



# Kvalitetsstandard for hjemmehjælp

2024

## Indhold

1. Hvad er en kvalitetsstandard? .....	3
2. Formålet med hjemmehjælp .....	3
3. Rehabiliterende, tidsbegrænset eller varig hjemmehjælp? .....	4
4. Hvem kan få hjemmehjælp? .....	4
5. Hvordan tildeles hjemmehjælpen? .....	4
6. Hvad kan du få hjemmehjælp til? .....	7
6.1. Praktisk hjælp til rengøring .....	7
6.2. Hjælp til indkøb .....	8
6.3. Hjælp til vasketøj .....	8
6.4. Hjælp til mad og drikke .....	9
6.5. Personlig hjælp og pleje Omfatter hjælp og/eller støtte til: .....	9
6.6. Klippekort .....	10
6.7. Ledsagelse til ikke selvvalgte aktiviteter .....	10
6.8. Døgnovervågning .....	11
7. Frit valg af leverandør .....	11
8. Fleksibel hjemmehjælp .....	12
9. Erstatningshjælp? .....	12
10. Hvem udfører hjemmehjælpen? .....	13
11. Hvornår udføres hjælpen? .....	14
12. Hvordan udføres hjemmehjælpen? .....	14
13. Klager .....	15
14. Andre oplysninger .....	16

## 1. Hvad er en kvalitetsstandard?

En kvalitetsstandard er en information om det politisk vedtagne serviceniveau i Aabenraa Kommune.

Kvalitetsstandarden skal:

- Oplyse om de former for hjemmehjælp, kommunen tilbyder
- Oplyse om dine rettigheder og pligter i forhold til at blive tildelt og modtage hjemmehjælp
- Oplyse dig om det politisk fastsatte serviceniveau
- Være vejledende for de medarbejdere, der udfører hjemmehjælpen

## 2. Formålet med hjemmehjælp

I servicelovens § 1, stk. 3 står blandt andet, at hjælp efter serviceloven:

- Bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie
- Tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte
- Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

I servicelovens § 83, stk. 1 står, at kommunen skal tilbyde:

- Personlig hjælp og pleje
- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, og
- Madservice

I forbindelse med ansøgning om personlig hjælp og pleje og støtte til nødvendige opgaver i hjemmet skal det vurderes, om du er omfattet af rehabilitering under servicelovens § 83 a.

Byrådets vision for Ældre- og værdighedspolitikken er, at alle ældre borgere i Aabenraa kommune har mulighed for at leve et godt, værdigt og aktivt liv. Hjemmehjælpen skal understøtte dette.

Formålet med hjemmehjælpen er at fremme din mulighed for værdigt at klare dig selv eller lette din daglige tilværelse. Du skal blive selvhjælpen eller i stand til at klare så mange opgaver som muligt.

Hjemmehjælpen skal således hjælpe dig i forhold til dine behov, men også støtte dig til at gøre tingene anderledes med henblik på, at du kan klare mere selv. Hjælpen skal med andre ord være rehabiliterende for dig.

Hjælpen efter servicelovens § 83 skal dermed ikke kun kompensere for væsentlige følger af nedsat funktionsevne, men også – i det omfang det er muligt – fremme borgerens muligheder for at leve et liv med bedst mulig funktionsevne.

Leverandøren, som du vælger, skal i samarbejde med dig tilrettelægge den hjælp eller støtte, du har behov for, for at kunne vedligeholde eller genvinde tabte fysiske eller psykiske funktionsevner eller afhjælpe særlige sociale problemer.

Som hjemmehjælpsmodtager skal du, i den udstrækning du kan, tage aktivt del i løsningen af de opgaver, du modtager hjælp eller støtte til og i den sammenhæng træne de funktioner, du selvstændigt har svært ved at løse.

