



Kvalitetsstandard for
hjemmehjælp

2009

Indholdsfortegnelse

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 1. | Hvad er en kvalitetsstandard? | 2 |
| 2. | Yderligere oplysninger | 2 |
| 3. | Hvad kan du få hjælp til? | 3 |
| 4. | Hvem kan få hjælp? | 3 |
| 5. | Hvordan tildeles hjælpen? | 3 |
| 6. | Frit valg af leverandør | 6 |
| 7. | Fleksibel hjemmehjælp | 7 |
| 8. | Erstatningshjælp | 7 |
| 9. | Hvem udfører hjemmehjælpen? | 8 |
| 10. | Hvornår udføres hjælpen? | 10 |
| 11. | Hvor udføres hjemmehjælpen? | 11 |
| 12. | Hjælp til rengøring | 12 |
| 13. | Hjælp til indkøb | 13 |
| 14. | Hjælp til vask af tøj | 14 |
| 15. | Hjælp til mad og drikke..... | 14 |
| 16. | Personlig hjælp og pleje | 15 |
| 17. | Klager | 16 |
| 18. | Mål og opfølgning..... | 17 |

1. Hvad er en kvalitetsstandard?

Aabenraa Kommune udarbejder årligt en kvalitetsstandard for hjemmehjælp, som indeholder en generel information om den hjemmehjælp, du kan forvente fra kommunen.

Kvalitetsstandarden har til formål at

- oplyse om de former for hjemmehjælp kommunen tilbyder
- oplyse om dine rettigheder og pligter vedrørende hjemmehjælp
- oplyse dig om det politisk fastsatte serviceniveau
- fungere som vejledning for de medarbejdere, der udfører hjælpen.

2. Yderligere oplysninger

Hvis du har behov for oplysninger, udover dem du finder i denne kvalitetsstandard, kan du kontakte:

Aabenraa Kommune
Visitationscentret
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa
Telefon 73 76 79 00
Telefontid: Hverdage kl. 12.00-14.30
E-mail: post@aabenraa.dk

3. Hvad kan du få hjælp til?

Serviceovens § 83 bestemmer, at kommunen skal tilbyde:

- Personlig hjælp og pleje
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Hjælpen bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie, jf. serviceovens § 1, stk. 3.

Hjælpen ydes som enten midlertidig hjemmehjælp eller varig hjemmehjælp eller en kombination af de to.

Du har som hjemmehjælpsmodtager ikke ret til at få hjælp i et bestemt antal minutter, men derimod ret til at få løst nogle bestemte opgaver.

I afsnit 12-16 kan du læse mere om, hvad de to former for hjælp indeholder.

4. Hvem kan få hjælp?

Du kan få personlig hjælp og pleje og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, hvis du på grund af en midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke kan udføre disse opgaver selv.

Derudover er det en betingelse, at der ikke er andre i husstanden, der kan udføre opgaven. Hvis der er det, kan du ikke få hjælp fra kommunen til at løse opgaven.

5. Hvordan tildeles hjælpen?

Hvis du mener, at du har behov for hjælp, skal du henvende dig til Visitationscentret på telefon **73 76 79 00**. Telefonen er åben på hverdage kl. 12.00-14.30. Du kan også skrive til adressen:

Aabenraa Kommune
Visitationscentret
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa.

Link til ansøgningsblanket for hjemmehjælp finder du på www.aabenraa.dk, søg på ordet "hjemmehjælp".

Senest 5 hverdage efter du har anmodet om personlig hjælp og pleje vil du blive kontaktet af visitator. Hvis dit ønske om hjælp

alene vedrører hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, skal du regne med, at der går op til 10 hverdage, før visitator kontakter dig.

Ofte vil visitator have brug for at besøge dig i dit hjem for at kunne vurdere, hvor meget hjælp du har behov for. Det afhænger af, hvilken hjælp, det drejer sig om og hvilke oplysninger hun kan få fra andre fagpersoner. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til mødet med visitator.

Visitatorerne er faguddannede personer, der sammen med dig vurderer, hvor meget hjælp du har behov for.

Når visitatoren skal vurdere, hvilken hjælp du kan få, tager hun udgangspunkt i dine behov og i det serviceniveau, som Aabenraa Byråd har vedtaget.

