

## **Kvalitetsstandard for støtte til praktiske opgaver, madservice og rehabilitering**

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

### **1. Du kan få støtte, hvis du ikke kan selv, eller ikke 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 ret til støtte til praktiske opgaver og/eller madservice.

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

Du kan få støtte til de tilbagevendende 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. Der kan alene bevilges hjælp til konkrete, nødvendige praktiske opgaver i forbindelse med pasning af et barn. Der kan ikke ydes hjælp til generel pasning og omsorg for et barn.

Andre praktiske opgaver som vurderes at ligge ud over, hvad der er nødvendigt for, at du kan klare dig selv i hjemmet fx vedligeholdelse af bolig, bilvask, havearbejde, renholdelse af udendørsarealer, udvendig vask af vinduer, snerydning, oprydning og rengøring efter dyr, flytning af tunge møbler ved rengøring mv. kan du ikke få

kommunens hjælp til. Derfor henviser vi dig her til at finde hjælp på anden vis fx private firmaer eller i dit eget netværk.

### 3. Du skal søge om at få støtte

Hvis du får behov for støtte til praktiske opgaver, kan du, dine pårørende eller andet netværk kontakte visitatorerne i Lejre Kommune.

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

### 4. Dit behov for støtte vurderes ved at besøge dig

Når du søger om støtte til praktiske opgaver og madservice, vil en visitator 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<sup>1</sup>. 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 et rehabiliteringsforløb.

Et rehabiliteringsforløb er en målrettet indsats ud fra de konkrete behov, du har for at genvinde dine færdigheder. Forløbet tilrettelægges i et tæt samarbejde med dig og tager udgangspunkt i de mål, som aftales med dig. Du kan få bevilget et rehabiliteringsforløb i en afgrænset periode på typisk to eller tre måneder. Medarbejderne har fokus på at involvere og aktivere dig så meget som muligt.

Når du er i kontakt med Lejre Kommune, og når du modtager støtte, gør vi vores bedste for, 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.

---

<sup>1</sup> Fælles Sprog III (FSIII) er en fælleskommunal metode og standard for dokumentation af den kommunale opgaveløsning på sundheds- og ældreområdet.



- Aftørring af støv på vandrette flader og i nåhøjde for medarbejderne.
- Gulvvask i køkken og badeværelse.
- Rengøring i og omkring toiletkumme.
- Skift af sengetøj.

## 5.2. 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.

## 5.3. Husførelse

Støtte til husførelse kan fx være:

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

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

## 5.4. Tøjtvaske

Tøjtvaske 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 sengelinne/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.

### **5.5. 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 tjekke køle-/fryseskab for madvarer med overskreden anvendelsesdato.
- 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 rehabiliteringsforløb, 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.

#### **5.6. 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.

#### **5.7. Madservice**

Du, som ikke bor på et plejecenter, kan få bevilget måltider bragt 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.

#### **5.8. Hvis du bor i plejebolig**

Hvis du bor i plejebolig, er de praktiske opgaver og maden en del af det samlede tilbud.

I Ammershøjparken og på Bøgebakken tilbereder medarbejderne mad til dig i fælleskøkkenet, der støder op til din bolig. På Hvalsø Ældrecenter fremstilles maden i et større fælleskøkken. Indkøb til alle dagens store og små måltider varetages af personalet.

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

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

## **6. Hvad koster støtten dig?**

Støtte til praktiske opgaver er gratis. Du indkøber og betaler selv for, at der er rengøringsredskaber og rengøringsmidler til rådighed.

Rengøringsmidlerne skal være miljøvenlige, og vi opfordrer dig til at købe produkter, der er svanemærket. Medarbejderne kan vejlede dig.

## **7. Hvilke dage kan du få støtte til praktiske opgaver?**

Støtte til praktiske opgaver er som udgangspunkt på hverdage.

## **8. Hvem støtter dig i de praktiske opgaver?**

Støtte til praktiske opgaver 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 udelukkende vælge mellem godkendte private leverandører og ikke selv udpege en person til at udføre opgaven.

Visitor vil oplyse dig om mulighederne.

Hvis du bor på plejecenter i Lejre Kommune, udføres støtten af de medarbejdere, der er ansat på plejecentret.

## 9. Flexibilitet - bytteydelse

Som hovedregel skal medarbejderne give den støtte, som du er bevilget. Du kan dog i en konkret situation aftale direkte med medarbejderne 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 støtte til praktiske opgaver og personlig pleje, hvis du er bevilget begge dele.
- At medarbejderne vurderer, at det er forsvarligt.

## 10. 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.

## 11. Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager støtte til praktiske opgaver, er dit hjem medarbejderens arbejdsplads og er derfor omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at hvis forholdene ikke lever op til arbejdsmiljøloven, kan det have betydning for den støtte, vi kan levere.

Det betyder, at dit hjem bliver gennemgået, således, at arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det kan være 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.

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.



## **12. 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 om bevilget støtte 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 omfattet af tavshedspligt.
- Har pligt til at melde observationer tilbage til kommunen.

## **13. 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 medarbejderne løbende følger op på, om du får den støtte, du er bevilget.

## **14. 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: | Rehabiliteringsforløb   |
| §88:    | Afgørelse   |
| §89:    | Afgørelsen skal være skriftlig  |
| §91:    | Frit leverandørvalg   |
| §94:    | Privat hjælper  |
| §94a:   | Fleksibel hjemmehjælp   |

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

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

## **16. Ønsker du at klage?**

### **16.1. Hvis du vil klage over afgørelsen**

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

Det kan du gøre som digital post via borger.dk eller dette link: [Visitation & Hjælpemidler](#)

Du kan også skrive til os på følgende adresse:

Visitation & Hjælpemidler

Hvalsø Rådhus  
Møllebjergvej 4  
4330 Hvalsø

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.

### **16.2. Hvis du vil klage over serviceniveauet**

Klager over serviceniveauet, herunder ventetider, sagsbehandling og omfanget af støtte, skal du kontakte Visitation & Hjælpemidler.

### **16.3. Hvis du vil klage til borgerrådgiveren**

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

Du kan finde kontaktoplysningerne til borgerrådgiveren her: [Borgerrådgiveren i Lejre Kommune](#)

Godkendt i Udvalget for Social, Sundhed og Ældre den 14. august  
2023