



## **SOCIALFORVALTNINGEN –**

### **Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83 til handicappede, psykisk syge og misbrugere, 2008**

<b>1.0 SOCIALBORGMESTERENS FORORD .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0 INDLEDNING .....</b>	<b>4</b>
<b>3.0 MÅLSÆTNINGER FOR SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEHJÆLP .....</b>	<b>5</b>
<b>4.0 VISITATION TIL HJEMMEHJÆLP .....</b>	<b>7</b>
4.1 HJEMMEPLEJENS MÅLGRUPPE.....	7
4.2 TILDELING AF PERSONLIG OG PRAKTISK HJÆLP .....	7
4.2.1 Tildelingskriterier.....	8
4.2.2 Visitationsforløbet .....	8
4.2.3 Visitation til ydelser.....	10
4.2.4 Skriftlig afgørelse .....	10
4.2.5 Sagsbehandlingsfrister .....	11
4.3 REVISITATION .....	11
<b>5.0 LEVERING AF PERSONLIG OG PRAKTISK HJÆLP .....</b>	<b>12</b>
5.1 FRIT VALG AF LEVERANDØR.....	12
5.2 SELVVALGT HJEMMEHJÆLP M.V. ....	12
5.3 OPSTART AF HJÆLPEN .....	12
5.4 FLEKSIBEL HJEMMEHJÆLP .....	13
5.5 ÆNDRINGER AF LEVERINGEN AF HJÆLPEN .....	14
<b>6.0 KVALITETSKRAV TIL LEVERINGEN AF HJEMMEHJÆLP .....</b>	<b>16</b>
<b>7.0 OPFØLGNING PÅ KVALITETSSTANDARDERNE .....</b>	<b>18</b>
<b>8.0 KLAGEVEJLEDNING .....</b>	<b>19</b>
<b>9.0 LOVGRUNDLAG .....</b>	<b>21</b>
<b>10.0 KONTAKTOPLYSNINGER .....</b>	<b>22</b>
10.1 SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEPLEJEVISITATION .....	22
10.2 SOCIALFORVALTNINGENS LEVERANDØR .....	22
<b>11.0 YDELSESKATALOG .....</b>	<b>23</b>
11.1 PERSONLIG HJÆLP .....	23
11.1.1 Personlig pleje.....	23
11.1.2 Psykisk pleje og omsorg .....	24
11.1.3 Ernæring og måltider .....	24
11.2 PRAKTISK HJÆLP .....	25
11.2.1 Rengøring .....	25
11.2.2 Tøjtvaske.....	25
11.2.3 Indkøb.....	26

## 1.0 Socialborgmesterens forord

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp til handicappede, psykisk syge og andre socialt udsatte. Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som Socialudvalget har fastlagt for hjemmehjælpen i 2008.



Formålet med kvalitetsstandarderne er at give en enkel og klar information om vores politik på hjemmehjælpsområdet. Vi håber at synliggøre vores mål og gøre det klart, hvilke krav og forventninger vi har til kvaliteten i Socialforvaltningens hjemmehjælp.

Socialudvalgets overordnede målsætning for hjemmehjælpen er at indsatsen er helhedsorienteret, og tager udgangspunkt i at borgeren inddrages og tilbydes en fleksibel hjemmehjælp. Det er afgørende at borgeren får indflydelse på sit eget liv og får mulighed for at udnytte egne ressourcer.

Mikkel Warming  
Borgmester, Socialudvalget

## 2.0 Indledning

Kvalitetsstandarden indeholder generel serviceinformation om den hjælp, du kan forvente fra Socialforvaltningen, hvis du får behov for personlig og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarden indeholder hermed en beskrivelse af Socialforvaltningens serviceniveau for disse ydelser (hjemmehjælp).

Endvidere er formålet med Socialforvaltningens kvalitetsstandarder at beskrive, hvilke kvalitetskrav Socialforvaltningen stiller til leveringen af hjemmehjælp.

Kvalitetsstandarderne godkendes af Socialudvalget en gang om året. Disse kvalitetsstandarder gælder således for 2008.

Kvalitetsstandarderne er opdelt således at der først beskrives principperne for visitationen til hjemmehjælp. Her beskrives Socialforvaltningens målgruppe, kriterierne for tildeling af hjælpen samt sagsbehandlingsfrister i forbindelse med visitationen. Herefter beskrives principperne for leveringen af hjælpen. I dette afsnit beskrives, hvordan hjælpen startes op samt hvilke krav der stilles til borgeren i forbindelse med leveringen af hjemmehjælpen. Afslutningsvis beskrives kvalitetskravene til leveringen af hjælpen, opfølgningen på kvalitetsstandarderne samt en klagevejledning.