Hjælpen tildeles altid på baggrund af en konkret, individuel vurdering af din samlede situation og behov.

Ved tildelingen af hjælpen, lægger visitatoren vægt på:

- hvad kan du gøre selv?
- er der en ægtefælle eller andre i dit hjem, som kan hjælpe med at udføre nogle af opgaverne?
- er der familie eller venner i nærheden, som kan og vil hjælpe?
- kan hjælpemidler eller boligændringer eller en anden indretning af boligen betyde, at du kan klare mere selv?
- hvad er der en mulighed for, at du, evt. med træning, vil kunne komme til at gøre selv igen?
- hvad kan du gøre med støtte fra personalet?
- hvad skal personalet gøre for dig?

For at hjælpen kan blive tildelt som varig hjælp, skal visitator vurdere, at det er udelukket, at du igen selv vil kunne løse en bestemt opgave. Hvis visitator vurderer, at der er en mulighed for, at du på et senere tidspunkt igen vil kunne løse en bestemt opgave selv, vil hjælpen til at løse denne opgave blive tildelt som midlertidig hjemmehjælp.

Hvis du er bevilget midlertidig hjemmehjælp, kan du opkræves betaling afhængig af din indkomst. Varig hjemmehjælp ydes vederlagsfrit.

Kommunen yder kun hjælp til det, som visitator vurderer, at ægtefælle eller andre i hjemmet ikke er i stand til at hjælpe dig med – uanset hvilken arbejdsdeling, der hidtil har været i hjemmet. Et konkret eksempel: Hustruen i hjemmet har hidtil stået for rengøringen, men bliver svækket, manden er ikke svækket – ægteparret kan derfor ikke få hjælp til rengøring.

Hjælpen ydes som hjælp til selvhjælp. Målet er, at du bliver i stand til at klare så mange ting som muligt.

Da hjælpen aftales efter dit individuelle behov, kan vi ikke på forhånd sige, hvad den konkret kommer til at bestå af. Hjælpens omfang, formål og varighed aftales mellem dig og visitator og fremgår af afgørelsen samt aftaleskemaet. Det fremgår også af afgørelsen, hvilken hjælp, der er bevilget, og hvad man ikke har kunnet bevilge i forhold til din anmodning om hjælp. Alle afslag skal være forklaret (begrundet). Afgørelsen er skriftlig og bliver sendt til dig.

Det afgørende for hvilken hjælp du kan få, er ikke grunden til at du ikke kan klare alle opgaver selv (sygdom, ulykke, alderssvækkelse) men konsekvenserne for dig i din hverdag.

Visitator vil i samtalen også give dig råd og vejledning om hvilken hjælp, der eventuelt kunne være et alternativ eller et supplement til hjemmehjælpen.

Dit behov for hjælp vurderes løbende

Dit behov for hjælp bliver vurderet løbende efter behov eller efter en individuelt fastsat periode af en visitator, som ringer til dig eller kommer på besøg hos dig efter forudgående aftale.

Personalet vil derudover løbende følge dit behov for hjælp og meddele ændringer til visitator.

6. Frit valg af leverandør

Du vælger selv, hvem der skal udføre/levere hjemmehjælpen. Det gælder dog ikke, hvis du bor i en plejebolig, her er det altid medarbejderne på plejecentret, der leverer hjælpen.

I situationer, hvor der er behov for levering af hjemmehjælp med meget kort varsel, vil det typisk være den kommunale hjemmepleje, som leverer hjemmehjælpen.

Du kan vælge mellem de hjemmehjælpsleverandører, der er godkendt af Aabenraa Kommune til at udføre den form for hjælp, du er blevet tildelt (personlig hjælp og pleje og/eller hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet).

Nogle leverandører er kun godkendt til at levere hjælp til praktiske opgaver, andre er godkendt til at levere hjælp til både praktiske og personlige opgaver. I "Informationsmateriale om frit valg af leverandør", som visitator udleverer, kan du se hvilke leverandører, du kan vælge mellem og læse mere om de enkelte leverandører.

