



Praktisk hjælp

Kvalitetsstandard
2019

Allerød Kommune



Hvad er praktisk hjælp: Praktisk hjælp er hjælp eller vejledning til rengøring, tøjvask, indkøb, tilberedning af mad og skift af sengetøj.

Hjælpen gives som hjælp til selvhjælp, og skal understøtte at du bliver så selvhjulpnen som muligt, og dermed får en øget livskvalitet.

Den hjælp du kan få afhænger af, hvad du selv kan klare med hjælpemidler, ergonomiske arbejdsstillinger og opdeling af opgaverne, samt hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med.

Du er så vidt muligt selv med til at løse opgaverne.

	PRAKTISK HJÆLP er for eksempel at	
	<ul style="list-style-type: none">▶ Gøre rent▶ Vaske tøj▶ Købe ind▶ Tilberede morgenmad og anrette øvrige måltider	

Visitation: Når du anmoder om praktisk hjælp, vil du blive kontaktet af en visitator. Der vil ved alle visitationer indgå en individuel vurdering, hvor også dine muligheder for at forbedre dine funktioner, vil indgå.

Hjælp efter behov: Du kan få hjælp til praktiske opgaver alt efter dine konkrete behov. Indimellem kan der opstå behov for øget hjælp. Hjælpen vil derfor løbende blive tilpasset. Dette tilgodeses ved en fleksibel planlægning. Når sagsbehandlingen er afsluttet vil du modtage et afgørelsesbrev, med beskrivelse af din bevilget hjælp.

Hjælp til selvhjælp: Den praktiske hjælp tilrettelægges i tæt samarbejde med dig, og hjælpen gives med respekt for dine

ønsker. Praktisk hjælp tilbydes som udgangspunkt i dagtimerne.

Den hjælp du kan få afhænger af, hvad du selv kan klare. Du kan ikke få hjælp til opgaver, som du selv kan varetage. Du er så vidt muligt selv med til at løse opgaverne.

Hjælpen gives som hjælp til selvhjælp, og skal understøtte, at du bliver så selvhjulpnen som muligt, og dermed får en øget livskvalitet.

Aktiv Hverdag:

I samarbejde med dig aftaler vi mål for din deltagelse i opgaven, for eksempel hvordan dine færdigheder kan forbedres eller vedligeholdes, og hvornår målet forventes nået.

Målet kan være, at du kan klare dig selv.

Før du modtager praktisk hjælp eller tidligt i forløbet, vil du få besøg af en Aktiv Hverdagsterapeut. Med udgangspunkt i dine ressourcer, vil terapeuten afklare dit behov for hjælp og lægge en plan for, hvordan du kommer til at fungere bedre i hverdagen.

Målet er, at du bliver så selvhjulpnen som muligt, og får den praktiske hjælp, du har brug for. Planen kan indebære, at du vejledes i f.eks. hensigtsmæssig indretning af boligen, valg og anvendelse af eventuelle hjælpemidler og teknikker, der skal afhjælpe dine behov. Hvis dit behov for praktisk hjælp er uopsætteligt, vil du naturligvis modtage hjælpen, samtidig med, at du arbejder videre med den plan du og Aktiv Hverdagsterapeuten har lagt sammen.

Rengøring:

Du kan få hjælp til vedligeholdende rengøring af daglige opholdsrum, svarende til en ældrebolig med stue, soveværelse, køkken, bad og entré (ca. 68 m²). Benytter du flere rum i din bolig, skal du overveje,

hvordan disse skal renholdes. Du kan som hovedregel få gjort rent hver 3. uge.

Det fremgår af afgørelsen, hvilke rum, der skal rengøres, samt hvor megen tid, der er afsat til opgaven.

RENGØRING er for eksempel at	
▶	Støvsuge tæpper og gulve
▶	Tørre støv af på flader i nåhøjde inklusiv vindueskarme
▶	Vaske gulv i stue, entré, soveværelse og køkken
▶	Gøre rent i køkken og badeværelse
▶	Rengøre de mest anvendte møbler og hjælpemidler

Tøjvask:

Du kan få hjælp til, at vaske tøj hver anden uge. Hvis du har et særligt problem, for eksempel inkontinens eller øget svedtendens, kan du få hjælp til tøjvask oftere.

