

# Kvalitetsstandard for støtte til praktiske opgaver og madservice

Denne kvalitetsstandard beskriver det serviceniveau, der gælder, når du bevilges støtte til praktisk hjælp og/eller madservice i Lejre Kommune. Kvalitetsstandarden er gældende både for dig, der bor på plejecenter og for dig, der bor i eget hjem.

## **Du kan få støtte, hvis du ikke kan selv eller har nogen til at hjælpe dig**

Du kan få støtte til praktiske opgaver eller dele heraf, hvis du bor alene og midlertidigt eller varigt er ude af stand til at varetage fx rengøring, tøjvask eller indkøb.

Du kan ikke få støtte til praktiske opgaver, hvis du bor sammen med nogen, som kan udføre opgaverne for dig eller sammen med dig. Kan du selv udføre opgaven, også selv om det kræver ekstra tid for dig, kan du ikke modtage støtte fra kommunen.

Vi kan rådgive og vejlede dig om at benytte mindre belastende arbejdsstillinger, gøre brug af hjælpemidler samt dele opgaverne op, så det bliver overkommeligt at gennemføre dem.

Høj alder giver ikke i sig selv støtte til praktiske opgaver og/eller madservice.

## **Du kan få støtte til huslige opgaver i dit hjem**

Du kan få praktisk støtte til huslige opgaver, som er nødvendige for, at din hverdag kan fungere. Det kan fx være rengøring, tøjvask, indkøb, oprydning og praktisk hjælp til børn i husstanden. Praktisk hjælp til børn kan fx være at hente og bringe børn fra børnehaven, hvis hverken du eller nærmeste pårø-

rende er i stand til at udføre disse opgaver.

Andre praktiske opgaver som fx vedligeholdelse af bolig, bilvask, havearbejde, renholdelse af udendørsarealer, udvendig vask af vinduer, snefyndning, oprydning og rengøring efter dyr, flytning af tunge møbler ved rengøring mv. kan du ikke få kommunens hjælp til. Det er opgaver, der ligger ud over, hvad der er nødvendigt for, at du kan klare dig selv i hjemmet. Derfor henviser vi dig her til at finde hjælp hos private firmaer eller i dit eget netværk.

## **Du skal kontakte visitationen for at få støtte**

Hvis du får behov for praktisk støtte, kan du eller dine pårørende kontakte visitatorerne i Lejre Kommune.

Hvis du vælger at lade dine pårørende kontakte os, er det vigtigt, at du har givet dem samtykke til det – enten mundtligt eller skriftligt.

## **Vi vurderer dit behov for støtte ved at besøge dig**

Når du søger om støtte til praktisk hjælp og madservice, vil en medarbejder fra kommunen kontakte dig for at aftale et besøg hjemme hos dig.

Vi vurderer dit behov for støtte ved en metode, der hedder Fælles Sprog III. Metoden sørger for, at vi får talt om dine ressourcer og de begrænsninger, du oplever i din hverdag så vi har oplysninger om, hvilke opgaver du selv kan klare og hvilke opgaver, du har behov for støtte til.

Vi vurderer også, om du kan genvinde dine færdigheder og blive i stand til at klare dig selv igen.

Det kan ske ved at:

- Du bruger hjælpemidler eller indretter dit hjem mere hensigtsmæssigt.
- Du deltager i et tidsbegrænset forløb, som har til formål at træne dig i at kunne selv. Vi kalder det for hverdagsrehabilitering

Vi sender en afgørelse på den støtte, vi bevilger senest 14 dage efter, vi har modtaget din ansøgning.

Når du er i kontakt med Lejre Kommune og når du modtager støtte er det vigtigt, at du oplever:

- At medarbejderne møder dig med respekt, anerkendelse og forståelse og er dygtige til deres opgaver
- At være inddraget i tilrettelæggelsen og udførelsen af støtten
- At støtten gør dig i stand til fortsat at være aktiv

### **Om hverdagsrehabilitering**

Hverdagsrehabilitering er målrettet indsats ud fra de konkrete behov du har for at genvinde dine færdigheder igen. Forløbet tilrettelægges i et tæt samarbejde med dig og tager udgangspunkt i de mål som aftales med dig.

Du kan få hverdagsrehabilitering i en afgrænset periode på typisk to eller tre måneder.

Personalet har fokus på at involvere og aktivere dig så meget som muligt.

### **Særligt for plejecentre**

I forbindelse med indflytningen vil du modtage en skriftlig afgørelse på den hjælp du kan få, når du flytter ind. Plejecentrets personale vil derudover afholde en indflytningssamtale med dig og eventuelt dine pårørende. Her kan I drøfte, om hjælpen skal justeres, og hvordan personalet bedst muligt kan støtte dig i din hverdag.

