Betaling

Praktisk hjælp tildeles enten som midlertidig eller som varig hjælp.

- ved midlertidig hjælp opkræves en indtægtsbestemt brugerbetaling
- ved varig hjælp opkræves ikke betaling

Hvordan kan man klage over den tildelte hjælp?

Borgere, som modtager hjælp til praktisk hjælp i Morsø kommune, er altid velkommen til at kontakte visitatoren, hvis de har spørgsmål eller ønsker yderligere oplysninger.

Er man ikke tilfreds med den praktiske hjælp, som tildeles eller gives, anbefales, at samarbejdet drøftes med visitatorer.

Såfremt resultatet af denne drøftelse ikke er tilfredsstillende kan borgeren sende klage til:

Morsø kommune
Omsorg og Pleje
Jernbanevej 7
7900 Nykøbing Mors

Afgørelsen genbehandles i Omsorg og Pleje.
Hvis afgørelsen fastholdes, videresender Omsorg og Pleje klagen til behandling i:

Det Sociale Nævn
Statsforvaltningen Nordjylland.

Kvalitetsstandarden er godkendt i Det sociale Udvalg den 20.06.2007

Morsø Kommune
Omsorg og Pleje

KVALITETSSTANDARD FOR PRAKTISK HJÆLP

Revideret Juni 2007

Hvad er ydelsens lovgrundlag?
Lov om Social Service § 83

Hvilken ydelse er omfattet?
Praktisk hjælp

Hvad er formålet med ydelsen?
Hjælpen gives med det formål at bevare eller genvinde borgerens evne til at renholde egen bolig. Der, hvor dette ikke er muligt, sikrer hjælpen at boligen renholdes, efter fastsat standard.

"Indsatsen bør have som primært mål at gøre modtageren i stand til at klare sig selv. Hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.

Disse mål kan bl.a. fremmes ved, at modtageren og hjælperen arbejder sammen om at udføre de forskellige opgaver, således at modtageren i videst muligt omfang selv deltager aktivt i opgaveudførelsen."

(Uddrag fra:
"Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Hvem kan modtage ydelsen?

"Ved vurderingen af det konkrete behov for hjælp skal kommunen bedømme ansøgerens samlede situation. Der skal bl.a. tages hensyn til ansøgerens netværk, og det forudsættes, at eventuelle øvrige medlemmer af den fælles husstand deltager i opgaveudførelsen i hjemmet"

"Ansøgerens pårørende og evt. logerende har ikke ret til at få del i hjælpen medmindre der er truffet særskilt afgørelse herom".
(Uddrag fra:
"Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

- Afvigelser i leveringen som overstiger 1 time skal meddeles modtageren via telefon.

Ændringer i valg af leverandør skal altid varsles med én måned før ændringen skal iværksættes.

Leverandøren skal tilstræbe sammenhæng i leveringen af hjælpen. Leverandøren skal derfor tilstræbe, at det i vides muligt omfang er de samme hjælpere, som varetager ydelsen overfor borgeren.

Tavshedspligt
Personale ansat i Morsø Kommune og godkendte private leverandører er omfattet af tavshedspligt og meddelelsespligt.

Morsø Kommunes kvalitetskontrol
Kvalitetskontrol varetages af vurderingsgruppen.

- Det tilstræbes at alle borgere revurderes én gang årligt.
  Her vurderes borgerens funktionsniveau på ny.
- Der gennemføres en registrering af afvigelser, ligesom der gennemføres kontrol af faktureringerne på stikprøvebasis.
- Der gennemføres årligt en repræsentativ brugerundersøgelse. Resultaterne offentliggøres og anvendes i den løbende dialog med leverandørerne.

Herudover afholdes der jævnlige dialogmøder mellem leverandører og vurderingsgruppen, hvor generelle og specifikke kvalitetselementer drøftes

Arbejdspladsvurdering
Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i borgerens hjem. Loven foreskriver, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med arbejdspladsvurderingen

Valg af leverandør
I henhold til fritvalgsordningen i ”Lov om Social Service”, kan der vælges mellem:

- Morsø Kommune
- Godkendt privat leverandør
- Modtagerens eget valg af hjælper

Morsø Kommunes kvalitetskrav
Den bevilgede hjælp vurderes efter behov og justeres løbende.

”Ved ændringer i modtagerens behov eller det generelle servicniveau skal der ske en revisitation af modtageren”

(Uddrag fra:
”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Leverancesikkerhed
Fra første henvendelse fra borgeren til besøg af visitator kan der være en sagsbehandlingstid på op til 2 uger.
Hjælpen iværksættes senest 3 uger efter vurderingsgruppens afgørelse.

Leverandøren skal udpege en kontaktperson til borgeren. Navn og telefonnummer til kontaktpersonen skal være angivet klart og tydeligt i borgerens omsorgsjournal.