Der er udarbejdet en særskilt kvalitetsstandard for vedligeholdende træning, jf. §86, stk. 2.

### 3.0 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:

1. At hjemmehjælp ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp
2. At yde en sammenhængende og helhedsorienteret indsats
3. At sikre en fleksibel hjemmehjælp
4. 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 du deltager aktivt i tilrettelæggelsen af hjælpen. Hermed får du 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 du bliver så selvhjulpens 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 din dagligdag og tilværelse. Der skal også skabes en god sammenhæng med en eventuel anden indsats, som foregår i dit hjem.

*3) At yde en fleksibel hjemmehjælp*

Med en fleksibel hjemmehjælp mener vi, at hjælpen tilpasses ved ændringer i din livssituation og behov, og at disse justeringer sker så hurtigt som muligt. Flexibel hjemmehjælp betyder også, at du i et vist omfang har mulighed for at bytte mellem ydelser. Hvis vi vurderer, at ændringen i dine behov er mere permanent foretages en re-visitation.

*4) At sikre mest mulig hjemmehjælp pr. krone*

Målsætningen betyder, at vi ønsker at yde den bedst mulige hjælp ved en effektiv ressourceudnyttelse. Vi ønsker, at hjemmehjælpen tilrettelægges således, at størstedelen af vores ressourcer anvendes på at yde en indsats i borgerens hjem. Vi ønsker også, at hjælpen i det enkelte hjem bliver tilrettelagt på en sådan måde, at spildtid minimeres.

## **4.0 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 som ikke selv kan udføre disse opgaver.

Nedenfor kan du læse, hvem der kan få personlig og praktisk hjælp fra Socialforvaltningen, hvor du kan henvende dig, og hvordan der træffes afgørelse om tildeling af hjemmehjælp.

### **4.1 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 psykiske handicap, sindslidelser eller misbrug.

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

Er du modtager af hjemmehjælp i Socialforvaltningen ved det fyldte 65. år har du, hvis der er en sundhedsfaglig begrundelse, mulighed for at vælge om du ønsker at forblive i Socialforvaltningens hjemmepleje eller blive overflyttet til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud.

Socialforvaltningen varetager som udgangspunkt varig hjemmehjælp. Hvis det vurderes, at du har behov for midlertidig hjælp vil du blive henvist til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

### **4.2 Tildeling af personlig og praktisk hjælp**

Tildelingen af personlig og praktisk hjælp varetages af Socialforvaltningens visitation, der har myndighedsansvaret for hjemmehjælpen.

Hvis du har brug for hjemmehjælp skal du henvende dig til Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation. Henvendelse om hjælp kan ligeledes komme fra pårørende, din praktiserende læge, sygehuse eller fra Socialforvaltningens kommunale leverandørvirksomhed.

Når Socialforvaltningen har modtaget henvendelsen om hjælp, vil du blive kontaktet af visitationen, som vil aftale et tidspunkt for et visitationsbesøg i dit hjem. Du kan have en bisidder med til denne samtale, hvis du ønsker det. Bisidderen kan f.eks. være et familiemedlem eller en anden, som du har tillid til.

### 4.2.1 Tildelingskriterier

Visitationen sker ud fra en vurdering af dit funktionsniveau i forhold til almindelige dagligdags opgaver (f.eks. tage bad, klæde sig på, sørge for måltider, indkøb, rengøring). Funktionsvurderingen skelner mellem fire funktionsniveauer, som beskriver i hvilket omfang, du er i stand til at udføre opgaven selv.

De fire funktionsniveauer:

- Funktionsniveau 1: Du kan klare opgaven selv uden hjælp og støtte, med eller uden hjælpemiddel.
- Funktionsniveau 2: Du kan klare opgaven med let støtte og vejledning. Du kan have behov for kortvarig støtte, tilsyn, motivering, vejledning og undervisning for at kunne varetage opgaven selv.
- Funktionsniveau 3: Du har vanskeligt ved at klare opgaven selv, men kan med hjælp deltage aktivt. Du kan have et stort behov for motivation, støtte eller hjælp indenfor et eller flere områder.
- Funktionsniveau 4: Du er på grund af fysiske eller psykiske forhold ude af stand til at klare opgaven selv.

