver tid skifte leverandør af hjemmehjælpen. Det ønskede skift af leverandør kan ske med en måneds varsel, dog altid med opstart den første i måneden. I særlige tilfælde kan et leverandørskift ske hurtigere end ovenstående.

4.2 Selvudpeget hjemmehjælp

Udover det frie leverandørvalg har borgeren mulighed for selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Denne mulighed beskrives i Servicelovens § 94.

'Selvudpeget hjemmehjælp' giver borgeren mulighed for, at udpege en eller flere personer efter eget valg til at udføre den bevilgede hjælp. Personen eller personerne skal godkendes af Visitationen og der vil blive indgået en kontrakt med Socialforvaltningen om ansættelsesforhold og aflønning.

4.3 Kontant tilskud

Lovgivningen rummer mulighed for at borgeren ved betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, og i den forbindelse har behov for personlig og praktisk hjælp i mere end 20 timer ugentligt, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som borgeren selv antager. Det er et krav, at borgeren kan fungere som daglig arbejdsleder for dem, som ansættes til at levere hjælpen. Denne mulighed er beskrevet i

Servicelovens § 95.

Hvis forvaltningen ikke er i stand til at skaffe netop den hjælp, som borgeren har brug for, kan forvaltningen se bort fra kravet om de 20 timers hjælp ugentligt og i stedet udbetale et kontant tilskud, som borgeren kan anvende til betaling af hjælper, som borgeren selv ansætter og som har de fornødne kompetencer.

4.4 Opstart af hjælpen

Borgeren vil blive kontaktet af den leverandør, som er blevet valgt til at levere hjælpen. Leverandøren vil aftale et tidspunkt for det første besøg. Ved dette besøg aftaler borgeren og leverandøren nærmere om tilrettelæggelsen af hjælpen. Det vil sige:

- Hvilke ugedage hjemmehjælpen kommer på besøg
- Forventet tidspunkt for besøg
- Hvordan samarbejdet målrettes efter de mål, som er opstillet for indsatsen
- Hvordan arbejdet tilrettelægges; dvs., at der aftales en arbejdsdeling imellem borgeren og hjemmehjælpen

Det er vigtigt, at borgeren og hjemmehjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at borgeren i videst muligt omfang deltager aktivt og har indflydelse på opgaveudførelsen.

Socialforvaltningen har opstillet følgende tidsfrister i forhold til opstart af hjemmehjælp:

Tidsfrister for opstart af hjemmehjælp:

Personlig pleje:
- Hjælpen kan normalt sættes i værk 1-2 dage efter, at leverandøren har modtaget visitationens afgørelse om tildeling af hjælp
- Ved tildeling af mindre omfattende personlig hjælp, eksempelvis ved tildeling af et ugentlig bad vil hjælpen normalt blive iværksat inden for en uge

Praktisk hjælp:
- Hjælpen kan normalt iværksættes senest 7 dage efter, at leverandøren har modtaget visitationens afgørelse om tildeling af hjælp
- Ved indkøbsordning kan hjælpen normalt iværksættes indenfor en uge. Ved rengøring og tøjvask opstartes hjælpen senest 14 dage efter, at leverandøren er blevet orienteret

For at skabe sammenhæng og helhed i hjælpen, skal tilrettelæggelsen af hjemmehjælpen tage hensyn til anden hjælp, som ydes i hjemmet. Det kan

være hjemmesygepleje, indsats fra distriktspsykiatrien, hjemmevejledning, etc.

Endvidere kan det være vigtigt, at der er en tæt kommunikation til pårørende vedrørende hjemmehjælpen. Til dette formål anvendes samarbejdsbogen, som hjemmehjælpen udleverer i forbindelse med første besøg. Bogen indeholder sundhedsoplysninger, samtykkeerklæring, information om tildelt hjælp og fungerer som dialogredskab mellem visitator, leverandør og borger/pårørende i hjemmet. Samarbejdsbogen kan evt. medbringes ved indlæggelse på hospital.

