

Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Formål

Formålet med indsatsen er at:

- sikre, at du får den nødvendige hjælp og støtte til praktiske opgaver i hjemmet i samarbejde med dig
- understøtte, at du kan klare mest muligt selv i hverdagen

Målgruppe og kriterier for tildeling

Du kan få praktisk hjælp, hvis du helt eller delvist ikke selv kan varetage:

- rengøring af dit hjem
- tøjvask
- madlavning
- indkøb

Årsagen skal være nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne. Hjælpen udføres i samarbejde med dig.

For at få praktisk hjælp skal du:

- være fyldt 18 år
- have bopæl i Mariagerfjord Kommune

Indsatsen kan omfatte

Indsatsen kan blandt andet omfatte hjælp til:

- rengøring, herunder støvsugning, gulvvask og aftørring af støv
- tøjvask
- rengøring af badeværelse
- rengøring af hjælpemidler
- skift af sengelinned
- tilberedning og anretning af mad
- hjælp til bestilling af varer
- andre praktiske opgaver efter individuel vurdering

Indsatsen omfatter ikke

Praktisk hjælp omfatter ikke hjælp til:

- flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring
- opvask og oprydning efter gæstebesøg
- rengøring efter husdyr
- vinduespudsning

Hovedrengøring eller ekstra rengøring omfatter ikke hjælp i forbindelse med:

- til- og fraflytning
- håndværker- og reparationsarbejde i boligen

- husdyr
- opgaver, der ikke kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt efter arbejdsmiljølovgivningen

Der henvises til *Generel information om kvalitetsstandarder* på kommunens hjemmeside.

Kommunens målsætning for indsatsen

Kommunens mål med praktisk hjælp er:

- at den hjælp og støtte, du modtager, bidrager til at fastholde eller forbedre dine fysiske og psykiske færdigheder
 - at du oplever at blive inddraget i fastsættelsen af mål med henblik på at kunne tage vare på dig selv og klare mest muligt selv
-

Serviceniveau

Som hovedregel ydes praktisk hjælp hver 14. dag.

Myndighed og Visitation vurderer sammen med dig dit behov for praktisk hjælp. Omfanget fastsættes ud fra en vejledende tid inden for kommunens serviceniveau.

Aftaler om praktisk hjælp indgås i samarbejde med dig og eventuelt dine pårørende.

Hjælp til rengøring omfatter som udgangspunkt et areal svarende til en bolig på op til cirka 65 m² i de rum, du anvender dagligt.

I særlige tilfælde kan du søge om hovedrengøring én gang årligt. Ansøgningen vurderes på baggrund af en konkret og individuel vurdering af din funktionsevne og dit behov.

Levering og omfang

Hjælpen leveres senest ti hverdage efter, at bestillingen er sendt til leverandøren.

Indsatsen er omfattet af frit valg, hvilket betyder, at du kan vælge mellem den kommunale leverandør og godkendte private leverandører.

Rengøring tilbydes som hovedregel:

- på hverdage
- i dagtimerne
- kun når du er hjemme

Flytning eller aflysning af tiden

Hvis et aftalt besøg flyttes med mere end én time i forhold til det aftalte tidspunkt, orienterer vi dig telefonisk.

Leverandøren kan som udgangspunkt ikke aflyse hjælpen. Hvis der opstår forhindringer i leveringen, tilbydes erstatningshjælp inden for tre hverdage.

Hvis du selv aflyser hjælpen, tilbydes der ikke erstatningshjælp.

Fleksibel hjemmehjælp

Du har mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at du kan bytte bevilgede ydelser til andre ydelser inden for samme tidsramme.

Der henvises til *Generel information om kvalitetsstandarder* for yderligere oplysninger.

Opfølgning på støtten

Myndighed og Visitation følger løbende op på dine behov og den støtte, du modtager. Hvis din situation ændrer sig, revurderes dine indsatser.

Lovgrundlag

Praktisk hjælp bevilges efter § 83 i Lov om social service.

Klagemulighed

Klage over afgørelse

Du kan klage over afgørelsen til Myndighed og Visitation senest fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen.

Vi genvurderer sagen. Fastholdes afgørelsen, sendes sagen videre til Ankestyrelsen.

Klage over udførelsen af hjælpen

Klager over udførelsen af hjælpen kan rettes til den valgte leverandør samt Myndighed og Visitation.

Klager kan blandt andet omhandle:

- leverandørens medarbejdere
- måden opgaven udføres og leveres på