### **3. Rehabiliterende, tidsbegrænset eller varig hjemmehjælp?**

#### **Tidsbegrænset hjemmehjælp.**

Har du lægelige anviste restriktioner efter operation, i forbindelse med brud eller lignende, kan du tildeles hjemmehjælp, så længe du har behov for det, som følge af din funktionsnedsættelse.

#### **Rehabiliterende hjemmehjælp.**

Gives som en tidsbegrænset rehabiliterende indsats, forud for vurdering af, om din hjælp, eller dele af din hjælp, er af varig karakter. Den rehabiliterende hjælp vil ofte blive udført af flere faggrupper. Det betyder, at f.eks. hjemmeplejen, sygeplejen og trænende terapeuter, med flere, indgår i et tværfagligt samarbejde med dig for at forbedre din evne til at klare dig selv. Sammen med dig vil de forskellige faggrupper få tilrettelagt et forløb, hvor alle har fokus på dine mål samt opfølgning her på.

#### **Varig hjemmehjælp.**

Når behovet for hjemmehjælp er begrundet af en varig funktionsnedsættelse, og det er udelukket, at du igen vil kunne klare bestemte opgaver, tildeles du hjemmehjælp som varig hjælp. Personlig pleje vil dog altid blive udført med et rehabiliterende sigte, så du om muligt kan forbedre eller bevare de evner og funktioner, du har.

### **4. Hvem kan få hjemmehjælp?**

For at få hjemmehjælp skal du være omfattet af personkredsen i servicelovens § 83. Du er omfattet af personkredsen, hvis du bor eller opholder dig lovligt i Danmark og ikke kan udføre nødvendige praktiske opgaver eller personlig pleje på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hvis du bor sammen med en fysisk og/eller kognitivt svækket pårørende, og varetager mange plejeopgaver i hjemmet, så kan du efter en konkret individuel vurdering få tildelt hjemmehjælp til en eller flere af følgende opgaver: Konkrete rengøringsopgaver, vask af tøj og madservice.

### **5. Hvordan tildeles hjemmehjælpen?**

Du kan henvende dig til Visitation & Understøttelse på telefon 7376 7676.

Telefonen er åben på hverdage i følgende tidsrum:

Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl 8.00 – 13.00, samt torsdag eftermiddag fra kl. 14.30 – 16.00.

Du kan også skrive til adressen:

Aabenraa Kommune  
Visitation & Understøttelse  
Skelbækvej 2  
6200 Aabenraa  
E-mail: Teamborgerindgang@aabenraa.dk

Når du søger kommunen om hjemmehjælp, vil du blive kontaktet af en sagsbehandler inden for maksimalt 5 hverdage, efter at Visitation & Understøttelse har modtaget din henvendelse. Sagsbehandleren er en faguddannet person, der vurderer, hvor meget hjælp du kan tildeles.

Sagsbehandleren vurderer dit behov for hjælp på baggrund af din samlede situation. Den hjemmehjælp du tildeles er alene rettet mod dig og dine behov, og er derfor ikke til pårørende, gæster eller logerende.

Vurderingen vil som hovedregel blive foretaget ved et besøg i dit hjem eller ved besøg på sygehuset. Den kan i akutte situationer også ske på baggrund af oplysninger, som sagsbehandleren har modtaget fra andre fagpersoner eller samarbejdspartnere.

Du er velkommen til at invitere pårørende eller en bisidder med, når du modtager besøg af sagsbehandler.

I vurderingen omkring hjælp til praktiske opgaver indgår din husstands samlede ressourcer, og der tildeles ikke hjælp, hvis der er andre i husstanden, der kan udføre opgaven. Der kan dog bevilliges kompenserende hjemmehjælp, hvis husstanden har påtaget sig omfattende pleje eller omsorgsopgaver.

Sagsbehandler vil også give dig råd og vejledning om, hvilken anden hjælp eller frivillig støtte, der eventuelt kunne være et alternativ eller et supplement til hjemmehjælpen.