4.5 Fleksibel hjemmehjælp

Ifølge Servicelovens § 94a, har borgeren mulighed for at benytte sig af fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at borgeren har mulighed for at bytte til en anden ydelse end den visiterede.

Der er dog visse begrænsninger i bytteretten:

- Den hjælp, borgeren ønsker at bytte sig til, skal kunne leveres indenfor den vejledende tidsramme, der administrativt er planlagt til at levere hjælpen den dag. Således kan borgeren ikke bytte sig til ekstra tid
- Hvis borgeren ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, forudsætter det dog, at der er tildelt begge ydelsesformer
- Borgeren kan kun bytte sig til hjælp til opgaver, som leverandøren af hjemmehjælpen vurderer, er fagligt forsvarlige og kan leveres. Hvis leverandørens personale finder det fagligt uforsvarligt at bytte ydelser, vil de drøfte dette med borgeren og med Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation
- Ved bytning af ydelser foretages en registrering af, hvilken ydelse borgeren vælger fra, og hvilken de vælger til
- Har borgeren indenfor en periode på 2 måneder byttet sine ydelser til andre ydelser mere end tre gange vil leverandøren kontakte Visitationen med henblik på at foretage en revisitation for at sikre, at tildelingen af hjælpen tager udgangspunkt i borgerens behov

4.6 Ændringer i leveringen af hjælpen

Borgeren er forpligtet til at informere om alle ændringer, der har betydning for de ydelser, der er blevet bevilget. Dette kan være ændringer i behov og/eller funktionsevne. I disse tilfælde skal Visitationen kontaktes med henblik på en revisitation.

Ændringer kan også være, at borgeren tager på besøg, ferie eller

indlægges på hospitalet. I disse tilfælde skal borgeren kontakte leverandøren med henblik på, at hjælpen enten skal *flyttes* eller *aflyses.*

Flytning eller aflysning af aftale
Hvis borgeren ønsker at flytte eller aflyse en aftale, skal borgeren kontakte leverandøren så hurtigt som muligt og senest 24 timer før det tidspunkt, som er aftalt. Overholder borgeren denne frist vil det være muligt at aftale et erstatningsbesøg. Besøg, som aflyses fordi borgeren ikke er hjemme, når hjemmehjælpen møder til aftalt tid, kan ikke erstattes.

Borgeren skal være opmærksom på, at dem, der leverer hjælpen, har pligt til at sikre sig, at borgeren ikke er blevet alvorligt syg eller er kommet til skade, hvis der ikke lukkes op i forbindelse med et aftalt besøg. Hjemmehjælpen kan derfor være nødt til at tilkalde en låsesmed. Denne udgift skal borgeren selv betale, hvis det viser sig, at der ikke er nogen hjemme på det aftalte tidspunkt.

5 Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp

Socialudvalget har opstillet en række konkrete mål for hjemmehjælpens kvalitet. Kvalitetskravene er følgende:

1. **Fast kontaktperson hos leverandøren**
2. **Fast kontaktperson hos Visitationen**
3. **Tilstræbe samme medarbejder i hjemmet**
4. **Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje**
5. **Erstatningsbesøg tilbydes indenfor 5 hverdage ved aflysning af praktisk hjælp**
6. **Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælp på over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren**
7. **Samarbejdsbogen i hjemmet skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats**
8. **Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag**

1) **Tildeling af fast kontaktperson hos leverandøren**
For at sikre tilgængelighed hos leverandøren og en kontinuitet i den hjælp borgeren modtager, er det vigtigt, at borgeren tildeles en fast kontaktperson hos leverandøren.

2) **Tildeling af fast kontaktperson hos Visitationen**
Visitationen skal oplyse, hvilken visitator, der kan kontaktes, hvis borgeren har spørgsmål vedr. udmålingen af den personlige- og praktiske hjælp samt spørgsmål til levering af hjemmehjælp herunder overholdelse af leveringstid, mange skiftende medarbejdere og selve kvaliteten af den leveret hjemmehjælp.