Du kan som udgangspunkt skifte leverandør med 4 ugers varsel, gældende fra førstkommende mandag og 4 uger frem. Mens du venter på, at den nye leverandør kan begynde at levere, vil du selvfølgelig blive ved med at få hjælpen fra den leverandør, der hidtil har leveret hjælpen.

Selvom hjemmehjælpen kan leveres af både kommunale og private leverandører er det fortsat kommunen, der har ansvaret for, at du får den hjælp, du har behov for. Der bliver ikke lavet om på, hvor meget hjælp du kan få, fordi du vælger et privat firma. Hvis dine behov ændrer sig, er det fortsat en visitator, der skal beslutte, om hjælpen skal ændres.

Hvis du vælger en privat leverandører af hjemmehjælp, har leverandøren mulighed for at tilbyde dig nogle tilkøbsydelser, såsom ekstra rengøring. Du skal selv betale for tilkøbsydelser, og aftaler om tilkøbsydelser er kommunen uvedkommende.

Du kan også vælge en privat hjælper over 18 år, som du selv har udpeget til at udføre arbejdet. Personen, der som udgangspunkt ikke kan være en del af din husstand, skal godkendes, ansættes og lønnes af kommunen. Endelig kan du under visse forudsætninger – du skal bl.a. have behov for hjælp 20 timer om ugen eller mere – vælge at få udbetalt et kontant tilskud fra kommunen og selv ansætte og aflønne en eller flere hjælpere.

7. Fleksibel hjemmehjælp

Fleksibel hjemmehjælp betyder, at du fra gang til gang kan bytte til andre former for hjælp, end dem, du er tildelt.

Hjemmehjælperen skal dog kunne udføre, det du ønsker at bytte "til" inden for samme tidsramme, som det, du ønsker at bytte "fra". Du kan ikke "gemme" overskydende tid eller "spare op". Du kan heller ikke senere kræve, at noget du har fravalgt, bliver leveret som erstatningshjælp.

Hvis du ønsker at bytte mellem personlig hjælp og pleje og hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, skal du være tildelt begge typer hjælp, og du skal have valgt én leverandør til at udføre begge typer hjælp.

Leverandøren har pligt til at imødekomme ønsker om "fleksibel hjemmehjælp". Men hvis hjælperen er i tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt, at du fravælger den tildelte hjælp til fordel for noget andet, skal hun yde den hjælp, du blev tildelt af visitator.

Hjemmehjælperen skal kunne løse den opgave, du ønsker at bytte til, uden risiko for din eller hendes sikkerhed og sundhed.

Hvis du gentagne gange fravælger en ydelse, skal hjemmehjælpsleverandøren give visitator besked om det. Visitator vil så vurdere, om du fortsat har brug for den tildelte hjælp.

8. Erstatningshjælp

Leverandøren kan ikke aflyse hjælpen, men kan blive forhindret i at komme til det aftalte tidspunkt.

Hvis du får hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, skal leverandøren tilbyde, at du får hjælpen en anden dag, senest 5 hverdage efter den aftalte dag – dette kaldes erstatningshjælp. Leverandøren skal kontakte dig om dette senest samme dags morgen, som du skulle have fået hjælpen. Ved akut opståede situationer dog så hurtigt som muligt.

Hvis du får personlig hjælp og pleje, skal hjælpen som hovedregel altid leveres den aftalte dag. Undtagelsen er hjælp til personlige opgaver, der kun ydes 1-2 gange om ugen, såsom ugebad. Her skal der ydes erstatningshjælp indenfor 2 hverdage. Der kan ikke kræves erstatningshjælp, når hjælpen ikke kunne leveres, fordi du var indlagt, på aflastningsophold, ferie eller lignende.

9. Hvem udfører hjemmehjælpen?

Faglært personale

Som udgangspunkt udføres hjemmehjælpen af social- og sundhedsfagligt uddannet personale eller for den praktiske hjælps vedkommende medarbejdere med et AMU-rengøringskursus. I perioder kan der imidlertid være behov for vikarer. Derfor accepterer Aabenraa Kommune, at leverandørerne har ufaglært personale svarende til max. 10 % af det samlede årsværk. Det ufaglærte personale må aldrig udgøre mere end 50 % af det fremmødte personale. Alle nyansatte gennemfører et individuelt introduktionsprogram.

