

KVALITETSSTANDARD

PRAKTISK HJÆLP



Silkeborg
Kommune

2020

KÆRE BORGER I SILKEBORG KOMMUNE

Sundheds- og Ældreudvalget har fastsat en række kvalitetsstandarder for pleje og praktisk hjælp, madservice og i forhold til det at bo på plejecentre. I dem finder du information om dine muligheder for hjælp, ligesom de beskriver det politisk fastsatte niveau for hjælpen. Derudover kan du læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige samt om hvad vi forventer af dig.

Vi vil gerne støtte dig i at leve et trygt og meningsfyldt liv. Det gør vi ud fra en tro på, at vi ved at hjælpe dig til at kunne selv, kan bidrage til, at du opretholder et selvstændigt og værdigt liv. Derfor arbejder vi med rehabilitering, hvor vi støtter dig i at udvikle og vedligeholde de hverdagsfærdigheder, der gør det muligt for dig at være mest mulig aktiv.

De politiske fastsatte kvalitetsstandarder fastlægger en ramme for serviceniveauet i Silkeborg Kommune. Vores udgangspunkt er, at det enkelte menneske er unikt, og derfor behandler vi borgerne forskelligt for at behandle dem ens. Vi tager afsæt i dine ønsker, drømme, og livssituation, når vi sammen med dig vurderer behovet for hjælp og tilrettelægger indsatsen. Vi tror på, det er sådan vi får truffet de rigtige beslutninger og valg.

Du skal selv, hvis du kan selv.

Det betyder, at du, hvis du ved brug af hjælpemidler, gennem træning, eller ved at dele opgaven ud over længere tid, skønnes at kunne klare dig selv helt eller delvist, så skal du selv.

Vi ser frem til, at du og dine pårørende anvender kvalitetsstandarden i dialogen med medarbejdere i Silkeborg Kommune.

På Sundheds- og Ældreudvalgets vegne



Gitte Willumsen

Udvalgsformand

- Hvem kan få hjælp til praktiske opgaver? 5
- Hvad er målet med hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb? 6
- Hvad kan du eksempelvis ikke få hjælp til? 7
- Hvis du glemmer at aflyse hjælpen 7
- Hvem kan levere praktisk hjælp? 7
- Serviceniveau 7
- Klage 7



HVEM KAN FÅ HJÆLP TIL PRAKTISKE OPGAVER?

Bevilling af hjælp er ikke bestemt af alder eller diagnose, men bestemt af dine individuelle behov.

Før vi tager stilling til bevilling af praktisk hjælp, afdækker vi, om rehabilitering, råd, vejledning, hjælpemiddel mv. kan hjælpe i din situation. Afsættet er dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb, før vi kan tildele dig hjælp. Her afklarer vi sammen, hvad du selv kan klare, hvad du eventuelt kan træne dig op til selv at kunne igen, og hvad du skal have hjælp til. Forløbet kan blandt andet indeholde afprøvning af nye måder at løse opgaver på, hjælpemidler eller anden digital eller teknologisk hjælp. Det er en forudsætning for hjælp, at du deltager aktivt i et rehabiliteringsforløb.

Hvis du ikke gennemfører forløbet, vurderer visitator dit behov for hjælp ud fra den viden, vi har, og du vil modtage en afgørelse herpå.

Hvis der efter rehabiliteringsforløbet eller med brug af hjælpemidler, stadigvæk er opgaver i hverdagen, som du ikke selv kan klare, kan vi tilbyde dig støtte til rengøring, tøjvask og indkøb.

Hvad du kan få hjælp til, afhænger af udfaldet af dit rehabiliteringsforløb. Visitation til rengøring forudsætter, at vi vurderer, at rengøringen ikke kan ske ved at anvende eksempelvis en robotstøvsuger, teleskoprør til den almindelige støvsuger eller andre redskaber, der kan hjælpe dig. Ligeledes afklarer vi, om du kan klare hele eller dele af din rengøring selv ved at dele din rengøring op over flere dage eller ændre lidt på møbleringen i dit hjem.

Hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år, der har mulighed for at klare opgaverne, forventer vi som udgangspunkt, at de gør det.

HVAD ER MÅLET MED HJÆLP TIL RENGØRING, TØJVASK OG INDKØB?

Formålet med hjælpen er at sikre, at din bolig er sundhedsmæssig forsvarlig ved, at de væsentligste rum i dit hjem er rengjorte, at dit tøj er vasket og du har de nødvendige dagligvarer. Målet med hjælpen er at støtte dig, så din hverdag fungerer stabilt.