3) **Tilstræbe samme medarbejder i hjemmet**
I forbindelse med Socialudvalgets målsætning om at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats, er det vigtigt, at der er kontinuitet i leveringen af ydelser. For at sikre dette, er det et kvalitetskrav, at der sikres færrest mulige medarbejdere i hjemmet. Derfor skal leverandøren som udgangspunkt meddele borgeren, hvilke to medarbejdere, der forventes at levere hjælpen i hjemmet. En af disse kan være kontaktpersonen. Eventuelle afløsere for de faste medarbejdere skal orienteres om relevante forhold i hjemmet af kontaktpersonen.

4) **Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje**
For at sikre, at borgeren får leveret de ydelser, som er bevilligede, stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at ingen besøg vedrørende personlig pleje aflyses.

5) **Erstatningsbesøg tilbydes indenfor fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp**
For at sikre, at borgeren får leveret de ydelser, som er bevilligede stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at der ved alle aflysninger af besøg vedrørende praktisk hjælp tilbydes et erstatningsbesøg. Erstatningsbesøget skal tilbydes indenfor fem hverdage.

6) **Ved afvigelser i tidspunktet for leveringen af hjælpen over 1 time skal der ske meddelelse til borgeren**
Kan leverandøren ikke efterleve aftalen om tidspunktet for levering af ydelserne, er leverandøren forpligtet til at meddele borgeren evt. ændringer, der afviger +/- en time fra det aftalte tidspunkt. Borgeren skal informeres telefonisk senest 20 minutter før det aftalte tidspunkt.

7) **Samarbejdsbogen i hjemmet skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats**
I forbindelse med Socialudvalgets målsætning om at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats er det vigtigt, at samarbejdsbogen bidrager til at sikre en tydelig og præcis kommunikation til pårørende og samarbejdspartnere.

8) **Hjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag**
For at sikre socialudvalgets målsætning om en fleksibel hjemmehjælp er det vigtigt, at leveringen af hjemmehjælpen tager udgangspunkt i borgerens hverdag. Der stilles derfor krav om at leverandørernes personale er i stand til at håndtere borgerens situation.

6 Opfølgning på Kvalitetsstandarden

Socialudvalget skal følge op på kvalitetsstandarden hvert år for at sikre at målsætningerne for hjemmehjælpen samt kvalitetskravene til leveringen af hjælpen realiseres, jf. Bekendtgørelse om kvalitets-standarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v. af d. 12. december 2006. Opfølgningen sker løbende ved hjælp af stikprøvekontrol af henholdsvis visitationen og forholdet mellem de visiterede og de leverede timer.

Endvidere gennemføres en brugertilfredsheds-undersøgelse. Det sker ved opfølgningen/revisitering, hvor visitator beder borger besvare et anonymt spørgeskema. Denne undersøgelse gennemføres i tre måneder hvert år.

7 Klagevejledning

Er borgeren utilfreds med Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitations afgørelse om personlig og praktisk hjælp, med den måde hjælpen leveres på eller med leverandørens personale, kan der indgives en klage.

Hvis borgeren er utilfreds med Visitationens behandling af den indgivende ansøgning, kan borgen rette henvendelse til Hjemmeplejevisitationen igen.

Borgeren kan også vælge at klage direkte til Klagerådet uden at henvende sig til Visitationen først. Det er borgerens egen beslutning.

Borgeren skal henvende sig forskellige steder alt afhængig af, hvad der klages over. Se nedenfor.

7.1 Klage over afgørelse om personlig og praktisk hjælp

Hvis borgeren ønsker at klage over en afgørelse om tildeling af personlig og praktisk hjælp skal borgeren henvende sig til:

Klagerådet vedrørende hjemmehjælp
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Sjællandsgade 40
2200 København N
Telefon 35 30 34 18

Borgeren kan klage enten skriftligt eller mundtligt.

Klagerådet kan ikke ændre på den tildelte hjælp. Men rådet kan indstille, at forvaltningen enten ændrer eller fastholder en afgørelse. Socialforvaltningen har ikke pligt til at følge Klagerådets indstilling.

Efter at Klagerådet har behandlet sagen, vil borgeren modtage en fornyet afgørelse fra Socialforvaltningen.