Funktionsevnetoden er udviklet af KL.

For at få tildelt personlig eller praktisk hjælp, skal du som minimum have brug for *let* støtte og vejledning, med henblik på at bevare eller genvinde din evne til at varetage en given opgave

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

Tildelingen af personlig og praktisk hjælp tager udgangspunkt i en konkret individuel vurdering af, hvad du selv kan klare, dit netværk samt hvilken betydning hjælpen har for dig.

### 4.2.2 Visitationsforløbet

Visitationssamtalen tager udgangspunkt i din dagligdag, familiesituation og netværk. Samtalen vil handle om dine muligheder for selv at klare personlig pleje og omsorg, daglig husførelse, kontakt til omverdenen m.v. Endvidere vil visitatoren under samtalens løb forsøge at danne sig et overblik over din familie og vurdere deres mulighed for at hjælpe til. Normalt yder Socialforvaltningen således ikke praktisk hjælp, hvis du har en ægtefælle/samlever, som har mulighed for at varetage den daglige husførelse.



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

Hvis du 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").

Hvor du har vanskeligheder, vil samtalen dreje sig om i hvilket omfang, du kan komme til selv 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 mål, opstiller du 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 dig, i hvilket omfang en indsats i form af vedligeholdende træning, kan medvirke til at underbygge de opstillede mål. Socialforvaltningens indsats og serviceniveau for vedligeholdende træning efter Servicelovens 86, stk. 2, er beskrevet i særskilte kvalitetsstandarder.

Endvidere vil visitatoren danne sig et overblik over den øvrige indsats, som sker i dit hjem. Dette kan eksempelvis være sygepleje, hjemmevejledning, støttekontaktpersonordning mv. Hjemmehjælpens indsats skal så vidt muligt planlægges i sammenhæng med denne øvrige indsats. Visitatoren har desuden mulighed for at formidle kontakt til Socialforvaltningens kommunale leverandør.

Alle oplysninger samles i et visitationsskema. Det er meget vigtigt, at du medvirker til at få alle relevante oplysninger med i vurderingen af dit behov for hjælp.

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

#### *Vurdering af hjemmet som arbejdsplads*

Socialforvaltningens visitator vil fortælle dig om, hvilke krav vi stiller til dit hjem i forbindelse med levering af hjælp. Det gælder f.eks., at personalet skal kunne anvende korrekte arbejdsstillinger eller hjælpemidler i forbindelse med personlig pleje, samt anvende rengøringsmidler, som ikke er skadelige.

Du er forpligtet til at stille de nødvendige redskaber og rengøringsmidler m.v. til rådighed.

#### *Samtykkeerklæring*

I forbindelse med samtalen vil du blive bedt om at udfylde en samtykkeerklæring, som skal bruges til at indhente oplysninger, f.eks. fra din praktiserende læge.

Disse oplysninger skal indhentes for, at vi kan behandle din ansøgning bedst muligt.

Endvidere vil du blive anmodet om at give samtykke til, at evt. oplysninger anvendt i visitationen videregives til den leverandør, du har valgt til at udføre hjælpen. Dette sker for at sikre sammenhæng imellem den hjælp som er aftalt og den hjælp som udføres.

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

### **4.2.3 Visitation til ydelser**

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

I tildelingen af ydelser vil der blive taget hensyn til den samlede tildeling af ydelser, således at flere ydelser tildeles og leveres indenfor samme besøg.

Ydelseskataloget med beskrivelsen af, hvilke ydelser der kan tildeles i forbindelse med visitationen til personlig og praktisk hjælp fremgår af kapitel 11.

### **4.2.4 Skriftlig afgørelse**

Efter visitationsbesøget udarbejder Socialforvaltningens visitator en begrundet, skriftlig afgørelse. Afgørelsen træffes på grundlag af visitationsskemaet, som visitatoren har udfyldt i forbindelse med besøget i dit hjem, samt eventuelt andre oplysninger, der indhentes i forbindelse med Socialforvaltningens vurdering af din ansøgning. Afgørelsen indeholder oplysninger om:

- Hvilke ydelser hjælpen omfatter
- Hvor ofte hjælpen ydes (typisk antal gange pr. dag eller pr. uge)
- Formålet med hjælpen
- For hvilken periode hjælpen gives og hvornår der følges op

- Relevante baggrundsoplysninger, herunder helbredsoplysninger samt oplysninger om dine daglige gøremål og dit netværk
- Kontaktoplysninger
- Klagevejledning

Som supplement til afgørelsen udleveres det udfyldte visitationsskema og kopi af samtykkeerklæringen. Afgørelsen bliver sendt eller udleveret personligt til dig.