Øvrige krav til det udførende personale

Medarbejderen skal

- være velsoigneret
- have en god håndhygiejne og må ikke bære ringe og smykker under arbejdet
- være påklædt passende til arbejdet og i tøj, der skal kunne vaskes ved op til 60 grader
- om nødvendigt tage fodtøj af i entre/bryggers
- afpasse sin adfærd i hjemmet til den enkelte borgers ønsker
- kunne tale dansk, så de ældre kan forstå det
- kunne læse og skrive dansk, så opgaven kan løses fagligt forsvarligt

Medarbejderen må ikke

- ryge i hjemmet
- færdes i andre dele af boligen, end der hvor der skal udføres opgaver.

Elever og studerende

Leverandøren kan være ansvarlig for den praktiske uddannelse af social- og sundhedselever og studerende. Derfor kan leverandørens personale være ledsaget af elever/studerende, som i perioder også udfører den aftalte hjemmehjælp.

Straffeattest, tavshedspligt og meddelelsespligt

Leverandørens personale har inden ansættelsen afleveret en straffeattest samt underskrevet en tavshedserklæring. Samtidig har medarbejderne en meddelelsespligt overfor Myndighed og Visitation, hvis de i forbindelse med leveringen af hjælpen oplever ændringer i din samlede situation.

Legitimationskort

Leverandørens personale skal bære synligt legitimationskort med billede eller kunne fremvise det ved forespørgsel herom.

Aftalt gruppe af medarbejdere

Hjemmehjælpen skal leveres af en aftalt gruppe af medarbejdere, så du har mulighed for at kende det personale, som arbejder i dit hjem. Hvis du er blind eller meget svagtseende gives telefonisk besked, hvis der kommer en anden end de kendte medarbejdere.

Gaveforbud

Leverandørens personale - og personalets ægtefælle og pårørende - må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra dig. Du, leverandørens personale og personalets ægtefælle og/eller andre pårørende må ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden.

10. Hvornår udføres hjælpen?

Hjælp til praktiske opgaver skal sættes i værk senest 10 hverdage efter at du har givet Visitationscentret besked om, hvilken leverandør du har valgt. Hjælp til personlige opgaver skal sættes i værk straks, hvis visitator eller en hjemmesygeplejerske vurderer, at det er der behov for.

Hjælp til praktiske opgaver ydes som hovedregel i dagtimerne på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 17.00, dog undtaget anretning og tilberedning af mad, der ligesom hjælp til personlige opgaver ydes på alle tider af døgnet. Leverandøren har dog ret til at planlægge og udføre dele af den praktiske hjælp i aftentimerne i sammenhæng med andre opgaver.

De konkrete tidspunkter for, hvornår hjælperen kommer, aftales mellem dig og hjemmehjælperen. Leverandøren skal kontakte dig telefonisk, hvis det bliver nødvendigt at flytte en aftale mere end 1 time.

Aftalt tidspunkt for praktisk hjælp falder på en helligdag

I forbindelse med helligdage aftales det mellem leverandøren og dig, om hjælpen skal leveres før eller efter helligdagene eller aflyses helt.

Leverandøren kommer ikke til det aftalte tidspunkt

Hvis leverandøren ikke giver meddelelse om forsinkelse og ikke kommer til aftalt tidspunkt, skal du først kontakte leverandøren. Leverandørens telefonnummer fremgår af afgørelsen.

Hvis du ikke kan få fat i leverandøren, kontakter du Aabenraa Kommune, Visitationscentret, telefon 73 76 79 00, hverdage kl. 12.00-14.30.

Husk også selv at melde afbud

Det er vigtigt, at du melder afbud til din leverandør, hvis du f.eks. er bortrejst på tidspunktet for et aftalt besøg. Du skal melde afbud senest hverdagen før i leverandørens telefontid. Hvis du ikke har meldt afbud og ikke er at træffe, kontakter personalet dine pårørende af hensyn til din sikkerhed. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, kontakter personalet politiet.

Leverandørens pligt til at imødekomme akut behov for hjælp

Leverandøren skal altid imødekomme borgerens akutte behov for hjælp.