Er borgeren fortsat uenig i den trufne afgørelse kan sagen indbringes for Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden. Det skal ske senest fire uger efter, at borgeren har modtaget brevet med Socialforvaltningens afgørelse.

Klagen skal sendes til Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, Bernstorffsgade 21, 2. sal, 1592 København V. Kontoret vil herefter sende klagen og øvrige relevante sagsakter til Det Sociale Nævn.

Det Sociale Nævn kan fastholde eller ændre Socialforvaltningens afgørelse.

7.2 Klage vedr. levering af personlig og praktisk hjælp

Hvis borgeren er utilfreds med leveringen af den tildelte hjælp, skal borgeren i første omgang tale med den valgte leverandør. Borgeren har ligeledes mulighed for at henvende sig til Visitationen med henblik på skift af leverandør.

Hvis borgeren vil klage over leveringen af personlig og praktisk hjælp skal borgeren henvende sig til Klagerådet vedrørende hjemmehjælp.

Klagerådet behandler sagen og udformer en indstilling til Socialforvaltningen. I indstillingen kan Klagerådet anbefale, at Forvaltningen ændrer eller fastholder sin praksis. Socialforvaltningen har ikke pligt til at følge Klagerådets indstilling.

Efterfølgende kan Forvaltningen påtale overfor leverandøren, at leveringsforholdene bør ændres.

Borgeren vil herefter modtage et brev fra Socialforvaltningen, som svarer på klagen.

Når det gælder sager om selve leveringen af personlig og praktisk hjælp, har borgeren ikke mulighed for at anke sagen til anden administrativ myndighed, herunder Det Sociale Nævn.

8 Lovgrundlag

Reglerne for personlig og praktisk hjælp samt aflastning/afløsning er fastsat i lov om Social Service.

Ifølge lovgivningen har Kommunalbestyrelsen pligt til at tilbyde personlig hjælp og pleje samt hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet. Disse tilbud gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Hjælpen ydes efter en konkret, individuel vurdering.

8.1 Personlig pleje og praktisk hjælp

§ 83, stk. 1 og stk. 2
Kommunalbestyrelsen skal tilbyde 1) personlig hjælp og pleje og 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

8.2 Aflastning/afløsning og midlertidig ophold

§ 84, stk. 1 og stk. 2
Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Stk. 2. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

8.3 Konkret individuel vurdering

§ 88, stk. 1
Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

8.4 Afgørelsen

§ 89, stk. 1

Afgørelsen skal meddeles ansøgeren skriftligt og skal være ledsaget af en skriftlig begrundelse. Af afgørelsen skal det fremgå, hvilke af ansøgerens anmodninger om hjælp kommunalbestyrelsen har kunnet eller ikke har kunnet imødekomme, jf. § 88, stk. 1, samt hvilke krav der stilles til leverancesikkerheden i forbindelse med effektueringen af afgørelsen, jf. § 90, stk. 1.

8.5 Kontaktperson

§ 89, stk. 4

Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen, jf. § 90.

8.6 Frit valg af leverandør

§ 92, stk. 2

En person, der er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, jf. § 88, stk. 1, skal vælge, hvilken af de leverandører, kommunalbestyrelsen har indgået kontrakt med, der skal udføre hjælpen. I forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 skal den kommunale myndighed oplyse om alle godkendte leverandører, og eventuelt materiale fra godkendte leverandører skal udleveres til de personer, der er tilkendt hjælp efter § 83. I forbindelse med ændringer i leverandørkredsen skal alle modtagere af hjælp efter § 83, der er omfattet af de ændrede valgmuligheder, orienteres om dette.

8.7 Selvudpeget hjemmehjælp

§ 94

En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, stk. 1, og om betaling m.v.

8.8 Fleksibel hjemmehjælp

§ 94a

Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1.pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90, stk. 1.

8.9 Kontant tilskud

§ 95, stk. 1, stk. 2 og stk. 3

Hvis kommunalbestyrelsen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed for en person, der har behov for hjælp efter §§ 83 og 84, kan kommunalbestyrelsen i stedet udbetale et tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 2. En person med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer ugentligt, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan dog i særlige tilfælde beslutte, at hjælpen efter stk. 2 fortsat skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, som helt eller delvis passer den pågældende.

