



# Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Når du læser kvalitetsstandarden, skal du være opmærksom på, at den består af to dele.

Den første del er information til dig og dine pårørende og beskriver Ringsted Kommunes politiske bestemte rammer for serviceniveauet. Din hjælp bliver bevilget og tilrettelagt individuelt i overensstemmelse med disse rammer. Alle afgørelser sker på baggrund af en konkret, individuel vurdering.

Den anden del består af en faglig uddybning, som er et arbejdsredskab til medarbejderne, når de skal vurdere din ansøgning.

# Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

(for borgere uden for plejecenter)

## Information til borgere og pårørende

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Formålet med praktisk hjælp</b> | Formålet med praktisk hjælp er at give dig den nødvendige hjælp til praktiske opgaver, som understøtter din selvrespekt, sundhed og mulighed for at leve et værdigt liv.  |
| <b>Hvem kan få hjælp?</b>          | <p>Du kan få praktisk hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hvis du i en periode ikke er i stand til selv at udføre opgaverne</li> <li>- hvis dit behov ikke kan afhjælpes med hjælpemidler eller træning.</li> <li>- hvis der ikke er en anden person i husstanden, der kan varetage opgaverne.</li> </ul>   |
| <b>Hvad består hjælpen af?</b>     | <p>Eksempler på praktisk hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Rengøring</i> tilbydes som hovedregel en gang hver 14. dag og indbefatter den nødvendige rengøring af dagligt benyttede rum svarende til en 2-værelseslejlighed på 65 m<sup>2</sup>, rengøring af hjælpemidler samt skift af sengetøj.</li> <li>- <i>Indkøb</i> tilbydes som en indkøbsordning.</li> <li>- <i>Tøjvask</i> tilbydes som hovedregel en gang hver 14. dag og indbefatter almindelig vask og tørring af tøj.</li> <li>- <i>Post- og pengesager</i>. Hjælp til pengesager tilbydes kun i særlige tilfælde til borgere, som ikke har pårørende, som kan være behjælpelig med dette. Medarbejdere fra hjemmeplejen kan være behjælpelig med at etablere kontakt til bank og få dine regninger tilmeldt betalingservice. Der er også mulighed for at få en ordning, hvor banken leverer kontanter til dig.</li> </ul> <p>Når du modtager hjælp til praktiske opgaver, vil personalet rydde op efter sig i forhold til de opgaver, der er blevet løst.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Hovedrengøring/støre oprydningsopgaver</i>. Kan omfatte hjælp til større oprydningsopgaver og hovedrengøring, som kun skal ske få gange om året. Det kan være opgaver som vask af skabe, paneler eller dørkarme, vask- og afkalkning af fliser i badeværelse, afrimning af fryser mv. Hjælpen tilbydes på baggrund af en individuel vurdering maks. 1-2 gange årligt.</li> <li>- Hovedrengøring kan kun bevilges såfremt der også er bevilget almindelig rengøring.</li> <li>- Hovedrengøring bevilliges kun i særlige tilfælde på baggrund af en individuel konkret vurdering i den enkelte sag og altså ikke som standard i forbindelse med bevilling af hjælp til rengøring</li> </ul> <p>Praktisk hjælp tilbydes på hverdage mellem kl. 7.00-17.00.</p> <p><b>Rehabilitering</b></p> <p>Praktisk hjælp tager udgangspunkt i princippet om rehabilitering. Det betyder, at hjælpen sker i samarbejde mellem dig og medarbejderen, hvor du i videst muligt omfang deltager aktivt i udførelsen.</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p><b>Frit valg</b></p> <p>Inden for praktisk hjælp har du et frit valg. Det betyder, at du kan vælge, hvilken leverandør du ønsker, så længe leverandøren er godkendt af Ringsted Kommune til at udføre hjælpen.</p> <p>Du har også mulighed for at få den bevilgede hjælp udført af en person, du kender. Det kan være din nabo, ven eller andre. Den person, du vælger, skal godkendes og vil blive aflønnet af Ringsted Kommune.</p> <p><b>Fleksibel hjælp</b></p> <p>Du har mulighed for at bytte den planlagte hjælp med en anden opgave, som du har større behov for den pågældende dag, såsom hjælp til at læse et brev eller gå en tur.</p> <p>Du beslutter selv, hvilke opgaver du ønsker at bytte, men leverandøren skal foretage en faglig vurdering af, om det er forsvarligt at ændre på hjælpen. Ved tvivl vil leverandøren tage udgangspunkt i den planlagte hjælp.</p> <p>Du skal være opmærksom på, at hvis du to gange i træk bytter din hjælp til en anden opgave, vil dit behov for hjælp blive revurderet.</p>   |
| <p><b>Sådan søger du om praktisk hjælp</b></p>                            | <p>Hvis du ønsker at søge om praktisk hjælp, skal du kontakte Team Visitation i Myndighedsenheden på tlf. 57 62 79 00 eller pr. mail <a href="mailto:myndighedsenheden@ringsted.dk">myndighedsenheden@ringsted.dk</a>.</p> <p>Hvis du ønsker at sende følsomme eller fortrolige oplysninger til Ringsted Kommune pr. mail, eksempelvis dit cpr.nr., oplysninger om dine helbredsforhold eller økonomiske situation kan du gøre det via e-boks. I e-boks skal du vælge modtageren "Kontakt Ringsted Kommune/skriv til Myndighedsenheden". For yderligere information kan du via Ringsted Kommunes hjemmeside læse om afsendelse af sikker post. <a href="https://ringsted.dk/sikker-e-post">https://ringsted.dk/sikker-e-post</a>.</p> <p>Ved ansøgning om indkøb kan du forvente at blive kontaktet af en medarbejder fra kommunen senest 1 uge efter din henvendelse.</p> <p>Ved ansøgning om rengøring, tøjvask samt post og pengesager kan du forvente at blive kontaktet af en medarbejder fra kommunen senest 2 uger efter din henvendelse.</p> <p>Medarbejderen foretager en vurdering af din situation samt en vurdering af den samlede husstand og afklarer dit behov for hjælp og støtte, herunder om du kan bevilges praktisk hjælp.</p> <p>Det vil sige, at du ikke kan få hjælp, hvis der er andre i husstanden, der kan varetage opgaven.</p> |
| <p><b>Kvalitetsstandards betydning når vi behandler din ansøgning</b></p> | <p>Når kommunen behandler din ansøgning, foretager vi altid en konkret og individuel vurdering af din situation og behov. I den forbindelse er serviceniveauet, som beskrevet i denne kvalitetsstandard, vejledende for, hvilket hjælp kommunen tilbyder dig.</p> <p>Det betyder, at hvis dit behov ikke kan opfyldes efter det generelle serviceniveau ifølge kvalitetsstandard, så skal vi fravige kvalitetsstandard til din fordel indenfor de rammer, som lovgivningen giver mulighed for.</p>   |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Hvad er dit ansvar?</b>          | <p>Når du søger om praktisk hjælp, er der brug for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- at du opgiver relevante oplysninger og medvirker til kommunens udredning af dine behov og dit funktionsniveau, herunder indhentning af lægeoplysninger.</li> <li>- at du følger de fornødne krav og anvisninger til dit hjem og indretning. Formålet er at sikre det bedst mulige arbejdsmiljø: <a href="https://ringsted.dk/krav-til-hjemmet-som-arbejdsplads">https://ringsted.dk/krav-til-hjemmet-som-arbejdsplads</a></li> <li>- at du er hjemme under levering af praktisk hjælp.</li> <li>- at du betaler for varer, du bestiller via indkøbsordningen. Du skal afregne direkte med leverandøren.</li> <li>- at du giver leverandøren besked senest kl. 16.00 hverdagen inden et besøg, hvis du ikke er hjemme til det. Sker dette ikke, vil det betyde, at der ikke udløses erstatningshjælp.</li> </ul> |
| <b>Øvrige relevante oplysninger</b> | <p>Praktisk hjælp iværksættes senest 7 hverdage efter, at du har fået bevilget hjælpen og valgt en leverandør. Hvis du har brug for akut hjælp til indkøb, iværksættes hjælpen dog samme dag eller dagen efter.</p> <p>Du har mulighed for at skifte leverandør (med varsel løbende måned + 30 dage) senest ved udgangen af den næstkommende måned. Kontakt Myndighedsenheden, hvis du ønsker at skifte leverandør.</p> <p>Du kan læse om rehabilitering her:<br/> <a href="https://ringsted.dk/sites/default/files/borger/omsorg_sundhed/bilag_rehabilitering_dok_8821-18_v1.pdf_dok_10179-18_v1.pdf">https://ringsted.dk/sites/default/files/borger/omsorg_sundhed/bilag_rehabilitering_dok_8821-18_v1.pdf_dok_10179-18_v1.pdf</a></p>   |

