



### MYNDIGHEDSFUNKTION:

#### Ældre-og Handicapafdelingen

Tlf. nr.:

**Ældrechef Anette Jensen**

**Fuldmægtig Randi Elbo Jensen**

Borgergade 39,

9362 Gandrup

**99 54 99 99**

Telefontid:

Man, tirs, og onsdag 8.00-15.00

Torsdag 8.00-18.00, fredag 8.00-12.00

**Visitor Jonna Raasted**

**Visitor Nanny Frisgaard**

Værestedet, Bredgade 4,

9362 Gandrup

**98 25 80 16**

Telefontid:

Mandag-fredag 12.00-13.00



## HALS KOMMUNE

## GENEREL INFORMATION OM HJEMMEHJÆLP

---

hvad du kan forvente fra  
kommunen  
på hjemmehjælpe  
område

---




---

Kvalitetsstandard  
2005

---



I denne pjece kan du læse, hvad du kan forvente fra Hals kommune, hvis du får brug for personlig pleje og praktisk hjælp.

Hals kommune har fastsat krav til kvaliteten af hjemmehjælp indenfor følgende områder:

- Personlig pleje
- Psykisk pleje og omsorg
- Rengøring
- Indkøb m.m.
- Vedligeholdelse af tøj
- Aflastning og afløsning
- Madservice og ernæring

På hvert enkelt område er der lavet en pjece der beskriver indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen. Du kan også se de fastsatte mål for, hvordan kommunen ønsker kvaliteten skal være. Der følges op på, hvordan målene nås. Ud fra dette justerer kommunen servicen en gang om året.

#### **Pjecerne fås af:**

- Kommunens visitatorer
- Ældre- og Handicapafdelingen på Rådhuset
- Kommunens plejecentre i lokalområderne
- Privatpraktiserende læger

#### **Aftale om hjemmehjælp**

Hals kommune hjælper ikke med opgaver, som du selv kan klare. Det er kommunes mål at give en

nødvendige hjælp til rådighed for en person, der har behov for hjælp efter §§ 71 og 72, kan kommunen i stedet udbetale et tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

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

#### **Hjemmeplejen har desuden udarbejdet pjecer for følgende områder:**

- Hjælp til personlig pleje
- Hjælp til psykisk pleje og omsorg
- Hjælp til rengøring
- Hjælp til indkøb m.m.
- Hjælp til vedligeholdelse af tøj
- Hjælp til afløsning/aflastning
- Hjælp til madservice og ernæring
- Hjælp til genoptræning



## Hvad er hjælpens lovgrundlag?

### Lov om social service

§ 65 stk. 1 Kommunen kan iværksætte eller give tilskud til generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte. Kommunen fastsætter retningslinjer for, hvilke persongrupper der kan benytte tilbudene.

§ 71, stk. 1. Kommunalbestyrelsen har pligt til at tilbyde personlig hjælp og pleje, og hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

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

§ 72 stk. 1. Kommunen sørger for tilbud om afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

§ 75 c stk. 6 En person som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 71, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, leverancesikkerhed, jf. § 75b, stk 1, samt om betaling m.v.

§ 76 stk. 1. Hvis kommunen ikke kan stille den

kvalificeret hjælp, som passer til din situation. Udgangspunktet for hjælpen er derfor et samarbejde mellem dig og hjemmeplejen. Et samarbejde, der skal være med til at sikre, at du i størst muligt omfang kan opretholde din hidtidige tilværelse.

Hals kommune tilbyder hjemmehjælp, hvis du har behov for hjælp til at klare personlige og praktiske opgaver. Hjælpen gives overalt i kommunen. Serviceniveauet er det samme, uanset om du bor i egen eller lejet bolig eller på et af kommunens plejecentre.

Hvis du har brug for hjælp i hjemmet og/eller madservice, kontaktes en af kommunens visitatorer. Før hjælpen gives, vurderes dit behov. Derfor er hjælpen forskellig fra hjem til hjem.

Hjemmehjælpen overtager ikke opgaver i hjemmet, som du selv eller pårørende kan tage sig af. Derfor vurderer vi dit behov ud fra:

- Hvor meget du selv kan klare.
- Om du har en rask ægtefælle eller andre pårørende i hjemmet, som kan hjælpe til.
- Om du har familie eller bekendte i nærheden, der har mulighed for at hjælpe til.

Den aftalte hjælp bliver beskrevet i en "samarbejdsaftale". Aftalen kan ændres, hvis der bliver behov for det.

Samarbejdsaftalen ligger i en "samarbejdsbog" i hjemmet. Bogen skal være med til at sikre en sammenhæng i den daglige pleje. Den er en dagbog,



men indeholder også information om f.eks. adresser og telefonnumre til pårørende, egen læge, hjemmeplejen m.v.

**Hjemmehjælp er praktisk hjælp og kan ikke erstatte den menneskelige omsorg, som familie, venner, naboer og andre giver.**

Personalet har tavshedspligt.

Personalet er omfattet af Arbejds miljøloven under arbejdet i dit hjem. Det betyder, at personalet skal kunne udføre deres arbejde sikkert og forsvarligt. Derfor bliver der udarbejdet en arbejdspladsvurdering, hvis du får tildelt hjemmehjælp.

Det vil sige at:

- Personalet skal have let adgang til hjemmet. Der skal være lys udenfor, og om vinteren skal indgangen være fri for sne.
- Hjemmet skal være hensigtsmæssigt indrettet. Dette kan i særlige tilfælde betyde, at der skal flyttes rundt på møblerne og eventuelt fjernes gulvtæpper.
- De nødvendige hjælpemidler skal være i hjemmet.
- De arbejdsredskaber hjemmehjælperen har brug for, skal være helt i orden og velegnede til deres formål. Det gælder f.eks. vaskemaskine, støvsuger, kost, gulvskraber, vinduesskraber, stige og forskellige klude.
- Rengøringsmidler vælges sammen med hjemmehjælperen.