9 Kontaktoplysninger

I det nedenstående fremgår kontaktoplysninger på hhv. Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation og Udførerenheden. Ønskes information om Socialforvaltningens private leverandører skal der rettes henvendelse til Visitationen.

Kontaktoplysningerne opdateres løbende på Københavns Kommunes hjemmeside www.kk.dk

9.1 Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation visiterer hjemmehjælp til borgere med handicap, sindslidelser, misbrug og andre sociale problemstillinger.

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation
Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 København V
Tlf. 33 17 30 00
Fax. 33 17 30 18 / 33 17 34 85

Distrikt	E-mail
Amager	visamager@sof.kk.dk
Bispebjerg/Nørrebro	visbispebjerg@sof.kk.dk
Brønshøj/Husum/Vanløse	visbronshoj@sof.kk.dk
Valby/Vesterbro/Ellebjerg	visvalby@sof.kk.dk
Østerbro/Indre by/Emdrup	visosterbro@sof.kk.dk

9.2 Socialforvaltningens Udførerenhed

Socialforvaltningens Udførerenhed er den kommunale leverandør af hjemmepleje. Udførerenheden arbejder i fem hjemmehjælpsdistrikter, hvor der i hvert distrikt er en række hjemmehjælpsgrupper.
Den kommunale leverandør leverer hjemmepleje til borgere med handicap, sindslidelser, misbrug og andre sociale problemstillinger.

Kontaktoplysninger kan findes på Socialforvaltningens hjemmeside: http://www3.kk.dk/Borger/DetSocialeOmraade/Hjemmepleje/KontaktinformationHjemmepleje.aspx

10 Ydelseskatalog

I dette afsnit vil det fremgå, hvilke ydelser der er mulighed for at få tildelt i forbindelse med en afgørelse om personlig og praktisk hjælp.

Hvilke ydelser, som bevilliges kommer altid an på en individuel vurdering, jf. afsnit 3.2.

I visitationen tages der hensyn til den samlede tildeling af ydelser, således at flere ydelser leveres ved samme besøg. Endvidere vil der i tilrettelæggelsen af hjælpen blive taget hensyn til, at flere ydelser kan leveres på samme tid. Eksempelvis vil et indkøb eller en rengøring kunne blive foretaget samtidig med en tøjvask i hjemmet.

10.1 Personlig PLEje

Personlig hjælp består af ydelser indenfor tre kategorier:

- Personlig pleje
- Psykisk pleje og omsorg
- Ernæring og måltider

10.1.1 Personlig pleje	
Ydelsen kan omfatte	Hjælp og støtte til: • Bad/Sengebad • Øvre og nedre toilette • Hårvask/Frisering • Tandbørstning/Mundpleje/Protesebørstning • Barbering • Håndpleje/Klipning af negle (ukompliceret) • Fodbad/pleje/klipning af negle, som ikke kræver fodterapi • Afklædning/påklædning • Hjælp til kropsbårne hjælpemidler/støttestrømpe • Hjælp til medicinindtagelse • Sengeredning • Toiletbesøg • Skiftning af ble • Rengøring/tømning af bækken, kateder, kolbe • Skift af urinpose/stomipose • Vending og lejring • Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift • Overvågning/fast vagt • Tømme postkasse

Ydelsens omfang	Hjælpen tilrettelægges efter behov og som hovedregel i dagtimerne. Enkelte ydelser kan leveres over hele døgnet. Bad bevilges som udgangspunkt 1 – 3 gange om ugen i dagtimen på hverdage. Særligt skal bemærkes: • Overvågning/fast vagt ○ Døgnovervågning/fast vagt kan i en kortere periode ydes i eget hjem eller i forbindelse med et midlertidigt ophold på Arbejde Adlers hus. Såfremt der ikke kan skabes grundlag for at etablere en hjælpeordning (BPA) i henhold til Servicelovens § 95 eller § 96 skal alternativ pasningsordning etableres
Hvad koster ydelsen	• Ved midlertidig hjemmehjælp til personlig pleje opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling • Ved varig hjemmehjælp til personlig pleje opkræves ikke brugerbetaling
Er der mulighed for frit valg af leverandør	• Ja
Er ydelsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp	• Ja
Hvordan følges der op på hjælpen	• Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov

10.1.2 Psykisk pleje og omsorg	
Ydelsen kan omfatte	Hjælp og støtte i form af: • Tryghedsopkald • Psykisk hjælp og støtte (f.eks. samtale, aktiv lytning, motivation) • Sociale opgaver (f.eks. læsning af breve og tv-program, skrive mindre breve/kort, kontakte pårørende, dagtilbud) • Kontakt til offentlige myndigheder m.v. • Observationsbesøg • Følge til aktiviteter tæt på eget hjem (fx dagcenter, speciallæge, ambulatorier)

Ydelsens omfang	Hjælpen tilrettelægges efter behov og foregår som hovedregel i forlængelse af anden personlig eller praktisk hjælp. Ved tryghedsopkald, er det en forudsætning, at nøgle til boligen afleveres til udførerenhed/leverandør.
Hyppighed	Ydelsen leveres typisk i dagtimerne på hverdage. Dog vil ydelserne tryghedsopkald og observationsbesøg kunne ydes over hele døgnet, hele ugen, baseret på en individuel vurdering.
Hvad koster ydelsen	• Ved midlertidig hjemmehjælp til psykisk pleje og omsorg opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling • Ved varig hjemmehjælp til psykisk pleje og omsorg opkræves ikke brugerbetaling
Er der mulighed for frit valg af leverandør	• Ja
Er ydelsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp	• Ja
Hvordan følges der op på hjælpen	• Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov

10.1.3 Madservice og ernæring	
Ydelsen kan omfatte	• Tilmelding til madservice Hjælp og støtte til: • Tilberedning af morgenmad og kold mad • Opvarmning af tilberedt mad • Hjælp til at spise og drikke • Forberede mad • Smøre aftensmad • Oprydning • Opvask

Ydelsens omfang	Det overvejes altid om tilmelding til madservice er den bedste løsning. Der ydes ikke hjælp til madlavning, opvask og oprydning efter gæster. Størstedelen af hjælpen gives i dagtimerne. Hjælpen kan i særlige tilfælde ydes over hele døgnet.
Hyppighed	Hvis borgeren har brug for hjælp til at spise og drikke kan der tildeles hjælp og støtte 3-4 gange dagligt.
Hvad koster ydelsen	• Borgeren betaler for madservice efter gældende takster. Betalingen dækker selve maden, mens leveringen er gratis
Er der mulighed for frit valg af leverandør	• Ja
Hvordan følges der op på hjælpen	• Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov

10.2 Praktisk hjælp

Praktisk hjælp består af ydelser indenfor tre kategorier:

- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb

10.2.1 Rengøring	
Ydelsen <u>kan</u> omfatte	Hjælp og støtte til: • Støvsugning i stue, soveværelse, entré og køkken • Gulvvask i stue, soveværelse, entré, køkken og badeværelse/toilet • Tørre støv af i stue, soveværelse og entré • Rengøring af sanitet; badeværelse-toilet • Rengøring af hårde hvidevarer i køkken • Trappevask indvendig ved boligforpligtelse • Rengøring af hjælpemidler • Tømning af skraldespand • Skift af sengetøj • Ekstra rengøring • Rengøring af synlige paneler • Tilkalde vicevært/håndværker • Støvsugning og afvaskning af møbler