## Faglig uddybning af kvalitetsstandard for praktisk hjælp

### Information til medarbejdere

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Lovgrundlag</b>          | §§ 83, 83a, 91, 94, og 94a i Lov om social service.  |
| <b>Visitationskriterier</b> | <p>Praktisk hjælp bevilges ud fra en konkret, individuel vurdering til borgere med nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne, som har vanskeligt ved eller er ude af stand til at varetage opgaverne.</p> <p>Borger med nedsat funktionsevne skal i henhold til § 83a i Lov om social service tilbydes et korterevarende, tidsafgrænset rehabiliteringsforløb, hvis det vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov.</p> <p>Der kan <i>ikke</i> ydes praktisk hjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hvis borgeren selv er i stand til at udføre opgaverne (også selvom det tager længere tid), medmindre udførelsen af opgaverne i væsentlig grad påvirker borgers funktionsevne til at klare andre opgaver.</li> <li>- hvis der er en anden person i husstanden, der kan udføre opgaven.</li> </ul> |

- til indkøb, hvis borgeren selv er i stand til at benytte tekniske redskaber såsom onlinesupermarked eller telefonisk varebestilling.

Indkøb kan i særlige tilfælde bevilges og iværksættes akut – oftest i forbindelse med udskrivelse fra sygehuset.