I vurderingen af behovet for hjælp vil der blive lagt vægt på:

- Hvad du selv kan gøre?
- Kan andre i dit hjem udføre opgaverne eller hjælpe dig med at udføre de praktiske opgaver?
- Kan du udføre de praktiske opgaver ved at dele opgaverne ud over en 14 dages periode?
- Kan forebyggende tilbud, der består af råd og vejledning om, hvordan du kan hjælpe dig selv, betyde at du kan klare opgaven selv?
- Kan du anvende teknologiske redskaber/maskiner for eksempel en robotstøvsuger, en vaskemaskine og en opvaskemaskine, smartphones med App's eller andre strukturhjælpemidler?
- Kan trænende tilbud, såsom genoptræning eller vedligeholdende træning, betyde at du igen kan komme til at klare opgaverne helt eller delvist?
- Kan hjælpemidler eller boligændringer hjælpe dig til at klare opgaverne helt eller delvist?
- Kan du tilbydes en rehabiliterende hjælp, hvor flere faggrupper inddrages i din hjælp, for at forbedre din funktionsevne?

- Kan du klare opgaverne med støtte fra personale?
- Skal personalet klare opgaverne for dig?

Alle de oplysninger, som sagsbehandler modtager om dig, skrives ind i kommunens sundheds- og omsorgssystem.

Du vil modtage en skriftlig afgørelse om den hjælp, du er tildelt. Det sker senest 2 uger efter, at Visitation & Understøttelse har modtaget din ansøgning, hvis du søger om personlig hjælp og pleje, og senest 4 uger efter, hvis du søger om hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver (rengøring og tøjvask).

Hvis du udskrives fra sygehus, har en alvorlig livstruende sygdom, hvor helbredelse ikke er muligt, og hvor levetiden forventes at være begrænset eller du vil få forbedret dine sundhedsmæssige udfordringer af hurtig hjælp, vil du modtage afgørelsen senest 5 dage efter at Visitation & Understøttelse har modtaget din ansøgning om hjemmehjælp.

Hvis du har akut behov for personlig pleje, vil denne startes op straks, og du vil efterfølgende få en skriftlig afgørelse.

Hjemmehjælpens omfang – hvilke opgaver du er tildelt hjælp til – og hjemmehjælpens formål vil fremgå af afgørelsen.

Hvis du ikke får den hjælp, du har søgt om, skal afgørelsen være begrundet og klagemulighed skal fremgå. Se mere herom side 14.

Afgørelsen om hjemmehjælp træffes efter gældende lovgivning og tager som hovedregel udgangspunkt i kommunens generelle serviceniveau, der er beskrevet nedenfor.

Dit behov for hjemmehjælp bliver vurderet løbende efter behov. Leverandørens medarbejdere har pligt til at give besked om ændringer i dit behov for hjælp til sagsbehandleren.

Visitation & Understøttelse har ret til at foretage mindre tilpasninger i den tildelte hjælp, uden at du får tilsendt en ny afgørelse. Du har dog ret til en ny skriftlig, begrundet afgørelse, hvis hele eller dele af den tildelte hjemmehjælp bortfalder.

Du vil også opleve, at leverandøren vil tilpasse deres besøg i forhold til opgaven, både i forhold til antal besøg og måden hjælpen leveres på. Hjælpen kan også ydes via telefonisk opkald eller elektroniske hjælpemidler, så som tilsyn via et skærmbesøg.

Hjemmepleje leveret som skærmbesøg erstatter et fysisk besøg i det omfang, det er muligt, og såfremt du kan håndtere metoden og ser en mening med det. Det sundhedsfaglige personale foretager sammen med dig en konkret individuel faglig vurdering af, hvorvidt en indsats kan leveres som et skærmbesøg.

## 6. Hvad kan du få hjemmehjælp til?

Al hjælp kan gives som rehabiliterende -, tidsbegrænset - eller varig hjemmehjælp. Al hjælp gives med henblik på at du skal gøre eller hjælpes til at gøre så meget som muligt selv. At have en hverdag, hvor du er så lidt afhængig af andres hjælp som muligt.