11. Hvor udføres hjemmehjælpen?

Hjemmehjælp er omfattet af Lov om arbejdsmiljø, som foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, dvs. at hjemmehjælpsopgaver skal laves uden risiko for sikkerhed og sundhed. Dette emne er nærmere beskrevet i pjecen "Borgerens hjem – en arbejdsplads", som visitator udleverer.

Du skal stille miljøvenlige rengøringsmidler med dansk varedeklaration til rådighed og skal sørge for velfungerende arbejdsredskaber, som kan sikre gode arbejdsstillinger, såsom en velfungerende støvsuger og gode kosteskafter.

Leverandøren af hjemmehjælp skal senest 1 måned efter at hjælpen er påbegyndt udarbejde en ArbejdsPladsVurdering. APV'en kan vise, at det er nødvendigt at flytte eller fjerne møbler for at skabe tilstrækkelig plads til, at hjælperen kan udføre arbejdet. Det kan også være nødvendigt at anvende hjælpemidler, for at personalet kan arbejde uden risiko for at komme til skade, for eksempel lift, toiletstol, badebænk eller lignende. I så fald stiller Aabenraa Kommune disse til rådighed. Leverandøren skal udlevere en instruks til personalet og borgeren om hjælpemidlets anvendelse.

I situationer, hvor der ikke er nogen i husstanden, der kan åbne indgangsdøren, opsættes nøgleboks. Du skal være indforstået med, at eventuel nøgleboks placeres hensigtsmæssigt. Du har ansvar for, at lys- og adgangsforhold er i orden, og at evt. sne er ryddet op til hjemmets dør.

Erstatning for tingskader

Hvis hjemmehjælperen under arbejdet er så uheldig at ødelægge noget i dit hjem, er der mulighed for, at du kan få erstatning. Almindeligt slid på f.eks. støvsuger, gulvtæpper og lign. erstattes ikke.

Når hjælpen skal leveres i en anden kommune

Hvis du tager midlertidigt ophold i en anden kommune for eksempel pga. feriebesøg eller ophold i sommerhus el. lign. kan du få den nødvendige hjælp leveret af leverandører i den anden kommune. Kontakt Visitationscentret for yderligere oplysninger.

12. Hjælp til rengøring

Du kan kun få hjælp til den rengøring i hjemmet, som du eller andre i husstanden ikke selv kan klare. Du kan normalt få hjælp til rengøring svarende til en 2-værelses lejlighed. Rengøringen foregår som hovedregel på hverdage i dagtimerne. Du får som regel hjælp til rengøring hver 14. dag.

| Rengøring <u>kan</u> omfatte: | |
|-------------------------------|---|
| Entré | Støvsugning/fejning, gulvvask samt tørre støv af. Rystning af dørmåtte. |
| Badeværelse | Afvaskning af håndvask og tilstødende væg, 50 cm over håndvask og ned til gulvet, evt. bord og toilet, badekar / bruseniche og tilstødende væg og øvrigt inventar. Støvsugning/fejning og gulvvask. |
| Køkken | Støvsugning/fejning og gulvvask, afvaskning eller aftørring med opvredet klud af køkkenbord, aftørring af hårde hvidevarer udvendigt. Afvaskning af køleskab indvendigt. Afkalkning af kaffemaskine og elkedel. |
| Soveværelse | Støvsugning/fejning, gulvvask og tørre støv af. Skiftning af sengetøj efter behov. |
| Opholdsstue | Støvsugning/fejning, gulvvask og tørre støv af. |

De enkelte opgaver kan indeholde:

| Opgave | Beskrivelse |
|------------------------------|--|
| Støvsugning og/eller fejning | Støvsugning eller fejning af gulve. Støvsugning af gulvtæpper og synlige gulvpaneler. Møbler i stue, f.eks. polstrede stole og sofaer efter behov. Løse tæpper støvsuges. |
| Gulvvask | Gulvvask. Løse tæpper fjernes ikke. |
| Afvaskning | Med vand og rengøringsmiddel i køkken og badeværelse. Køleskab højst 1 gang månedlig. Hjælpemidler efter behov. |
| Aftørring | Aftørring / tørre støv af på vandrette flader, vindueskarme, borde. Aftørring af fjernsyn, radio og lignende efter behov. Aftørring af billeder, spejle og lamper i nålhøjde. Fjernelse af spindelvæv. Aftørring af døre |

Hvilke aktiviteter indgår som standard *ikke* i ydelserne?