Sammen med afgørelsen udleveres informationsmateriale om

- Frit valg af leverandør
- Mulighed for selv at vælge en hjælper (selvvalgt hjemmehjælp) til at varetage den visiterede hjælp i dit hjem. Vedkommende skal godkendes og ansættes af Socialforvaltningen.
- Mulighed for udbetaling af hjælpen, hvis du er visiteret til 20 timer eller mere om ugen.

#### **4.2.5 Sagsbehandlingsfrister**

Vi har fastsat følgende tidsfrister for, hvordan vi behandler din henvendelse om personlig og praktisk hjælp:

- Hvis du ansøger om personlig hjælp, skal vi have behandlet din henvendelse inden for en uge.
- Hvis du ansøger om praktisk hjælp, skal vi have behandlet din henvendelse inden for en uge.

Hvis vi vurderer, at dit behov er akut, kan hjælpen sættes i gang med det samme. Der skal stadig træffes afgørelse indenfor den fastsatte tidsfrist.

### **4.3 Revisitation**

I Socialforvaltningen tilstræbes det, at alle sager om varig hjemmehjælp bliver fulgt op mindst én gang om året.

Leverandøren af de tildelte ydelser er ansvarlig for løbende tilbagemeldinger på ændringer i dit behov.

Som modtagere af hjemmehjælp er du endvidere forpligtet til at kontakte og informere visitationen om alle ændringer, der har betydning for de ydelser, du er blevet tildelt.

Ændringer kan f.eks. være:

- Ændringer i din fysiske eller psykiske tilstand
- Ændringer i din familiesituation

Målet er at hjælpen så vidt muligt afspejler dine behov.

## **5.0 Levering af personlig og praktisk hjælp**

Når Socialforvaltningen har truffet afgørelse om personlig og praktisk hjælp, kan hjælpen sættes i gang. I det følgende beskrives principperne for leveringen af den tildelte hjemmehjælp.

### **5.1 Frit valg af leverandør**

Er du bevilget hjemmehjælp har du mulighed for selv at vælge, hvem der skal udføre den bevilligede hjælp. Socialforvaltningens hjemmehjælp leveres af henholdsvis socialforvaltningens kommunale leverandør (hjemmeplejeenheden) samt en række private leverandører.

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

Valg af leverandør aftales i forbindelse med visitationssamtalen.

Du 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.

### **5.2 Selvvalgt hjemmehjælp m.v.**

Udover det frie leverandørvalg har du mulighed for selv at udpege en person til at udføre opgaverne. I daglig tale kaldet 'selvvalgt hjemmehjælp'. Denne mulighed beskrives i Servicelovens § 94.

'Selvvalgt hjemmehjælp' giver dig mulighed for, at udpege en eller flere personer fra din omgangskreds til at udføre den bevilgede hjælp. Personen eller personerne skal godkendes af visitationen og vil blive ansat af socialforvaltningen.

Derudover rummer lovgivningen mulighed for at du, hvis du har 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 du selv antager. Denne mulighed er beskrevet i Servicelovens §95.

### **5.3 Opstart af hjælpen**

Kort tid efter, at vi har truffet afgørelse om tildeling af hjælp, vil du blive kontaktet af den leverandør, som du valgt til at levere hjælpen.

Leverandøren vil aftale et tidspunkt for det første besøg. Ved dette besøg aftaler du og leverandøren nærmere om tilrettelæggelsen af hjælpen. Det vil sige:

- Hvilke ugedage hjemmehjælpen kommer på besøg
- Forventet tidspunkt for levering
- Hvordan I samarbejder målrettet om de mål, som er opstillet for indsatsen
- Hvordan arbejdet tilrettelægges. Det vil sige, at der aftales en arbejdsdeling imellem dig og hjemmehjælpens personale

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

Vi 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 senest 14 dage efter, 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, besøg af praktiserende læge m.v.

Endvidere er det afgørende, at der er en tæt kommunikation til dine pårørende vedrørende hjemmehjælpen. Til disse formål anvendes samarbejdsbogen, som udleveres til hjemmet 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.