Du tilbydes også nedenstående serviceaftaler:

- Kost
- Tøjvask, rengøringsartikler og papirvarer

På plejecentrene er hverdagsrehabilitering en integreret del af dagligdagen og bevilges ikke som et særligt forløb.

## Omfanget af støtte til praktiske opgaver

Omfanget af praktisk støtte afhænger som nævnt af, hvor meget du selv er i stand til at udføre og om du bor sammen med nogen, der kan hjælpe dig med at udføre opgaverne.

Al støtte bevilges ud fra en konkret individuel vurdering, hvor der til enhver tid tages højde for dine særlige behov.

I de næste afsnit uddyber vi, hvor meget støtte du kan få til henholdsvis:

- Rengøring
- Hovedrengøring
- Daglig husførelse
- Tøjuvask
- Støtte til indkøb
- Tilberede/anrette mad
- Madservice

## Rengøring

Du kan få støtte til rengøring af daglige og nødvendige opholdsrum svarende til en ældrebolig med opholdsstue, soveværelse, køkken, bad og entré (som udgangspunkt ca. 65 kvm.).

Du kan få støtte til rengøring hver anden uge. I sommerperioden får du som udgangspunkt én rengøring mindre end vanligt. Det aftales i samarbejde med dig.

Nødvendige rengøringsopgaver er:

- Støvsugning af dagligt benyttede rum
- Aftørring af støv på vandrette flader og i nhøjde for personalet
- Gulvvask i køkken og badeværelse
- Rengøring i og omkring toilet-kumme
- Skift af sengetøj

## Hovedrengøring

I helt særlige tilfælde kan du få bevilget hovedrengøring. Vi bevilger kun hovedrengøring, hvis det er en nødvendighed for, at du kan fungere i din bolig.

### Hovedrengøring kan være støtte til:

- Tømning og rengøring af køkkenskabe
- Vask af alle flader i køkkenet
- Rengøring af ovn
- Afrimning af fryser
- Vask af dørkarme og døre
- Vask af fliser på badeværelset
- Vask af paneler og vindueskarme
- Rengøring af gardiner, persienner og rullegardiner

Fælles for hovedrengøringsopgaverne er, at de kan udføres uden specialviden eller særligt udstyr.

### Hovedrengøring omfatter ikke:

- Rengøring efter andre
- Nedvaskning af lofter
- Vinduespudsning
- Reparationsarbejde

## Daglig husførelse

Støtte til daglig husførelse kan fx være:

- Tømme postkasse
- Bære affald ud
- Vande blomster
- Almindelig oprydning
- Tørre spild op
- Rengøring i og omkring toilet-kumme

Du kan få støtte til daglig husførelse op til fem gange om ugen.

## Tøjuvask

Tøjuvask er fx støtte til:

- At sortere tøj
- At vaske tøj i egen vaskemaskine
- At vaske tøj i fælles vaskerum

- Tørring i maskine eller at hænge tøj op/tage tøj ned
- At lægge tøj sammen
- At lægge tøj på plads
- Håndvask af støttestrømper

Du kan få støtte til tøjvask hver anden uge. Hvis du har vådt sengelinned/dyne vaskes der efter behov.

#### **Hvad omfatter støtte til tøjvask ikke?**

- Håndvask af tøj
- Strygning af tøj
- Vask af dyne/puder med mindre de er våde
- Gardinvask
- Vask af tøj for andre i husstanden
- Småreparationer af tøj

#### **Støtte til indkøb**

Du kan få støtte til indkøb hver uge eller hver anden uge, hvis du er ude af stand til selv at klare dine nødvendige indkøb, bestille dagligvarer via telefonen eller internettet eller sætte bestilte varer på plads.

Støtte til indkøb kan fx være:

- At udfylde en indkøbsseddel
- At bestille dagligvarer
- At få leveret dagligvarer fra en af Lejre Kommunes godkendte leverandører
- At sætte varer på plads

Har du computer eller anden teknologi med internetforbindelse, kan du som udgangspunkt ikke få bevilget støtte til indkøb. Hvis du er usikker i brugen af computer i forbindelse med indkøb, kan du få bevilget et hverdagsrehabiliteringsforløb, så du bliver i stand til selv at klare dine indkøb.

Er du bevilget el-scooter eller handicapbil kan du som udgangspunkt ikke få støtte til at få leveret dagligvarer.