- Udvendig og indvendig pudsning af vinduer
- Hovedrengøring
- Rengøring efter håndværkere og ved flytning
- Rengøring efter husdyr
- Opvask og rengøring efter gæster
- Afvaskning af døre og paneler
- Aftørring af persienner og gardinvask
- Pudsning af kobber, messing m.m.
- Vende madrasser
- Tæppebankning
- Støvsugning af madrasser
- Aftørring af mange nipsgenstande, antikviteter og bøger

Som modtager af hjemmehjælp til rengøring, kan du have ønske om at få hjælp til en række ydelser, som der ikke kan gives hjemmehjælp til, jf. ovenstående. Disse ydelser har du mulighed for at tilkøbe for egen regning ved en privat leverandør.

13. Hjælp til indkøb

Hjælp til indkøb omfatter hjælp eller støtte til at skrive indkøbsliste, hjælp til at bestille nødvendige dagligvarer, hos den/de private købmænd, som kommunen har aftale med samt levering og evt. påpladsstilling af kølevarerne ved købmanden og kolonialvarerne ved hjemmehjælperen. I særlige situationer kan ydes hjælp til indkøb ved hjemmehjælper.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?

- Hjælp til at vurdere behovet for indkøb og skrive indkøbsliste
- Hjælp til bestilling af dagligvarer hos købmand
- Hjælp til at sætte kolonialvarer på plads

Klage over fejl og mangler og dagligvarens kvalitet

Hvis der konstateres fejl i form af manglende levering, beskadigelse eller ukurante varer skal klagen fremsættes til købmanden. Såfremt denne ikke efterkommer klagen, fremsættes klagen til Aabenraa Kommune, Myndighed og Visitation.

14. Hjælp til vask af tøj

Hjælp til tøjvask omfatter hjælp/støtte til vask af dit tøj og linned.

Hjælpen ydes som hovedregel i dagtimerne på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 17.00 på et tidspunkt, der er aftalt mellem dig og leverandøren, i sammenhæng med dine eventuelle øvrige hjemmehjælpsydelser. I akutte situationer kan der foretages hjælp til vask af tøj, som er nødvendig for varetagelsen af personlig pleje.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?

Vask, tørring, sammenlægning og på-plads-lægning af personligt tøj og linned. Der vaskes i din vaskemaskine eller i vaskeri, der hører til den udlejningsejendom, hvor du bor. Hjælp til at samle vasketøj, som afhentes af vaskeriet. I begrænset omfang vask af kropsbårne hjælpemidler i hånden.

Hvilke aktiviteter indgår som standard *ikke* i ydelserne?

- Der benyttes ikke møntvaskeri
- Reparation af tøj
- Strygning og rulning af tøj
- Vask af tøj i hånden
- Gardinvask
- Bringe/hente tøj til renseri/vaskeri.

Du kan eventuelt købe disse ydelser hos private leverandører.

15. Hjælp til mad og drikke

Hjælp til mad omfatter hjælp til de praktiske gøremål i forbindelse med mad og drikke.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?

- Genbestilling og ændring af madaftaler
- Tilberedning af måltider
- Opvarmning af mad i mikroovn el. lign.
- Anretning af måltider herunder borddækning
- Oprydning efter mad, herunder aftørring af bord, opvask samt skift af affaldspose
- Sikre borgerens adgang til friske drikkevarer

Hvilke aktiviteter indgår som standard *ikke* i ydelsen?

- Fremstilling af varm mad
- Tilberedning og anretning af mad og drikke til besøgende
- Oprydning og opvask efter besøgende
- Afhentning og udbringning af mad.

16. Personlig hjælp og pleje

Personlig hjælp og pleje dækker hjælp og/eller støtte til personlige behov, og omfatter følgende ydelser; morgenhjælp, formiddagshjælp, middagshjælp, eftermiddagshjælp, aftenhjælp og nathjælp.

Tidspunktet for levering af de bevilgede hjemmehjælpsydelser tilrettelægges efter aftale mellem dig og hjemmehjælpsleverandøren.

Personlig hjælp og pleje ydes efter konkret og individuel vurdering med udgangspunkt i følgende serviceniveau:

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?