## 5.4 Fleksibel hjemmehjælp

Ifølge Serviceloven og Socialforvaltningens målsætninger for hjemmehjælpen skal hjælpen ydes som fleksibel hjemmehjælp. Det

betyder, at du har visse muligheder for at bytte til en anden ydelse end den visiterede.

Der er dog visse begrænsninger i bytteretten.

Den hjælp, du ønsker at bytte dig til, skal kunne leveres indenfor den vejledende tidsramme, der administrativt er planlagt til at levere hjælpen den dag. Du kan altså ikke bytte dig til ekstra tid.

Du kan kun bytte dig til hjælp til personlig pleje, hvis du i forvejen er visiteret til personlig pleje.

Du kan kun bytte dig til hjælp til opgaver, som leverandøren af hjemmehjælpen vurderer, er fagligt forsvarlige og med rimelighed kan forventes at løse. Hvis leverandørens personale finder det fagligt uforsvarligt at bytte ydelser, vil de drøfte dette med dig og med Socialforvaltningens visitator.

Har du indenfor en periode på 2 måneder byttet dine 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 dine behov.

## **5.5 Ændringer af leveringen af hjælpen**

Du er forpligtet til at informere om alle ændringer, der har betydning for de ydelser, der er blevet bevilget.

Ændringerne kan f.eks. være ændringer i dine behov og/eller din funktionsevne. I disse tilfælde skal du kontakte visitationen med henblik på en revisitation.

Ændringer kan også være, at du tager på besøg, ferie eller at du skal indlægges på hospitalet. I disse tilfælde skal du kontakte leverandøren med henblik på, at hjælpen enten skal *flyttes* eller *aflyses*.

### *Flytning eller afløsning af aftale*

Hvis du ønsker at flytte eller afløse en aftale skal du kontakte leverandøren af hjælpen så hurtigt som muligt og senest 24 timer før det tidspunkt, som er aftalt. Overholder du denne frist vil det være muligt at aftale et erstatningsbesøg. Hvis du og leverandøren ikke kan blive enige om et nyt tidspunkt, vil besøget blive betragtet som afløst fra din side. Besøg, som afløses fordi du ikke er hjemme når hjemmehjælpen møder til aftalt tid, kan ikke erstattes.

Du skal være opmærksom på, at dem der leverer hjælpen har pligt til at sikre sig, at du ikke er blevet alvorligt syg eller er kommet til

skade, hvis du ikke lukker op i forbindelse med et aftalt besøg. Vi kan derfor være nødt til at tilkalde en låsesmed. Denne udgift skal du selv betale, hvis det viser sig, at du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt.

## 6.0 Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp

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

1. Fast kontaktperson hos leverandøren
2. Færrest mulig medarbejdere i hjemmet
3. Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje
4. Erstatningsbesøg tilbydes indenfor fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp
5. Meddelelse om alle ændringer i tidspunktet for leveringen af hjælpen ved +/- én time
6. Samarbejdsbogen i dit hjem skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats
7. Hjælpen tager udgangspunkt i din hverdag

### *1) Tildeling af fast kontaktperson hos leverandøren*

For at sikre tilgængelighed hos leverandøren og en kontinuitet i den hjælp du modtager er det vigtigt for os, at du tildeles en fast kontaktperson hos leverandøren.

### *2) Færrest mulig medarbejdere i hjemmet*

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

### *3) Ingen aflysninger af besøg vedr. personlig pleje*

For at sikre, at du som borger får leveret de ydelser, som du er bevilliget stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at ingen besøg vedrørende personlig pleje aflyses.

### *4) Erstatningsbesøg tilbydes indenfor fem hverdage ved aflysning af praktisk hjælp*

For at sikre, at du som borger får leveret de ydelser, som du er bevilliget stiller Socialudvalget som kvalitetskrav, at der ved alle leverandør aflysninger af besøg vedrørende praktisk hjælp tilbydes et erstatningsbesøg. Erstatningsbesøget skal tilbydes indenfor fem hverdage.



*5) Meddelelse om alle ændringer i tidspunktet for leveringen af hjælpen ved +/- én time*

Kan leverandøren ikke efterleve jeres aftale om tidspunktet for levering af ydelserne, er leverandøren forpligtet til at meddele dig evt ændringer, der afviger +/- en time fra det aftalte tidspunkt, senest 20 minutter før/efter det aftalte tidspunkt.