Vi giver hjælpen for at supplere, hvor du ikke selv kan. Vi giver alene hjælp til de opgaver, som du ikke selv kan klare, og målet er altid at støtte dig i at være så selvhjulpne som mulig.

Det giver dig større frihed og selvstændighed at klare din egen hverdag samt mulighed for at fastholde vigtige funktioner i din hverdag.

Det kan være et mål, at du selv kan klare at tørre støv af i det daglige, og at det kan vi støtte dig i ved, at du får hjælp til de lidt tungere opgaver som gulvvask eller støvsugning.



HVAD KAN DU FÅ HJÆLP TIL?

Rengøring

Serviceniveauet er som udgangspunkt skemalagt rengøring hver 3. uge. Du kan få hjælp til rengøring alt efter dine konkrete behov, men der skal som udgangspunkt foreligge en klar sundhedsfaglig vurdering, for at vi kan tilbyde dig hyppigere rengøring end hver 3. uge.

Rengøring i forbindelse med personlig hjælp og pleje, aftørring af gulv efter bad, indgår i den bevilgede hjælp til personlig pleje. Vi gør rent i de rum, du primært bruger. Det vil sige din stue, dit soveværelse, entreen, dit badeværelse og dit køkken, dog maksimalt op til 65-70 m², hvilket svarer til en normal ældrebolig.

Rengøring kan omfatte hjælp til at:

- Tørre støv af
- Støvsugning og gulvask
- Rengøring af badeværelse
- Aftørring af køkkenbord samt hårde hvidevarer
- Rengøring af bevilgede hjælpemidler
- Skift af sengetøj

Tøjkask

Tøjkask kan omfatte hjælp til at:

- Vasketøjssortering og start af vaskemaskine
- Ophængning af tøj eller start af tørretumbler
- Nedtagning af tøj eller tømning af tørretumbler
- Sammenlægning af tøj

Medarbejderen hænger altid tøjet op så tæt på vaskemaskinen som muligt.

Det kan være nødvendigt at dele hjælpen til tøjkask i to, afhængigt af vaskefaciliteterne, så tøjet kommer ud af maskinen senere på dagen eller evt. dagen efter. Som udgangspunkt tilbyder vi dig hjælp til tøjkask hver 2. uge.

Indkøb

Hjælp til indkøb kan bestå i at:

- Oplære dig i, hvordan online bestillingstjenester anvendes
- Hjælpe med at bestille varer
- At få bragt varer ud, hvis du er ude af stand til selv at sætte varerne på plads

Er du ude af stand til at lære at bestille selv, kan du få hjælp til at få udbragt varer via en af Silkeborg Kommunes godkendte leverandører.

Du kan få hjælp til indkøb hver uge.

HVAD KAN DU EKSEMPELVIS IKKE FÅ HJÆLP TIL?

Du kan som udgangspunkt ikke få hjælp til vinduespudsning, flytning af store møbler inden rengøring, oprydning efter gæster, rengøring efter håndværkere, vask af trappe udenfor din bolig, stryging og rulning af tøj og rengøring efter husdyr.

HVIS DU GLEMMER AT AFLYSE HJÆLPEN

Hvis du ikke har meldt afbud og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, for eksempel ved at kontakte pårørende eller Myndighedssektionen. Hvis vi ikke finder ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen i sidste ende tage kontakt til politiet, som herefter kan rekvirere en låsesmed.

HVEM KAN LEVERE PRAKTISK HJÆLP?

Når du bor i eget hjem, kan du frit vælge, om du vil have hjælpen fra den kommunale pleje eller fra et af de private firmaer, som kommunen har aftale med som leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje.

Du kan også selv udpege en hjælper. Læs mere om dine valg i folderen *"Generel information – Sådan gør vi i Silkeborg Kommune"*.

SERVICENIVEAU

Både de private og de kommunale leverandører er forpligtet til at efterleve det serviceniveau, Byrådet i Silkeborg Kommune har vedtaget. Der er derfor ingen forskel på serviceniveauet, uanset om du vælger en kommunal eller privat leverandør.

KLAGE

Du kan læse om, hvordan du klager i folderen *"Generel information – Sådan gør vi i Silkeborg Kommune"*, hvor du også finder andre nyttige oplysninger omkring frit valg, flytning af hjælpen og dit hjem som medarbejderens arbejdsplads.



NYTTIGE TELEFONNUMRE:

Sundheds- og Omsorgsafdelingen **89 70 18 53**

Myndighedssektionen..... **89 70 18 76**

Silkeborg Kommunes Borgerservice..... **89 70 10 00**