



**21**

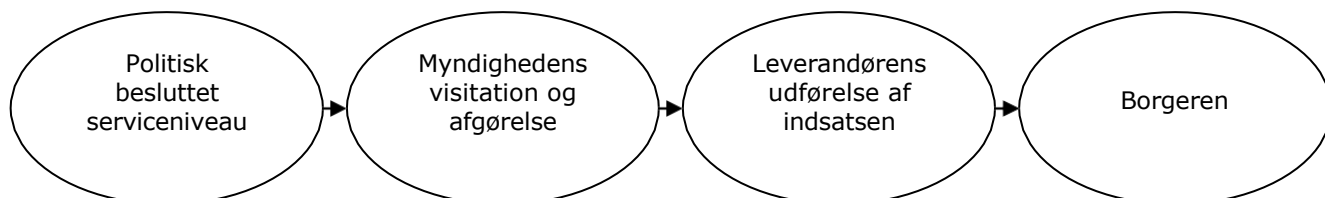
# **Kvalitetsstandard for rengøring**

**Lov om social service: § 83, §§ 88-91, §§ 94-96.**

**2024**

## Indledning

I Fredensborg Kommune ydes der hjælp og støtte til personlig pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarden skal sikre, at der er sammenhæng mellem det politisk besluttede serviceniveau, de konkrete afgørelser og den leverede hjælp.



Den tildelte hjælp gives ud fra en helhedsvurdering af borgerens fysiske, psykiske og sociale ressourcer. I Fredensborg Kommune vurderes alle borgeres rehabiliteringspotentiale.

Hjælpen er et supplement til det den enkelte selv er i stand til at udføre.

Hjælpen skal udføres i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder.

Venlig hilsen

Fredensborg Kommune

<p>Hvad er formålet med hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At borgeren får hjælp, støtte og vejledning til at holde boligen ren.</li> <li>• At sikre nødvendig vedligeholdende rengøring af borgerens hjem.</li> </ul> <p>Hvis visitator vurderer, at borgeren ved et rehabiliteringsforløb efterfølgende kan varetage rengøring selvstændigt/delvist selvstændigt, visiteres borgeren til et rehabiliteringsforløb.</p>
<p>Hvem kan modtage hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan varetage rengøringen.</li> <li>• Der visiteres ud fra en konkret individuel vurdering af borgerens samlede situation, behov, funktionsevne og ressourcer i husstanden.</li> <li>• Der visiteres, som udgangspunkt ikke til rengøring før et rehabiliteringsforløb.</li> </ul>
<p>Hvordan får man hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ved kontakt til kommunens visitation.</li> <li>• Borgerens behov for hjælp vurderes af visitator i samarbejde med borgeren og evt. pårørende/bisidder ved et hjemmebesøg.</li> <li>• Borgeren modtager afgørelsesbrev.</li> </ul>
<p>Hvor ofte kan man få hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hjælp til rengøring bevilges som hovedregel hver 14. dag. Det er i løbet af sommerferien i ugerne 27, 28, 29 og 30 kun muligt at få hjælp til rengøring én gang. Det er ikke muligt at få gjort rent eller modtage erstatningsbesøg i påsken (fra Palmesøndag og 14 dage frem) samt ugerne 51 og 52 i 2023. Kun i ganske særlige tilfælde, vil der kunne bevilges rengøring i omtalte perioder.</li> </ul>
<p>Hvad kan indgå i hjælpen:</p>	<p>Rengøringen omfatter alene vedligeholdende rengøring af de daglige opholdsrum, svarende til en toværelses lejlighed: Køkken, badeværelse, soveværelse, stue og entre.</p> <p><b>Hjælpen er et supplement til det, den enkelte selv er i stand til at udføre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Støvsugning</u>: Gulve og gulvtæpper. Møbler i stue kan støvsuges månedligt.</li> <li>• <u>Gulvvask</u>: Trapper vaskes kun hvis de forbinder opholdsrum i boligen.</li> <li>• <u>Tørre støv af på fremkommelige flader</u>: Reoler, borde, vindueskarme og lamper der kan nås fra ståhøjde.</li> <li>• <u>Rengøring af kontaktflader, f.eks. håndtag</u>.</li> <li>• <u>Rengøring</u>: Køkkenvask, køkkenbord, komfur/kogeplade. Håndvask, toilet, badekar/brusekabine og tilstødende væg/fliser/hylder, spejl og hjælpemidler.</li> <li>• <u>Skifte sengelinned</u>.</li> <li>• <u>Rengøring/afkalkning/afrimning</u>: Køleskab/fryseskab, emhætte, ovn, kaffemaskine/elkedel som hovedregel hver 2. måned.</li> <li>• <u>Øvrige opgaver</u>: I forbindelse med hjælp til personlig pleje kan der visiteres til blomstervanding, oprydning,</li> </ul>