Afgørelse

”Afgørelser om hjælp efter § 83 er juridisk bindende, og leverandøren er forpligtiget til at levere den hjælp, der er truffet afgørelse om”.

(Uddrag fra:
”Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Herudover er følgende frister og krav gældende:

- Leverandøren skal tilstræbe, at de indgåede aftaler overholdes. Er det nødvendigt at ændre aftalen, skal modtageren orienteres via telefon.
- Erstatningsbesøg skal tilbydes senest en uge efter det planlagte besøg.

Hvilke aktiviteter kan indgå i ydelsen?
Praktisk hjælp tildeles som hovedregel en gang hver anden uge i dagligt benyttede rum.

Omfanget af hjælpen afhænger af en individuel vurdering af borgerens situation.

Praktisk hjælp <u>kan</u> omfatte følgende ydelser:

Rengøring af køkken:

- Støvsugning/fejning af gulv.
- Gulvvask.
- Hvidevarer aftørres udvendig.
- Aftørring af køkkenbord og vask.
- Aftørring af mikroovn, hvor borgeren er bevilget hjælp til opvarmning af mad.

Rengøring af stue:

- Støvsugning / fejning af gulv.
- Støvsugning af møbler, dog max 1 gang om måneden.
- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips).
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov.

Rengøring af soveværelse:

- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør (ikke bøger og nips).
- Støvsugning.
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov.
- Skift af sengetøj.

Rengøring af badeværelse:

- Gulvvask.
- Aftørring af bruserum/badekar.
- Rengøring af toilet.
- Aftørring af håndvask og fliser ved håndvask samt pudsning af spejl.

Rengøring af gang/bryggers:

- Støvsugning/fejning inkl. måtter.
- Gulvvask eller aftørring af gulv efter behov.
- Tørre støv af på vandrette flader herunder vindueskarme, borde og hylder med tilbehør.

Øvrige opgaver:

- Rydde op og vaske op efter brugeren selv.
- Vande blomster.
- Rede seng.
- Personligt tøj, sengelinned og håndklæder vaskes som hovedregel 1 gang ugentligt, hvor der er vaskemaskine til rådighed.
- Rengøring af hjælpemidler.
- Hjælp til bestilling af dagligvarer.

Bemærk: I forbindelse med støvsugning flyttes de tunge møbler ikke.

Hvilke aktiviteter indgår ikke i ydelsen?

Praktisk hjælp udføres normalt ikke i hjem, hvor der opholder sig gæster.

- Rengøring af såvel indendørs som udendørs trappe.
- Vinduespudsning.
- Hovedrengøring.
- Afkalkning af badeværelse.
- Kælderrengøring.
- Loftrengøring.
- Ekstra rengøring og opvask efter gæster.
- Ekstra rengøring p.g.a. dyr i hjemmet.
- Pasning af dyr, herunder fodring og luftning.
- Vask af fælles gulvarealer og cementgulve
- Bankning af måtter/løse tæpper.
- Afrimning af fryser og køleskab.
- Rengøring efter håndværkere.
- Gardinvask og rensning af tæpper.
- Strygning og reparation af tøj.
- Uldvask og håndvask

Fleksibilitet i ydelserne

Borgerne der modtager hjælp efter § 83 kan vælge at bytte de visiterede ydelser til andre ydelser.
Arbejdsmiljølovens bestemmelser skal dog altid overholdes.

Afgrænsning

Adgangen til at erstatte tildelte ydelser med andre ydelser er underlagt visse begrænsninger:

- *Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at den pågældende er blevet tildelt begge ydelsesformer.*
- *Bytteretten skal holdes indenfor den visiterede tidsramme.*
- *"Det er det udførende personale, der i den konkrete situation fagligt vurderer hvorvidt det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser".*

"Hvis modtageren vedvarende fravælger visiterede ydelser til fordel for andre ydelser, skal myndigheden vurdere, om der er sammenhæng mellem behov og de tildelte ydelser, og om der er grundlag for at ændre afgørelsen".

(Uddrag fra:
"Vejledning om personlig og praktisk hjælp, træning, forebyggelse mv.)

Hvis borgeren fravælger visiterede ydelser 3 gange i træk, vurderes borgerens behov på ny.

Ydelsens omfang og leverandøren muligheder for levering af ekstra ydelser

Hjælpens omfang angives i visitationens afgørelse.
Der udmeldes en vejledende tidsramme for rengøringsydelser, som leverandøren skal levere ydelsen indenfor.

Udover ydelsen som Morsø Kommune har tildelt borgeren, kan de private leverandører tilbyde borgeren tillægsydelser mod en egenbetaling.

Tillægsydelser skal aftales skriftligt mellem leverandøren og borgeren, og borgeren skal på forhånd kende pris og omfang for den aftalte ydelse.
Det er kun tilladt at levere tillægsydelser, som på forhånd er beskrevet i leverandørens informationsmateriale.