Du kan få vasket op til 2 maskiner pr. gang. Hjælp til tøjvask kan udføres i hjemmet, når der er en vaskemaskine samt tørremulighed ved siden af maskinen.

Har du ikke vaske- og tørremulighed i din bolig, kan du få en tøjvaskeordning, hvor tøjet sendes på vaskeri. Her kan du få vasket 8 kg pr. gang, hvis du er enlig, og 12 kg pr. gang, hvis I er to i husstanden.

Du skal betale et beløb, svarende til forbrug af vaskemiddel og strøm mv.

	TØJVASK er for eksempel at
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sortere vasketøj ▶ Vaske og tørre tøj i boligen, lægge det sammen og på plads ▶ Vaske tøj via vasketøjsordning

Indkøb:

Du kan få hjælp til at skrive indkøbsseddel, samt bestille og/eller få udbragt dagligvarer max. én gang ugentligt. Der ydes ikke hjælp til udbringning af dagligvare, hvis du selv er i stand til at bestille varer via computer eller via telefon.

	INDKØB er for eksempel at
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Yde vejledning til bestilling ▶ Skrive en indkøbsliste og bestille dagligvarer ▶ Få dagligvarer bragt til hjemmet fra kommunens leverandører ▶ Sætte varer på plads (leverandør af dagligvarer)

Tilberede/anrette mad:

Du kan få hjælp til at tilberede morgenmad og anrette øvrige måltider dagligt. I særlige tilfælde kan du få hjælp til at få tilberedt frokost, hvis kommunens kostkonsulent vurderer, du har en særligt ernæringsproblematik.

	TILBEREDE/ANRETTE mad er for eksempel at
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tilberede morgenmad ▶ Anrette og servere yderligere måltider

Skift af sengetøj:

Du kan som udgangspunkt få skiftet dit sengetøj hver 3. uge, i forbindelse med øvrige visiterede hjælp.

Vejledning:

Du kan få vejledning til, hvordan du bedst kan udføre de praktiske opgaver i dit hjem.

VEJLEDNING om for eksempel
<ul style="list-style-type: none">▶ Hensigtsmæssig indretning af boligen▶ Valg af rengøringsredskaber▶ Arbejdsstillinger med hensyntagen til individuelle fysiske gener▶ Bestilling af dagligvarer

Hvornår udføres praktisk hjælp:

Du kan modtage praktisk hjælp hele dagen, afhængigt af dit behov, men hjælpen bliver typisk udført sidst på formiddagen og over middag frem til kl. 15. Tidspunkterne aftaler du med leverandøren.

Hvem udfører praktisk hjælp:

Når du er blevet bevilget praktisk hjælp, kan du selv vælge hvilken leverandør, der skal udføre hjælpen. Hvis du får både praktisk hjælp og personlig pleje, kan du vælge at få den praktiske hjælp fra én leverandør, og den personlige pleje fra en anden leverandør.

FRIT VALG AF LEVERANDØR
<ul style="list-style-type: none">▶ Den kommunale hjemmepleje▶ Private leverandører som kommunen har godkendt▶ Privat hjælper▶ Kontant tilskud: Hvis du har behov for personlig pleje og praktisk hjælp i mere end 20 timer om ugen, kan du få udbetalt et kontant tilskud til at købe hjælpen

Særlig forhold omkring afsættelse af privat udpeget hjælper:

Du kan selv udpege en person over 18 år til at udføre hjælpen. Hjælperen skal godkendes af lederen i hjemmeplejen og ansættes i det antal timer, du har fået bevilget. Følgende krav skal være opfyldt:

Hjælperen skal være over 18 år

Hjælperen skal kunne bestride arbejdet, så de bevilgede ydelser udføres på betryggende vis – herunder være i stand til at arbejde aktiverende, med fokus på hjælp til selvhjælp.

Hjælperen skal fremvise den private straffeattest.

Hvis den borger, som skal modtage hjælpen, har hjemmeboende børn under 15 år, skal hjælperen give tilladelse til at Allerød Kommune indhenter en børneattest.