Hvis du får bevilget støtte til at få leveret dagligvarer, så bliver du tilmeldt en indkøbsordning. Du kan vælge at få dagligvarer leveret hver uge eller hver 2. uge. Lejre Kommune dækker udgiften til at få bragt dine dagligvarer hjem til dig. Du betaler selv for de dagligvarer, som du bestiller. Betaling sker via dit betalingskort. Indkøbsordningen kan hjælpe dig med at få tilmeldt dit kort. Du kan forvente at dine dagligvarer bliver leveret på din bopæl to hverdage efter bestilling.

#### **Hvis du bor i plejebolig varetages indkøb til alle dagens store og små måltider af personalet**

Vi forventer, at pårørende eller andet netværk inddrages i et naturligt samarbejde i relation til dit behov for personlige småindkøb.

#### **Støtte til tilberedning og anretning af mad**

Støtte til at tilberede og anrette mad kan fx være:

- Tilberedning af morgenmad, kold mad og mellemmåltider, herunder kaffe/the
- Opvarmning af tilberedt mad i mikrobølgeovn
- Rydde op efter måltidet
- Vaske op efter måltidet

Støtte til tilberedning og anretning af mad kan foregå alle ugens syv dage.

#### **Hvad omfatter støtten ikke?**

- Egentlig madlavning
- Opvarmning af mad i gryder/ovn
- Oprydning og opvask efter andre i husstanden

### Hvis du bor i plejebolig får du hjælp til madlavning

Hvis du bor i plejebolig, er de praktiske opgaver og maden en del af et samlet tilbud. I Ammershøjparken og på Bøgebakken tilbereder personalet mad til dig i fælleskøkkenet, der støder op til din bolig. På Hvalsø Ældrecenter fremstilles maden i et større fælleskøkken.

På alle tre plejecentre, er det efter ønske muligt at blive inddraget i madlavningen. Menuplaner aftales altid i en tæt dialog med beboerne.

### Madservice

Du som ikke bor på et plejecenter kan få bevilget mad til døren, hvis du:

- Ikke selv kan lave din mad
- Ikke selv kan klare dine nødvendige indkøb
- Har behov for specialkost.

Mad til døren omfatter:

- Kølemad bragt til døren fra godkendt leverandør op til to gang om ugen i dagtimerne

Maden er tilberedt efter de faglige anbefalinger for kost til ældre og overholder den gældende fødevarelovgivning.

Hvis du bliver tilmeldt madservice i forbindelse med, at du bliver udskrevet fra sygehus, kan vi være nødt til at bestille en termokasse, så leverandøren kan levere maden til dig, hvis du ikke er kommet hjem og der ikke er nogen til at tage imod maden.

Der er egenbetaling på madservice og termokasse.

### Hvad koster støtten?

Praktisk støtte er gratis. Du indkøber og betaler selv for, at der er rengøringsred-

skaber og rengøringsmidler til rådighed. Rengøringsmidlerne skal være miljøvenlige, og vi opfordrer dig til at købe produkter, der er svanemærket. Personalet kan vejlede dig.

### Hvornår kan du få støtte til praktiske opgaver?

Støtte til praktiske opgaver er som udgangspunkt på hverdage.

### Hvem støtter dig i de praktiske opgaver?

Praktisk støtte er omfattet af Servicelovens paragraf om frit valg. Det betyder, at du selv kan vælge om støtten skal udføres af:

- Lejre Kommunes hjemmepleje
- En godkendt privat leverandør
- En person, som du selv har udpeget til at udføre den hjælp, som du er bevilget. Personen skal godkendes af og ansættes af Lejre Kommune

Levering af varer og madservice er også omfattet af Servicelovens paragraf om frit valg, men her kan du udelukke de vælge mellem godkendte private leverandører og ikke selv udpege en person til at udføre opgaven.

Visitor vil oplyse dig om mulighederne.

### Særligt for plejecentre

Hvis du bor på plejecenter i Lejre Kommune, udføres støtten af plejepersonalet, der er på centret.

### Fleksibilitet - bytteydelse

Som hovedregel skal personalet give den støtte, som du er bevilget. Du kan dog i en konkret situation aftale med personalet at bytte en opgave ud med en anden.

Betingelserne er:

- At opgaverne kan løses inden for samme tidsramme
- At opgaven kan løses af samme medarbejder
- At du kun kan bytte mellem praktisk støtte og personlig pleje, hvis du er bevilget begge dele
- At personalet vurderer, at det er forsvarligt

### **Samarbejde med dit netværk og pårørende**

I Lejre Kommune lægger vi vægt på at have et godt samarbejde med dine pårørende og med dit netværk. Det er med til at sikre, at vores tilstedeværelse i dit hjem sker med respekt for, hvordan du og dine pårørende lever.