- Hjælp og støtte til daglig personlig hygiejne, bad / vask, toiletbesøg og kropspleje
- Hjælp og støtte til indtagelse af mad og drikke
- Hjælp og støtte til forflytning
- Observationsbesøg
- Hjælp til at skabe struktur og sammenhæng (primært til demente)

Hvilke aktiviteter indgår som standard *ikke* i ydelsen?

- Klipning af tånegle samt andre opgaver som fodplejere og fodterapeuter udfører
- Klipning af fingernegle hos diabetikere
- Opgaver som frisør kan udføre, f.eks. oprulning af hår.

17. Klager

Klage over afgørelsen

Sammen med afgørelsen fremsendes en klagevejledning, som oplyser om klageadgang, klageinstans og klagefrist.

Klage over en kommunes afgørelse om hjemmehjælp skal ske til Klagerådet. Der er ingen klagefrist og ingen formkrav til fremsættelse af klagen. Klagerådet sender sin indstilling i sagen til Sundhedsudvalget, der giver klageren besked om afgørelse ud fra klagerådets indstilling.

Klagen fremsendes til:
Klagerådet
Myndighed og Visitation,
Sundhedsforvaltningen
Aabenraa Kommune
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa.

Klageren har mulighed for at anke Sundhedsudvalgets afgørelse til Det sociale Nævn. Dette er nærmere beskrevet i klagevejledningen.

Klage over hjælpens udførelse

Henvendelse om mangler, uhensigtsmæssigheder og evt. utilfredshed over hjælperen eller den måde hjælpen udføres på rettes til leverandøren.

Hvis leverandøren ikke retter op på de påpegede mangler eller lignende, fremsættes klagen til Myndighed og Visitation, som behandler klagen.

Klagerådet afgør selv, hvilke generelle og konkrete spørgsmål vedrørende hjemmehjælp rådet vil forelægge for kommunalbestyrelsen.

Klagerådet kan udtale kritik og foreslå ændringer på området.

18. Mål og opfølgning

Ifølge Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp mv., § 1 og 2, skal kommunalbestyrelsen fastsætte operationelle mål dels for kvaliteten og styringen af hjælpen, dels for kvalitetskravene til leverandørerne og følge op på disse mål 1 gang årligt. Aabenraa Kommunes mål er følgende:

| Målet vedrører: | Målet er operationaliseret således: |
|---|--|
| Der er sammenhæng mellem serviceniveau og afsatte ressourcer | Budgettet for køb af hjemmehjælpstimer overholdes og efterkalkulationen viser, at timepriserne var retvisende. Den gennemsnitlige visiterede tid pr. hjemmehjælpsmodtager svarer til landsgennemsnittet på 3,5 time pr. uge. Den visiterede tid fordeler sig med 85% til personlig hjælp og pleje og 15% til praktisk hjælp. |
| Der er sammenhæng mellem serviceniveau og konkrete afgørelser | Ved eventuelle klager over afgørelser til Det sociale Nævn finder nævnet ikke, at afgørelserne er i strid med serviceniveauet, som det er beskrevet i kvalitetsstandarden. |
| Der er sammenhæng mellem afgørelserne og leveringen | Der følges op på, om leverandøren leverer den hjælp til borgerne, som de er blevet tildelt. Resultatet af denne opfølgning indgår i en årlig rapport om opfølgning på målene i dette skema. |

| | |
|---|---|
| Kvalitetskrav til leverandører vedr. medarbejdernes kompetencer | Leverandøren skal 1 gang årligt sende en udfyldt fritvalgsblanket til kommunen, som bl.a. skal bruges til at undersøge, om kravet om, at max. 10 % af det samlede årsværk udføres af ufaglært personale, overholdes. |
| Kvalitetskrav til leverandører vedr. arbejdsmiljø | I april måned udarbejder Myndighed og Visitation en liste over minimum 50 borgere, der er kommet til i løbet af året. Disse modtages leverandører anmodes om at sende de APV, der blev udarbejdet for de konkrete arbejdspladser. |
| Borgerne er tilfreds med hjælpens udførelse og med hjælperne | Undersøgelsen af dette vil indgå i kommende brugertilfredshedsundersøgelser. |