Ydelsens omfang	Hjælpen leveres kun i dagtimerne på hverdage. Der kan gøres rent i, hvad der svarer til en 2-værelses lejlighed (som udgangspunkt 65m^2). Ved lægelig diagnosticeret støvallergi kan støvsanering ydes. Såfremt der i husstanden er en samboende, der også er berettiget til hjælp til rengøring, ydes der i henhold til Boligstøttelovens bestemmelser rengøring til maksimalt 85m2. Der ydes ikke hjælp til rengøring efter gæster. Rengøring efter husdyr foretages kun i et begrænset omfang. Borgeren er forpligtet til at stille de nødvendige redskaber og materialer til rådighed. Der skal anvendes miljømærket rengøringsmidler, der ikke er sundhedsskadelige for personalet. Der skal anvendes redskaber, der ikke giver fysiske gener ved anvendelsen af dem. Til gulvvask anbefales moppesæt.
Hyppighed	Udgangspunktet for bevilling af rengøring er én gang hver 14. dag, med mindre særlige forhold gør sig gældende. Borgeren har altid ret til at få vurderet sit behov for en årlig hovedrengøring. En sådan anmodning skal betragtes som en ansøgning og kan imødekommes når det ud fra borgerens helt særlige boligsituation og/eller sociale forhold skønnes nødvendigt. Hvis der således viser sig et helt særligt behov for supplerende rengøring (årlig hovedrengøring) bevilges dette efter en konkret og individuel vurdering. Rengøring og lettere vedligeholdelse af hjælpemidler og arbejdsredskaber efter behov.
Hvad koster ydelsen	• Ved varig hjemmehjælp er ydelsen gratis • Ved midlertidig hjælp opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling
Er der mulighed for frit valg af leverandør	• Ja

Er ydelsen omfattet af fleksibel hjemmehjælp	• Ja
Hvordan følges der op på hjælpen	• Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov

10.2.2 Tøjvask	

Ydelsen kan omfatte	Hjælp og støtte til:
	• Maskinvask i hjemmet
	• Deltagelse i vaskeordning, hvis der er en godkendt leverandør til vaskeordning
	• Vask i ejendom
	• Møntvask
	• Opgaver i hjemmet i forbindelse med vaskeordning
	• Håndvask af specielle ting f.eks.:
	  ○ Støttestrømpe
	  ○ Skuldervarmere/knævarmere i uld, hvor der er særlige plejemæssige eller hygiejniske hensyn at tage til vasken

Ydelsens omfang	Hjælpen ydes kun i dagtimerne på hverdage. Hvis vask ikke kan foregå i hjemmet vil borgerne skulle tilmeldes en vaskeordning såfremt der er en godkendt leverandør. Kun, hvor det efter en konkret og individuel vurdering er nødvendigt, kan der tilbydes vask i ejendom eller møntvask. I forbindelse med møntvask må transport af tøj ikke overstige 4 kg. i hver hånd, jf. Arbejdsmiljø København (AMK). Håndvask af specielle ting ydes efter behov.
Hyppighed	Hjælp til vaskeordning kan tildeles efter behov: hver uge, hver anden uge, hver tredje uge eller hver fjerde uge.
Hvad koster ydelsen	• Ved tilmelding til vaskeordning betaler borgeren via en abonnementsordning • Ved vask i eget hjem i eget hjem betaler borgeren for drift af maskiner og vaskemidler • Ved vask på møntvaskeri betaler borgeren kostprisen

Er der mulighed for frit valg af leverandør	• Ja
Hvordan følges der op på hjælpen	• Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov

10.2.3 Indkøb	

Ydelsen kan omfatte	Med mindre specielle forhold gør sig gældende skal borgere, som har behov for indkøb, tilmeldes en indkøbsordning.
	
	Indkøbsordning, der omfatter hjælp til:
	• Bestilling og levering af varer
	• Tømning af fragtkasse med varer
	• Placering af køle- og frysevarer i køle/fryseskab
	• Pantemballage afregnes og tages med retur
	
	Personligt indkøb og afhentning:
	• Indkøb af dagligvarer kan i særlige tilfælde bevilges som personligt indkøb:
	  ○ Borgere med særlige krav til produkter (økologi m.m.)
	  ○ Borgere med særlige religiøse krav til mad
	  ○ Borgere med social forbi eller, hvis det af en anden årsag er vigtigt, at borgeren deltager i indkøbet
	• Afhentning af medicin på apotek, hvis apoteksbud ikke vurderes anvendeligt (afhængig af apotekets udleveringsregler)
	• Afhentning i bank og på posthus. Socialforvaltningen har særlige regler for, hvor store beløb medarbejderne må håndtere (5000 kr.) (afhængig af bankens udbetalingsregler)
	• Indkøb af tøj og evt. andre nødvendige forbrugsgoder