*6) Samarbejdsbogen i dit hjem skal bidrage til at sikre en sammenhængende indsats*

I forbindelse med Socialudvalgets målsætning om at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats er det vigtigt for os, at samarbejdsbogen bidrager til at sikre en tydelig og præcis kommunikation til pårørende og samarbejdspartnere i dit hjem. .

*7) Hjælpen tager udgangspunkt i din hverdag*

For at sikre socialudvalgets målsætning om en fleksibel hjemmehjælp er det vigtigt for os, at leveringen af hjemmehjælpen tager udgangspunkt i din hverdag. Vi stiller derfor krav om at leverandørernes personale er i stand til at håndtere din situation.

## **7.0 Opfølgning på kvalitetsstandarderne**

Socialudvalget følger op på kvalitetsstandarderne hvert andet år for at sikre at målsætningerne for hjemmehjælpen samt kvalitetskravene til leveringen af hjælpen realiseres. Opfølgningen sker løbende ved hjælp af stikprøvekontrol på henholdsvis visitationen, forholdet mellem de visiterede og leverede timer.

Endvidere gennemføres hvert andet år en brugertilfredshedsundersøgelse.

## 8.0 Klagevejledning

Er du utilfreds med Socialforvaltningens afgørelse om personlig og praktisk hjælp, med den udførte opgave eller med leverandørens personale, kan du indgive en klage.

Hvis du er utilfreds med visitationens behandling af din sag, kan du rette henvendelse til hjemmeplejevisitationen igen.

Du kan også vælge at klage uden at henvende dig til visitationen først. Det er din egen beslutning.

Du skal henvende dig forskellige steder alt afhængig af, hvad du ønsker at klage over. Se nedenfor.

### **Klage over afgørelser om personlig og praktisk hjælp**

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

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

Du kan klage enten mundtligt eller skriftligt.

Klagerådet kan ikke ændre på, hvad der er blevet tildelt af personlig og praktisk hjælp. Men rådet kan indstille, at forvaltningen enten ændrer eller fastholder en afgørelse. Socialforvaltningen har ikke pligt til at følge Klagerådets indstilling.

Du vil herefter modtage en ny afgørelse fra Socialforvaltningen.

Ønsker du at klage over den nye afgørelse, kan sagen indbringes for Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn. Det skal ske senest fire uger efter du har modtaget brevet med forvaltningens afgørelse.

Klagen skal sendes til Socialforvaltningen, Kvalitets- og Tilsynskontoret, Bernstorffsgade 17, 3. 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.

**Klage vedr. udførelsen af personlig og praktisk hjælp**

Hvis du er utilfreds med udførelsen af den tildelte hjælp, skal du i første omgang snakke med din leverandør. Du har ligeledes mulighed for at henvende dig til visitationen for at ændre leverandør.

Hvis du vil klage over udførelsen af personlig og praktisk hjælp skal du henvende dig til Klagerådet vedrørende hjemmehjælp. Adressen finder du ovenfor.

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.

Du vil herefter modtage et brev fra Socialforvaltningen, som svarer på din klage.

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

## **9.0 Lovgrundlag**

Reglerne for personlig og praktisk hjælp er fastsat i Serviceloven, §83.

Ifølge lovgivningen har Kommunalbestyrelsen pligt til at tilbyde personlig hjælp og pleje og 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.

## **10.0 Kontaktoplysninger**

I det nedenstående fremgår kontaktoplysninger på hhv. socialforvaltningens hjemmeplejevisitation og kommunale leverandører. Ønskes information om Socialforvaltningens private leverandører skal rettes henvendelse til visitationen.

Kontaktoplysningerne opdateres løbende på Københavns Kommunes hjemmeside [www.kk.dk](http://www.kk.dk)

## **10.1 Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation**

Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation visiterer hjemmehjælp til både handicappede, psykisk syge og andre socialt udsatte.

Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation  
Bernstorffsgade 21, 2. sal  
1592 København V

## **10.2 Socialforvaltningens leverandør**

Socialforvaltningen har én kommunal leverandør, der er organiseret i én hjemmeplejeenhed under en ansvarlig udførerchef. Hjemmeplejeenheden består af seks hjemmeplejedistrikter, hvor der i hvert distrikt er en række hjemmeplejegrupper. Den kommunale leverandør leverer hjemmepleje til både handicappede, psykisk syge og andre socialt udsatte.

