



Lovpligtige kvalitetsstandarder

Mariagerfjord Kommune
Social, Sundhed og Omsorg
2023



Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Formål	Formålet med indsatsen er: <ul style="list-style-type: none">• at du får den nødvendige hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet i samarbejde med dig.• at medvirke til at understøtte dig i at kunne klare mest muligt selv i hverdagen.
Målgruppe og kriterier for tildeling	Du kan få praktisk hjælp, hvis du helt eller delvist ikke kan varetage rengøring af dit eget hjem, ikke kan vaske dit tøj, tilberede din mad eller ikke selv kan købe ind grundet nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne. Hjælpen udføres i samarbejde med dig. Du skal være over 18 år og have bopæl i Mariagerfjord Kommune.
Indsatsen kan omfatte	Indsatsen kan omfatte hjælp til: <ul style="list-style-type: none">• Rengøring, herunder støvsugning, gulvvask, aftørring af støv.• Tøjvask• Rengøring af dit badeværelse• Rengøring af dine hjælpemidler• Skift af dit sengelinned• Tilberede og anrette din mad• Hjælp til bestilling af varer
Indsatsen omfatter ikke	Praktisk hjælp omfatter ikke hjælp til: <ul style="list-style-type: none">• Flyt af tunge møbler under rengøring• Opvask og oprydning efter dine gæstebesøg• Rengøring efter dine husdyr• Vinduespudsning• Gardinvask Hovedrengøring / ekstra rengøring omfatter ikke hjælp i tilfælde af: <ul style="list-style-type: none">• Til- og fraflytning• Håndværk- og/eller reparationsarbejde i din bolig• Husdyr, som ikke er nødvendige for dig på grund af funktionsnedsættelse• Situationer eller opgaver, hvor personalet ikke kan udføre rengøringen sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt efter reglerne i arbejdsmiljøloven. Læs mere herom i Generel information om kvalitetsstandarder
Kommunens målsætning for indsatsen	Vi har som mål: <ul style="list-style-type: none">• at den hjælp og støtte, vi understøtter dig med, er med til at fastholde eller forbedre dine fysiske og psykiske færdigheder• at du oplever dig inddraget i forhold til at sætte mål for det, som du kan udvikle på med henblik på at kunne tage vare på dig selv og klare mest muligt selv.



Serviceniveau	<p>Som hovedregel yder vi <u>praktisk hjælp</u> hver 14. dag. Myndighed og Visitation vurderer sammen med dig dit behov for praktisk hjælp. Omfanget af hjælpen udmåles efter en vejledende tid i henhold til vores serviceniveau. Aftaler om praktisk hjælp foregår i samarbejde med dig og evt. dine pårørende.</p> <p><u>Hjælp til rengøring</u> omfatter rengøring af et areal, der som udgangspunkt maksimalt svarer til en bolig på ca. 65. m² i de rum, du anvender dagligt.</p> <p>Hvis du har behov, kan du søge om <u>hovedrengøring</u> én gang årligt. Betingelserne for at søge er at:</p> <ul style="list-style-type: none">• du har nedsat funktionsevne og• indsatsen er nødvendig <p>Efter du har ansøgt, vil vi vurdere, om du er berettiget til at få hovedrengøring.</p>
Levering og omfang	<p>Vi leverer hjælpen til dig senest 10 hverdage efter, bestillingen er sendt til leverandør.</p> <p>Indsatsen er omfattet af "frit-valg", hvilket betyder, at du har mulighed for frit at vælge mellem den kommunale leverandør eller godkendte private leverandører.</p> <p>Hjælp og støtte til rengøring tilbyder vi som hovedregel kun på hverdage i dagtimerne og leveres kun, når du er hjemme.</p> <p><u>Flytning eller aflysning af tiden</u> Hvis vi flytter et aftalt besøg mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt hos dig, orienterer vi dig telefonisk.</p> <p>Leverandøren af din indsats kan ikke aflyse din indsats, med mindre der opstår forhindringer i forhold til levering. I så fald bliver du tilbudt erstatningshjælp inden for tre hverdage.</p> <p>Hvis du aflyser hjælpen, tilbyder vi ikke erstatningshjælp.</p> <p><u>Fleksibel hjemmehjælp</u> Du kan benytte 'fleksibel hjemmehjælp'. Det handler om, at du har mulighed for at bytte ydelser til andre ydelser. Læs mere herom i Generel information om kvalitetsstandarder</p>
Opfølgning på støtten til dig	<p>Myndighed og Visitation følger løbende op på dine behov og den støtte, du modtager, når din situation ændrer sig, og vil i den sammenhæng revurdere dine indsatser.</p>
Lovgrundlag	<p>Lov om Social service §83.</p>
Klagemulighed	<p>Klager over afgørelse</p>



Du kan klage over afgørelsen hos Myndighed og Visitation senest fire uger efter afgørelsen er modtaget. Vi genvurderer herefter sagen, og hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi sagen videre til behandling i Ankestyrelsen.

Klager over udførelse af hjælpen

Klager, der vedrører leverandøren, kan du sende til den valgte leverandør samt Myndighed og Visitation. Klager kan omhandle:

- Leverandørens medarbejdere
- Den måde, som opgaven udføres og leveres på