Ydelsens omfang	**Indkøbsordning:** • Varerne leveres i tidsrummet kl. 8 – 18. Det vil blive oplyst på hvilket tidspunkt i løbet af dagen varerne leveres • Varerne pakkes i genbrugskasser, som chaufføren tager med retur. Køle- og frostvarer pakkes med køleelementer, som chaufføren også tager med retur • Hvis der konstateres fejl i form af manglende levering, beskadigelse eller ukurante varer, yder leverandøren erstatning i form af nye varer eller tilbagebetaling **Personligt indkøb:** • Der købes ind i nærmeste supermarked og maksimalt en anden butik i lokalområdet. Der må maksimalt bæres 4 kg. pr. hånd, jf. Arbejdsmiljø København (AMK). Indkøbsnet eller indkøbsvogn skal borgeren selv stille til rådighed
Hyppighed	Indkøb udføres én gang pr. uge, på en hverdag, med mindre særlige forhold gør sig gældende: • 1 gang ugentlig for borgere i eget hjem, der ikke selvstændigt kan foretage indkøb • 1 gang hver 2. uge for borgere i eget hjem, der selv kan foretage indkøb af lette friskvarer, men ikke selv kan foretage indkøb af tunge og langtidsholdbare varer • Afhentning af medicin på apotek kan som udgangspunkt ske en gang hver fjerde uge • Besøg i bank og på posthus kan som udgangspunkt ske en gang hver fjerde uge
Hvad koster ydelsen	• Ved varig hjemmehjælp er ydelsen gratis • Ved midlertidig hjælp opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling
Er der mulighed for frit valg af leverandør	• Ja
Hvordan følges der op på hjælpen	• Visitationen tilpasser løbende tilbuddet efter modtagerens behov

10.3 aflastning, afløsning, midlertidigt ophold

10.3.1 Aflastning og midlertidigt ophold (tilbydes på Arbejde Adlers Hus)	
Ydelsen kan omfatte	• Hjælp og støtte til pårørende, som trænger til aflastning. • Omfangsrigt plejebehov, som ikke kan afhjælpes i egen bolig • I forbindelse med behov for døgnovervågning kan et midlertidigt ophold etableres med henblik på vurdering af den fremtidige plejeindsats • Behov for afklaring af fremtidig bolig • Hjemløse med behov for pleje og omsorg efter hospitalsophold • Behov for rehabilitering
Ydelsens omfang og hyppighed	• Aflastningsophold tilbydes fra 1-4 uger efter forudgående aftale • Midlertidigt ophold tilbydes efter en konkret individuel vurdering, men hyppigst fra 2 uger til 4 måneder • Hjemløse med behov for pleje og omsorg tilbydes ophold til løsningen på deres boligproblem er fundet • Rehabiliteringsophold tilbydes på en periode af maks. 6 uger
Brugerbetaling	• Der ydes en egenbetaling efter kommunens gældende aflastningstakst på 142 kr. pr. døgn ved ophold på Arbejde Adlers Hus. Egenbetalingen dækker kost i hele døgnet, vask og leje af linned samt toiletpapir og håndsæbe. Der opkræves ikke betaling for husleje.

10.3.2 Afløsning	
Ydelsen kan omfatte	• Mulighed for afløsning, så ægtefælle kan forlade hjemmet i en periode
Ydelsens omfang og hyppighed	• Afløsning i eget hjem ydes med 4-8 timer pr. uge og efter en konkret individuel vurdering
Hvad koster det	• Der opkræves ikke betaling for afløsning
Er der frit valg af leverandør	• Nej, ydelsen leveres som hovedregel af den kommunale hjemmepleje

Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 København V

Københavns Kommune
Socialforvaltningen
Hjemmeplejevisitationen

Bernstorffsgade 21, 2. sal
1592 København V
Telefon: 33 17 30 00 / 33 17 30 20