Vi vil altid bede dig om tilladelse til at inddrage dine pårørende eller dit netværk, da det er dig, der bestemmer, hvem og hvor meget andre skal inddrages.

### **Hjemmet som arbejdsplads**

Når du modtager støtte til praktiske opgaver, er dit hjem medarbejdernes arbejdsplads og er derfor omfattet af arbejdsmiljøloven.

Det betyder, at dit hjem bliver gennemgået, således, at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det kan blive nødvendigt at flytte på møbler, fjerne gulvtæpper eller installere hjælpemidler hos dig. Vi forventer at du/eller dine pårørende sørger for at fjerne gulvtæpper og/eller møbler, hvis der er behov for det.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem, og vi beder dig om ikke ryge, når medarbejderen er hos dig, og at du så vidt muligt har luftet ud inden du får besøg af en medarbejder.

### **Hvad kan du forvente af de medarbejdere, der skal støtte dig?**

Du kan forvente at de medarbejdere, som støtter dig med praktiske opgaver, er instrueret i opgaven.

Du kan forvente at medarbejderne:

- bærer uniform og synligt legitimationskort
- har ren straffeattest
- kan gøre sig forståelig på dansk
- støtter dig med det, du er bevilget
- kontakter dig for at aftale, hvornår støtten skal starte (senest fem hverdage efter at visitator har sendt afgørelsen til dig)
- kontakter dig, hvis den aftalte tid bliver ændret med mere end en time
- kontakter dig, hvis det bliver nødvendigt for dem at rykke en aftale. Sker det, skal du tilbydes tilsvarende støtte inden tre hverdage
- er alle omfattet af tavshedspligt

### **Hvordan følger vi op på den støtte, som du modtager?**

Visitator vil løbende følge op på den støtte, som du er bevilget og sikre sig, at der er overensstemmelse mellem den støtte, som du er bevilget og den støtte, som der bliver leveret. Hvis du bor på plejecenter, kan du ligeledes forvente, at personalet løbende følger op på, om du får den støtte, du er bevilget.

## Lovgrundlag

Lov om Social Service er grundlag for alle indsatser, der er beskrevet i denne standard.

Særligt kan nævnes:

- § 83: Personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og madservice
- § 83 a: Hverdagsrehabilitering
- §88: Afgørelse
- §89: Afgørelsen skal være skriftlig
- §91: Frit leverandørvalg
- §94: Privat hjælper
- §94a: Fleksibel hjemmehjælp

## Hvis du vil klage over afgørelsen

Hvis du ikke er enig i den afgørelse, som vi har truffet kan du klage over den.

Det gør du ved at skrive til os på følgende adresse:

Visitation & Hjælpe midler  
Hvalsø Rådhus  
Møllebjergvej 4  
4330 Hvalsø

På mail:  
[sikkerpost@lejre.dk](mailto:sikkerpost@lejre.dk)

Eller ved at ringe til os på telefonnummer:  
46 46 46 46

For at kunne behandle din klage skal vi have modtaget den inden der er gået fire uger, fra du har modtaget afgørelsen.

## Hvis du vil klage over serviceniveauet

Klager over serviceniveauet, herunder ventetider, sagsbehandling og omfanget af indsatser, skal du kontakte Visitation & Hjælpe midler.

## Hvis du vil klage til borgerrådgiveren

Du kan også klage til Lejre Kommunes borgerrådgiver. Borgerrådgiveren tager sig specielt af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel, personalets udførelse af praktiske opgaver eller hvis du mener, at du er udsat for diskrimination.

Borgerrådgiveren kan kontaktes på følgende adresse, telefonnummer eller mail:

Borgerrådgiveren  
Lejrevej 15  
4320 Lejre

Tlf. nr. 46 46 44 20

E-mail: [borgerraadgiveren@lejre.dk](mailto:borgerraadgiveren@lejre.dk)

## Hvis du vil i kontakt med en visitator

Du kan få fat på en visitator alle hverdage ved at ringe til Rådhuset i Hvalsø på telefonnummer: 46 46 46 46.

Vi træffes: Mandag – onsdag fra kl. 9-14

Torsdag fra kl. 9-15

Fredag fra kl. 9-12

## Hvornår kan du forvente, at vi har truffet en afgørelse?

Målet er, at visitator har truffet afgørelse inden der er gået 14 dage efter, at vi har modtaget din ansøgning/henvendelse om støtte.