- 90 % af borgerne skal være tilfredse med den praktiske udførelse i af hjælpen.
- 95 % af borgerne skal være tilfredse med den hjælper, der kommer i hjemmet.
- Hjemmeplejen vurderer mindst en gang om året, om du får den rette hjælp.

### **Hvordan undersøger vi, om vi lever op til målene?**

- En gang om året besøger visitatoren dig for sammen med dig at vurdere, om du får den rette hjælp. Under besøget stiller visitatoren dig spørgsmål om din tilfredshed med hjælpen.
- Hvis vi får en klage, vil den desuden blive brugt til at undersøge, hvordan vi lever op til vores mål.

### **Hvilke muligheder er der for at klage?**

Ønsker du at klage over et afslag på fuld eller delvis hjælp til personlig pleje eller til praktiske opgaver kan du klage til Klagerådet. Klagevejledning udleveres i forbindelse med afslaget. Socialudvalget tager stilling til klagen på baggrund af klagerådets behandling. Hvis du ikke får medhold, kan du herefter sende klagen til Det Sociale Nævn.



## Hvad koster hjælpen?

*Midlertidig hjælp*

Timebetaling afhængig af din/jeres indtægt

*Varig hjælp*

Gratis

## Hvad er kommunens kvalitetsmål?

- Kommunen vurderer, hvilken hjælp du eventuelt er berettiget til senest 8 dage efter din henvendelse.
- Hjælpen iværksættes senest 10 dage efter tildelingen.
- Hjælp til *daglig* personlig pleje igangsættes straks.
- Der må kun være aflysninger på grund af helligdage og dine egne frameldinger.
- Erstatningshjælp skal gives snarest muligt og altid inden ydelsen skulle have været givet igen. Erstatningshjælp skal dog altid være givet indenfor 5 hverdage.
- Hvis du framelder hjælpen 14 dage i forvejen, kan der aftales erstatningshjælp.
- Hvis du framelder hjælpen mindre end 14 dage før, gives kun erstatningshjælp, hvis årsagen er akut opstået sygdom eller lægebesøg.
- Du får besked om ændring af tid, hvis tiden flyttes mere end en time.
- Tiden kan flyttes inden for samme uge. Hvis tiden flyttes på grund af en helligdag, kan den eventuelt blive flyttet til den efterfølgende uge.

- Rengøringspersonalet der udfører den månedlige rengøring medbringer deres egne rengøringsredskaber.

## Mulighed for frit valg af leverandører

På følgende områder er der mulighed for frit valg af leverandører:

- Hjælp til personlig pleje
- Hjælp til psykisk pleje og omsorg
- Hjælp til rengøring hver 4. uge
- Hjælp til indkøb m.m.
- Hjælp til vedligeholdelse af tøj
- Hjælp til madservice og ernæring

Visitatoren udleverer informationsmateriale over godkendte leverandører, men må ikke hjælpe eller anbefale med at vælge leverandør.

Du har mulighed for at skifte leverandør en måned fra udgangen af den måned, hvori du har anmodet om at skifte leverandør.

Du har ikke mulighed for frit valg af leverandører, hvis du bor på et af kommunens plejecentre.

## Mulighed for privat hjælper

Som kommunen ansætter

Såfremt du er bevilget hjemmehjælp, har du mulighed for selv at udpege en person.

- Kommunen skal godkende din hjælper
  - Kommunen ansætter og lønner din hjælper.
- Se yderligere information i folder "*Hjælp i hjemmet*"



### Som du selv ansætter.

- Såfremt kommunen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed, kan kommunen udbetale tilskud til hjælpen.
- Såfremt du er under 67 år og er bevilget mere end 20 timers hjælp pr. uge, kan du vælge at få udbetalt et kontant tilskud til en hjælper.

Du ansætter selv og udbetaler løn til din hjælper, og du sørger selv for en afløser i forbindelse med din hjælpers ferie og sygdom m.v.

I særlige tilfælde kan kommunen beslutte at hjælpen skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, som passer dig.

### **Hvad er fleksibel hjemmehjælp?**

Er du bevilget hjemmehjælp har du mulighed for at bytte ydelser:

- Hvis du er bevilget hjælp til personlig og/eller praktisk hjælp.
- Hvis det er den samme leverandør der udfører opgaverne.
- Ydelsen som du ønsker byttet skal afholdes indenfor den afsatte tid.
- Aftale om bytningen indgås med hjemmehjælperen.
- Hjemmehjælperen noterer i samarbejdsbogen hvad der er byttet.
- Der kan ikke klages over, at den fravalgte ydelse ikke er udført.
- Hvis du bytter den samme ydelse mere end 3

gange i et forløb over 3 måneder, vil visitatoren vurdere om der skal ændres på hjælpen.

### **Hvem giver hjælpen?**

Ydelsen udføres som hovedregel af:

- Hjemmehjælpere
- Social- og sundhedshjælpere
- Social- og sundhedsassistenter
- Sygehjælpere
- Ikke uddannet vikarpersonale efter instruktion.
- Sygeplejersker
- Aktivitetsmedarbejdere
- Rengøringen hver 4. uge udføres af rengøringspersonalet.

### **Er der krav til hjælperen?**

- Der stilles krav til medarbejderens uddannelsesniveau.
- Sondeernæring skal udføres af personale med sundhedsfaglig uddannelse.
- Rengøring hver 4. uge skal udføres af personale med en grunduddannelse i erhvervsrengøring.
- Medarbejderen skal kende til kvalitetsmålene og vide hvad hjælpen omfatter.