



3

**Kvalitetsstandard
for
bestilling af og sætte varer på
plads**

og

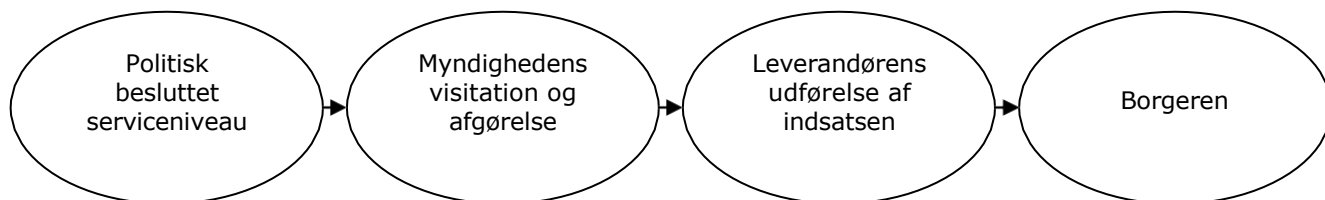
**hjælp med vasketøj ved tøjvask af
ekstern leverandør**

Lov om social service: § 83

2024

Indledning

I Fredensborg Kommune ydes der hjælp og støtte til personlig pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarderne 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 rehabiliteringspotentialer.

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

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"> • Borgeren kan få hjælp og støtte til at bestille og eventuelt sætte varer på plads. • Borgeren kan få hjælp til at samle vasketøj sammen og sætte det til afhentning samt lægge tøj på plads. <p>Borgeren kan inden opstart af indsatsen visiteres til et rehabiliteringsforløb. Efterfølgende vurderes, om borgeren kan varetage ovennævnte opgaver selvstændigt/delvist selvstændigt, hvorefter det vurderes, om borgeren visiteres til hjælp.</p>
<p>Hvem kan modtage hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan bestille varer/eventuelt sætte varer på plads. • Borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan ordne praktiske ting omkring vasketøj til ekstern leverandør. • Hjælpen kan som hovedregel ikke gives, hvis der i husstanden bor en person, der funktionsmæssigt kan udføre opgaven.
<p>Hvordan får man hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ved kontakt til kommunens visitation. • Borgerens behov for hjælp vurderes af visitator i samarbejde med borger og evt. pårørende/bisidder ved et hjemmebesøg. • Borgeren modtager afgørelsesbrev indenfor 14 dage.
<p>Hvor ofte kan man få hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til bestilling af og eventuelt sætte varer på plads gives som hovedregel én gang om ugen. • Hjælp til at samle vasketøj sammen og sætte det til afhentning samt lægge tøj på plads gives som hovedregel hver 14. dag.
<p>Hvad kan indgå i hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælp til at skrive indkøbsseddel. • Hjælp til bestilling af varer pr. telefon/ via internettet. • Hjælp til at sætte de leverede varer på plads. • Regninger betales via PBS. • Indsamling af vasketøj. • Sætte vasketøj til afhentning. • Lægge tøj på plads.
<p>Hvad kan ikke indgå i hjælpen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Som hovedregel foretager medarbejderne ikke indkøb. Der henvises til kvalitetsstandard for indkøbsordning. • Som hovedregel foretager medarbejderne ikke tøjvask. Der henvises til kvalitetsstandard for hjælp til tøjvask. • Medarbejderne administrerer ikke borgerens økonomi.
<p>Er der mulighed for fleksibel hjemmehjælp:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælpen skal gives fleksibelt i samarbejde mellem borger og medarbejder. • Borgeren har mulighed for at bytte indsats jf. lov om socialservice § 94a. Se endvidere pjecen "Frit valg og fleksibel hjemmehjælp". Det betyder, at modtageren af personlig og praktisk hjælp har ret til at bytte indsats. • Der er imidlertid visse begrænsninger. Hvis modtageren af hjælp ønsker at bytte imellem personlig og praktisk hjælp, kræver det, at pågældende er tildelt begge former for indsats, og

	<p>at det er samme leverandør, der leverer indsatserne.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Hvem leverer hjælpen:	<p>Borgeren vælger selv, hvem der skal levere hjælpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejdere fra kommunens pleje- og aktivitetscentre. • Private leverandører godkendt af kommunen. • En person, borgeren selv har udpeget. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen. • Borgere, der er tildelt hjælp over 20 timer om ugen, kan selv vælge en hjælper, som betales af kommunen.
Hvad skal leverandøren leve op til:	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal anvende kommunens elektroniske omsorgsjournal EOJ til alle borgerregistreringer f.eks. aflysninger, erstatningsbesøg, forringelse i funktionsniveau m.v. • Hjælpen påbegyndes indenfor 14 dage efter afgørelsen, ved akut behov omgående. • Den aftalte hjælp ydes med det indhold, der fremgår i kommunens elektroniske omsorgsjournal EOJ. • Videregive oplysninger om borgerens tilstand til visitationen, hvis der er ændret behov for hjælp ud over 14 dage. • Hjælpen ydes i et respektfuldt samarbejde mellem borger og medarbejder og ud fra den rehabiliterende tilgang. • Hjælpen bør ydes af så få personer som muligt. • Hjælpen påbegyndes til et aftalt tidspunkt plus/minus 1 time, ellers skal borgeren kontaktes. • Dokumentere at hjælpen er udført i henhold til kvalitetsstandard.
Hvilke krav er der til personalet:	<ul style="list-style-type: none"> • Der anvendes sædvanligvis uddannet personale. • Ufaglært personale kan dog udføre opgaven efter grundig oplæring. • Udføres opgaven af en person, borgeren selv har valgt, er der ingen formelle uddannelseskrav. • Alle medarbejdere skal være imødekommende, fleksible og have et godt kendskab til kommunens serviceniveau. • Medarbejderne skal kunne forstå, tale, læse og skrive dansk. • Medarbejderne skal overholde tavshedspligten. • Medarbejderne skal bære synligt legitimationskort med foto.
Arbejds miljø:	<ul style="list-style-type: none"> • Arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. • Der foretages arbejdspladsvurdering i boligen. Se endvidere pjecen: "Dit hjem er også hjælperens arbejdsplads".
Hvordan følges der op på hjælpen:	<ul style="list-style-type: none"> • Gennem dialog mellem borger og medarbejder i det daglige arbejde. • Ved løbende dialog mellem leverandør og visitation. • Visitationsafgørelsen vurderes som hovedregel en

	<p>gang om året eller efter behov.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved kommunalt tilsyn.
Er der særlige forhold at tage hensyn til:	<ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren kan ikke aflyse hjælp til bestilling af varer. • Borgeren skal være hjemme på det aftalte tidspunkt. • Hvis borgeren ønsker at aflyse hjælpen, skal det ske med et varsel på 72 timer. Borgeren skal tilbydes erstatningsbesøg. • Hvis borgeren må aflyse besøget på grund af akut læge/sygehusbesøg tilbydes erstatningsbesøg.
Hvor kan man klage:	<p>Klagevejledning udleveres sammen med den skriftlige afgørelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.
Skift af leverandør:	<ul style="list-style-type: none"> • Borgeren har mulighed for at vælge mellem kommunens godkendte leverandører. • Leverandørskift kan ske indenfor 14 dage. Skift sker ved kontakt til visitationen.

Godkendt af Fredensborg Kommunes Byråd den 18. december 2023.