Hvis hjælperen udelukkende skal udføre praktisk hjælp, er der ingen uddannelsesmæssige krav, men hvis hjælperen skal udføre personlig pleje, vil kommunen som udgangspunkt stille krav om, at vedkommende har en sundhedsfaglig eller pædagogisk uddannelse

Hvis du vil skifte leverandør:

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte Ældre og Sundhed og oplyse om, hvem der skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør med 14 dages varsel.

I Allerød Kommune er alle medarbejdere ligeværdige uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en hjælper for eksempel på grund af hjælperens køn eller etniske oprindelse.

Hvad koster det:

Hjælp til rengøring er gratis.
Der er delvis egenbetaling for tøjvaskeordning, svarende til forbrug af sæbe og vand med mere.
Ved indkøb betaler du selv for varerne.

Hvis du ønsker at bytte opgaver:

Du har mulighed for, at bytte dig til andre former for hjælp, end den du er bevilget.

Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges på noget andet. Du kan for eksempel få afriktet dit køleskab, strøget en skjorte eller blive ledsaget på en lille gåtur. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte.

Det er medarbejderens ansvar, at du ikke fravælger hjælp, som du har brug for. Medarbejderen kan derfor sige nej til at bytte opgaver, hvis hun/han vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt.
Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen vil i så fald sammen med dig revurdere dit behov.

Hvis der er ændringer i aftalen:

Praktisk hjælp må ikke aflyses af leverandøren. Det kan være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, eksempelvis sygdom ligesom praktisk hjælp ikke leveres på helligdage.

Hvis hjælperen ikke kan komme som aftalt (+/- 1 time), bliver du kontaktet hurtigst muligt. Samtidig får du tilbudt erstatningsbesøg inden 5 dage, hvis det planlagte besøg aflyses.
Du kan få ændret det aftalte tidspunkt for opgaven, hvis du har en indkaldelse til undersøgelse eller behandling på sygehus.

Hvis du ikke er hjemme:

Praktisk hjælp leveres kun, når du er hjemme. Det er derfor vigtigt, at du husker at melde afbud til

leverandøren dagen før, hvis du ikke er hjemme på tidspunktet for et aftalt besøg.

Du kan få ændret det aftalte tidspunkt for opgaven, hvis du har en indkaldelse til undersøgelse eller behandling på sygehus. Hvis du glemmer at melde afbud, tilbydes du ikke erstatningsbesøg.

Har du ikke meldt afbud og medarbejderen går forgæves, har kommunen pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Medarbejderne vil blandt andet kontakte dine eventuelle pårørende.

Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder medarbejderne en låsesmed om at åbne døren til dit hjem.

Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, skal du betale for låsesmeden.

Hvad siger loven:

Reglerne om praktisk hjælp er fastsat efter Lov om Social Service §§ 83, 84, 94a, 91

Hvis du ønsker at klage:

Hvis du ønsker at klage over afgørelsen.

Hvis du er utilfreds med den afgørelse kommunen har truffet om bevilling af praktisk hjælp, kan du klage. Din klage skal være sendt til Allerød Kommune inden for fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Når vi modtager din klage, revurderer vi afgørelsen. Hvis vi fastholder vores afgørelse, sender vi klagen og sagens akter videre til Ankestyrelsen.

Hvis du ønsker at klage over udførelsen af praktisk hjælp

Hvis du ikke er tilfreds med udførelsen af den praktisk hjælp, opfordres du i første omgang til at kontakte leverandøren (det hjemmehjælps firma eller den leverandør, du har valgt). Klager over

udførelsen kan også sendes til ledelsen for Ældre og Sundhed.

Klager sendes til:

Allerød Kommune
Att. Ældre og Sundhed
Bjarkesvej 2
3450 Allerød

Hjemmeside: www.alleroed.dk

Du kan også sende klagen som e-mail:
aeldreogsundhed@alleroed.dk eller som digital post
fra din e-Boks.

Hvis du har spørgsmål eller ikke kan skrive en klage,
kan du ringe til visitationen på tlf.: 4812 6950
Telefontid: mandag, tirsdag og torsdag
kl. 10.00 - 12.00.
Onsdag og fredag lukket.