Kontaktoplysninger kan findes på Socialforvaltningens hjemmeside: <http://www3.kk.dk/Service/Sociale%20tilbud.aspx>

## 11.0 Ydelseskatalog

I dette afsnit kan du læse, hvilke ydelser du har mulighed for at få tildelt i forbindelse med afgørelsen om personlig og praktisk hjælp.

Hvilke ydelser, du bevilliges kommer altid an på en individuel vurdering, jf. afsnit 4.2.

I visitationen tages 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 bliver foretaget samtidig med en tøjvask i hjemmet.

### 11.1 Personlig hjælp

Personlig hjælp består af ydelser indenfor tre kategorier:

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

11.1.1 Personlig pleje	
Ydelsen kan omfatte	Hjælp og støtte til: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bad</li> <li>• Øvre og nedre toilette</li> <li>• Hårvask</li> <li>• Tandbørstning / Mundpleje</li> <li>• Barbering</li> <li>• Håndpleje</li> <li>• Fodbad / pleje</li> <li>• Toiletbesøg</li> <li>• Skiftning af ble</li> <li>• Rengøring / tømning af bækken, kateder, kolbe</li> <li>• Skift af urinpose / stomipose</li> <li>• Afklædning/påklædning</li> <li>• Hjælp til kropsbårne hjælpemidler</li> <li>• Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift</li> <li>• Vending og lejring</li> <li>• Overvågning</li> <li>• Sengeredning</li> <li>• Hjælp til medicinindtagelse</li> </ul>
Ydelsens omfang	Hjælpen tilrettelægges efter behov og som hovedregel i dagtimerne. Enkelte ydelser kan leveres over hele døgnet. Bad bevilges som udgangspunkt 1 – 2 gange om ugen.

<b>11.1.2 Psykisk pleje og omsorg</b>	
Ydelsen kan omfatte	<p>Hjælp og støtte i form af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tryghedsopkald</li> <li>• Psykisk hjælp og støtte (f.eks. samtale, aktiv lytning, motivation, inddragelse af samarbejdspartnere som psykolog, distriktpsychiatri m.v.)</li> <li>• Sociale opgaver (f.eks. læsning af avis, breve, tv-program, skrive mindre breve/kort, kontakte pårørende, dagtilbud)</li> <li>• Kontakt til offentlige myndigheder m.v.</li> <li>• Observationsbesøg</li> <li>• Hjælp til ledsagelse og flytning (tildeles som enkeltydelse)</li> </ul>
Ydelsens omfang	<p>Hjælpen tilrettelægges efter behov og foregår som hovedregel i forlængelse af anden personlig eller praktisk hjælp. Det betyder at ydelsen typisk leveres i dagtimerne på hverdage.</p> <p>Dog vil ydelserne tryghedsopkald og observationsbesøg kunne blive ydet over hele døgnet, hele ugen, baseret på en individuel vurdering.</p> <p>Hjælp i forbindelse med flytning ydes som en engangsydelse og omfatter opgaver i.f.m. med en flytning, dvs. de særlige opgaver som ikke kan løses ved anvendelse af et flyttefirma.</p>

<b>11.1.3 Ernæring og måltider</b>	
Ydelsen kan omfatte	<p>Tilmelding og kontakt til madservice</p> <p>Hjælp og støtte til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilberedning af morgenmad og kold mad</li> <li>• Opvarmning af tilberedt mad</li> <li>• Hjælp til spisning og drikning</li> <li>• Kostvejledning</li> </ul>
Ydelsens omfang	<p>Det overvejes altid om tilmelding til madservice er den bedste løsning. Ved tilmelding til madservice forudsættes det, at du og din husstand har de fornødne redskaber til tilberedning af mad. Du dækker selv udgifterne i forbindelse med madservice.</p> <p>Hvis du har brug for hjælp til spisning og drikning kan der tildeles hjælp og støtte 3-4 gange dagligt.</p> <p>Der ydes ikke hjælp til madlavning, opvask og oprydning til gæster.</p> <p>Størstedelen af hjælpen gives i dagtimerne. Hjælpen kan i særlige tilfælde ydes over hele døgnet.</p>



## 11.2 Praktisk hjælp

Praktisk hjælp består af ydelser indenfor tre kategorier:

- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb

11.2.1 Rengøring	
Ydelsen kan omfatte	<p>Hjælp og støtte til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Støvsugning</li> <li>• Gulvvask</li> <li>• Støvaftørring</li> <li>• Rengøring af badeværelse (håndvask, toilet, spejl og gulv)</li> <li>• Rengøring af køkken (vask, bord og gulv)</li> <li>• Tømning af skraldespand</li> <li>• Skift af sengetøj</li> <li>• Ekstra rengøring</li> </ul> <p>Alle som er visiteret til rengøring kan én gang årligt erstatte den normale rengøring med en 4 timers grundig rengøring.</p> <p>Herudover kan der i særlige tilfælde bevilges hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rengøring af indvendig /udvendig trappe</li> <li>• Rengøring af køleskab og fryser</li> <li>• Støvsugning og afvaskning af møbler</li> </ul>
Ydelsens omfang	<p>Hjælpen leveres kun i dagtimerne på hverdage.</p> <p>Der gives hjælp til rengøring svarende til en 2-værelses lejlighed på ca. 67 m<sup>2</sup>.</p> <p>Der ydes ikke hjælp til rengøring efter gæster. Rengøring efter husdyr foretages kun i et begrænset omfang.</p> <p>Udgangspunktet for bevilling af rengøring er én gang hver 14. dag, med mindre særlige forhold gør sig gældende.</p> <p>Én gang årligt tilbydes grundig rengøring (4 timer), som erstatter en almindelige bevilget rengøring.</p> <p>Du er forpligtet til at stille de nødvendige redskaber og materialer til rådighed. Der skal anvendes rengøringsmidler, der ikke er sundhedsskadelige for personalet. Der skal anvendes redskaber, der ikke giver fysiske gener ved anvendelsen af dem.</p>

11.2.2 Tøjvask	
Ydelsen kan omfatte	<p>Hjælp og støtte til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vask i ejendom</li> <li>• Møntvask</li> <li>• Maskinvask i hjemmet</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deltagelse i vaskeordning, hvis der er en godkendt leverandør til vaskeordning</li> <li>• Opgaver i hjemmet i forbindelse med vaskeordning</li> </ul>
Ydelsens omfang	<p>Hjælpen ydes kun i dagtimerne på hverdage.</p> <p>Udgangspunktet for bevilling er 1 gang hver 14. dag med mindre særlige forhold gør sig gældende.</p> <p>Du betaler selv udgifterne til vask. I hvert tilfælde vurderes det, hvilken vaskeordning, der er mest hensigtsmæssig i tilrettelæggelsen af hjælpen.</p>

### 11.2.3 Indkøb

Ydelsen kan omfatte	<p>Der findes to typer af hjælp og støtte til indkøb:</p> <p><b>Personligt indkøb</b>, der omfatter hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indkøb af dagligvarer i nærmeste butikker.</li> </ul> <p><b>Indkøbsordning</b>, der omfatter hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestilling og levering af varer</li> <li>• Tømning af fragtkasse med varer</li> <li>• Placering af køle- og frysevarer i køle/fryseskab</li> <li>• Pantemballage afregnes og tages med retur.</li> </ul> <p>Der er mulighed for bevilling af denne ydelse, hvis der er en godkendt privat leverandør.</p> <p>Herudover kan der i særlige tilfælde tildeles hjælp til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhentning af medicin på apotek</li> <li>• Besøg i bank og på posthus. Du skal være opmærksom på, at Socialforvaltningen har særlige regler for, hvor store beløb medarbejderne må håndtere for dig.</li> <li>• Indkøb af tøj og diverse</li> </ul>
Ydelsens omfang	<p>Indkøb udføres én gang pr. uge, på en hverdag, med mindre særlige forhold gør sig gældende.</p> <p>Der købes maksimalt ind i 2 butikker og maksimalt 11 kg. Dog vil indkøbet kun blive foretaget i et supermarked. Indkøbsnet eller indkøbsvogn skal borgeren selv stille til rådighed.</p> <p>Indkøbsordningens omfang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Varer leveres på hverdage én gang om ugen.</li> <li>• Varerne leveres i tidsrummet kl. 8 – 18. Det vil blive oplyst på hvilket tidspunkt i løbet af dagen varerne leveres</li> <li>• Varerne pakkes i genbrugskasser, som chaufføren tager med retur. Køle- og frostvarer pakkes med køleelementer, som chaufføren også tager med retur</li> <li>• Hvis der konstateres fejl i form af manglende levering, beskadigelse eller ukurante varer, yder leverandøren erstatning i form af nye varer eller tilbagebetaling</li> </ul>