Hovedrengøring bevilges kun såfremt der er bevilget almindelig rengøring.

### Hvad omfatter indsatsen?

#### Rengøring

Praktisk hjælp i form af rengøring i boligens dagligt benyttede rum svarende til 65 m<sup>2</sup> kan omfatte:

- Tørre støv af i nå-højde og på synlige flader
- Støvsugning af gulv, møbler og paneler
- Gulvvask af tilgængelige flader
- Aftørring af borde, vindueskarme og lignende
- Rengøring af køkkenvask
- I særlige tilfælde vaske op
- Rengøring af køleskab, komfur og mikrobølgeovn
- Tømme affaldsspand og påsætte ny affaldspose
- Afkalkning af kaffemaskine/elkedel med afkalkningsmiddel
- Rengøring af håndvask og toilet med tilstødende væg, badekar/brusekabine og øvrigt inventar
- Lettere oprydning af sengebord samt afvaskning af sengegærde, sengeramme og sengebord
- Skifte sengetøj
- Rengøring af borgerens dagligt benyttede hjælpemidler såsom kørestol, badestol, toiletstol og rollator

#### Hovedrengøring

Hovedrengøring kan omfatte hjælp til større oprydningsopgaver og hovedrengøring, som kun skal ske få gange om året. Det kan være opgaver som fx vask af skabe, paneler eller dørkarme, vask og afkalkning af fliser i badeværelse, afrimning af fryser mv.

Opgaver som ikke er nødvendige eller kræver særlig viden, ekspertise eller uddannelse og som ligger ud over hvad der kan forventes at kunne udføres af en hjemmehjælper, falder uden for bestemmelsen om praktiske hjælp. De opgaver kan f.eks. være mindre reparationsarbejde, rengøring og oprydning efter kæledyr og oprydning som er sikkerheds- eller sundhedsskadeligt

#### Indkøb

Praktisk hjælp i form af indkøb kan omfatte:

- Skrive indkøbsliste
- Tjekke køleskab og smide madvarer ud, der er af ældre dato
- Bestille varer
- Indkøb via indkøbsordning, maks. 20 kg.
- Sætte indkøbte varer på plads

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>Tøjvask</b></p> <p>Praktisk hjælp i form af tøjvask kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortering af vasketøj, vask af tøj i hjemmet eller på fællesvaskeri</li> <li>- Tørretumbling, ophængning af tøj, lægge tøj sammen, lægge tøj på plads</li> </ul> <p><b>Pengesager</b></p> <p>Praktisk hjælp i form af hjælp til pengesager kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hjælp til tilmelding af regninger til PBS eller andre betalingsordninger</li> <li>- Hjælp med kontakt til bank med henblik på etablering af ordning, hvor borgeren får leveret kontakter direkte fra banken. Gebyr for dette betaler borgeren selv direkte til sin bank.</li> </ul> <p>Denne hjælp ydes kun i særlige tilfælde til borgere, som ikke har pårørende, som kan være behjælpelige med dette.</p>           |
| <p><b>Kommunens kvalitetsmål for praktisk hjælp</b></p>     | <p>Hjælpen ydes med respekt for den enkelte borgers holdninger og normer, herunder privatlivets grænser.</p> <p>Alle afgørelser sker på baggrund af en konkret, individuel vurdering.</p> <p>Leverancen er i overensstemmelse med formålet med bevillingen.</p> <p>Den praktiske hjælp iværksættes, senest syv hverdage efter at borgeren har fået bevilget ydelsen og valgt en leverandør. Ved akutte bestillinger fra Myndighedsenheden iværksættes hjælpen inden for 2 timer.</p> <p>Borgeren skal som udgangspunkt have hjælpen til den aftalte tid +/- 30 minutter. Hvis leverandøren udskyder praktisk hjælp, skal borgeren have en erstatningsaftale inden for fem hverdage.</p> <p>Mindst halvdelen af leverandørens fastansatte personale, der udfører praktisk hjælp, skal have en relevant uddannelse inden for sundhedsområdet.</p> |
| <p><b>Kommunens opfølgning på bevillingen/indsatsen</b></p> | <p>Ledelsen af Myndighedsenheden fører tilsyn med afgørelserne.</p> <p>Kommunens opfølgning sker gennem løbende vurdering og personalets observations- og underretningspligt samt gennem kommunale personrettede tilsyn (§ 148 i Lov om social service).</p> <p>Bevillingen vurderes efter behov.</p> <p>Myndighedsenheden fører tilsyn med, om leverancekravene er opfyldt.</p>  |

Godkendt i Ældre- og Genoptræningsudvalget samt Social- og Arbejdsmarkedsudvalget i september 2020.





**Ringsted**  
Kommune

**Ringsted Kommune**

Myndighedsenheden

Amtstue alle 71  
4100 Ringsted

Tel.: +45 57627900

Mail: [myndighedsenheden@ringsted.dk](mailto:myndighedsenheden@ringsted.dk)

[www.ringsted.dk](http://www.ringsted.dk)