	<p>opvask samt affald ved behov mv.</p> <p>Alle indsatser visiteres efter individuelt behov.</p>
Hvad kan ikke indgå i hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasning og rengøring efter husdyr.</li> <li>• Afstøvning/aftørring af uerstattelige ting.</li> <li>• Havearbejde.</li> <li>• Flytte/løfte tunge møbler.</li> <li>• Rystning af større tæpper samt tæpperensning.</li> <li>• Opvask, oprydning/rengøring efter gæster eller andre i husstanden.</li> <li>• Rengøring i forbindelse med flytning eller efter håndværkere.</li> </ul>
Er der mulighed for fleksibel hjemmehjælp:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hjælpen skal gives fleksibelt i samarbejde mellem borger og medarbejder.</li> <li>• Borgeren har mulighed for at bytte indsatser jf. lov om socialservice § 94a: en bytteindsats kan f.eks. være at erstatte gulvvask med rengøring af køleskab og ovn.</li> <li>• Der er imidlertid visse begrænsninger. Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem praktisk hjælp og personlig pleje, kræver det, at pågældende er tildelt begge indsatsformer, og at det er samme leverandør der leverer indsatserne.</li> <li>• Det er hjælperen, der træffer afgørelse, om bytteønske kan tilgodeses. Vurderingen tager udgangspunkt i, at kommunen har det overordnede ansvar for, at borgerne modtager den nødvendige hjælp.</li> </ul>
Hvem leverer hjælpen:	<p>Borgeren vælger selv, hvem der skal levere hjælpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejdere fra kommunens pleje- og aktivitetscentre.</li> <li>• Private leverandører godkendt af kommunen.</li> <li>• En person, borgeren selv har udpeget. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.</li> </ul>
Hvad skal leverandøren leve op til:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal EOJ til alle borgerregistreringer f.eks. aflysninger, erstatningsbesøg, forringelse i funktionsniveau m.v.</li> <li>• Hjælpen gives indenfor 14 dage efter afgørelsen.</li> <li>• Den aftalte hjælp gives med det indhold, der fremgår i kommunens elektroniske omsorgsjournal EOJ.</li> <li>• Videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage.</li> <li>• Hjælpen ydes i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og ud fra den rehabiliterende tilgang.</li> <li>• Hjælpen bør gives af så få personer som muligt.</li> <li>• Hjælpen påbegyndes indenfor et nærmere aftalte tidspunkt plus/minus en time, ellers skal borgeren kontaktes.</li> </ul>

<p>Hvilke krav er der til medarbejderen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der anvendes sædvanligvis uddannet personale.</li> <li>• Uuddannet personale kan dog udføre opgaven efter grundig oplæring.</li> <li>• Udføres opgaven af en person, borgeren selv har valgt, er der ingen formelle uddannelseskra</li> <li>• Alle medarbejdere skal være imødekommende, fleksible og have et godt kendskab til kommunens serviceniveau.</li> <li>• Medarbejderne skal kunne forstå, tale, læse og skrive dansk.</li> <li>• Medarbejderne skal overholde tavshedspligten.</li> <li>• Medarbejderne skal bære synligt legitimationskort med foto.</li> </ul>
<p>Arbejds miljø:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.</li> <li>• Der foretages arbejdspladsvurdering i boligen. Se endvidere pjecen: "Dit hjem er også hjælperens arbejdsplads"</li> </ul>
<p>Hvordan følges der op på hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde Ved en løbende dialog mellem leverandør og visitationen.</li> <li>• Visitationsafgørelsen vurderes som hovedregel en gang om året eller efter behov. Hvis der også ydes personlig pleje da hvert 2. år.</li> <li>• Ved kommunalt tilsyn.</li> </ul>
<p>Er der særlige forhold at tage hensyn til:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren kan ikke aflyse hjælp til rengøring.</li> <li>• Borgeren skal være i hjemmet på det aftalte tidspunkt.</li> <li>• Hvis borgeren ønsker at aflyse hjælpen, skal det ske med et varsel på 24 timer. Borgeren skal tilbydes erstatningsbesøg.</li> <li>• Hvis borgeren må aflyse hjælpen på grund af akut læge/sygehusbesøg tilbydes erstatningsbesøg.</li> </ul>
<p>Hvor kan man klage:</p>	<p>Ved afslag på hjælpen udleveres klagevejledning sammen med den skriftlige afgørelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgeren er utilfreds med afgørelsen, kan der klages. Klagen skal være sendt til Fredensborg Kommunes Visitation indenfor 4 uger efter, at borgeren har modtaget afgørelsen. Når Fredensborg Kommune har modtaget klagen, revurderes afgørelsen. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes klagen og sagens akter til Ankestyrelsen.</li> <li>• Hvis borgeren er utilfreds med den hjælp, der gives, kan dette søges løst i dialog med leverandøren. Hvis borgeren fortsat er utilfreds, skal borgeren henvende sig til visitationen.</li> </ul>

Skift af leverandør:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Borgeren har mulighed for at vælge mellem kommunens godkendte leverandører.</li><li>• Leverandørskift kan ske med mindst 2 ugers varsel.</li><li>• Skift sker ved kontakt til visitationen.</li></ul>
Kontakt til Visitation	Egevangen 3B, 2980 Kokkedal <a href="mailto:fredensborg@fredensborg.dk">fredensborg@fredensborg.dk</a> Att.: Center for Ældre og Forebyggelse

Godkendt af Fredensborg Kommunes Byråd den 18. december 2023.