Den rehabiliterende hjemmehjælp tilrettelægges i højere grad i samarbejde med flere fagpersoner og der er fokus på, at den samlede indsats skal føre til, at du bliver mere selvhjulpne

### 6.1. Praktisk hjælp til rengøring

Omfatter som udgangspunkt en nødvendig hjælp til rengøring svarende til en 2-værelses lejlighed og gives som hovedregel hver 14. dag.

For at modtage hjælp til rengøring skal du selv stille støvsuger, højdejusterbar moppestang samt gulvspand, klude og godkendte rengøringsmidler til rådighed.

Hjælpen ydes sammen med dig, så du selv kan medvirke i rengøringen, med det du kan.

Hjælpen kan indeholde:

- Gulvask
- Der tørres støv af på tilgængelige flader i "nå højde". Lamper med glatte overflader, og ved spise- og læseplads. Fjernelse af spindelvæv
- I badeværelset: Afvaskning af håndvask og toilet samt tilstødende væg, 50 cm over håndvask og toilet og ned til gulvet, eventuelt bord og toilet, badekar /bruseniche og tilstødende væg og øvrigt inventar
- I køkkenet: Aftørring/afvaskning med opvredet klud af køkkenbord og hårde hvidevarer udvendigt. Afvaskning af køleskab indvendigt, en gang månedligt
- Skift af sengetøj svarende til en seng
- Afvaskning af hjælpemidler efter behov. Hvis hjælpemidlet er en daglig nødvendighed, rengøres det i forbindelse med plejen
- Hjælp til støvsugning, såfremt du eller en anden person i din husstand ikke er i stand til at blive selvhjulpne med støvsugning:  
ved at anvende mindre belastende arbejdsstillinger, **og**  
ved at dele opgaverne op, **og**  
ved at anvende de nødvendige teknologiske redskaber/maskiner i form af for eksempel en traditionel støvsuger, en "3 i 1-støvsuger" **og** en robotstøvsuger
- Der kan efter en konkret og individuel vurdering bevilles hjælp til omfattende oprydning og hovedrengøring, såfremt det vurderes nødvendigt.

Ved nødvendig hjælp til ekstra rengøring forstås rengøringsopgaver som normalt udføres i forbindelse med visiteret hjælp til rengøring. (Der kan ikke ydes andre rengøringsopgaver end det, der er nævnt ovenfor). Der kan dog ydes ekstra rengøring, hvis det på grund af sygdom eller andre årsager har været vanskeligt at opretholde og vedligeholde rengøringen i hjemmet efter at hjælpen er sat i værk. Denne ekstra hjælp vurderes af Visitation & Understøttelse. Eksempelvis i forbindelse med særlige

infektionssygdomme eller manglende evne til at vedligeholde et rimeligt rengøringsniveau.

Rengøringen og oprydningen skal være sikkerheds- og sundhedsforsvarlig for personalet, der kommer i hjemmet. Det betyder, at rengøring i hjemmet ikke omfatter rengøring efter dyr/husdyr.

Der ydes ikke hovedrengøring ved opstart af hjemmehjælp, hvor hjemmet bærer præg af længerevarende misvedligeholdelse pga. dyr/husdyr og menneskelig besørgelse. I disse tilfælde foretages forudgående rengøring af rengøringssselskab på borgers regning. Vi hjælper gerne med at koordinere dette.

Rengøringsopgaver omfatter ej heller opgaver, hvor der skal ydes speciel ekspertise, så som større og mindre reparationer af hjemmet.

## **6.2. Hjælp til indkøb**

Omfatter hjælp til at bestille nødvendige dagligvarer hos den/de private købmænd, som kommunen har aftale med. Hvis man selv kan bestille varer online via computer, eller ringe og bestille varer, så er man ikke inden for målgruppen til at få hjælp til indkøb. Hjælpen ydes 1 gang ugentlig.

### **I hjælpen indgår:**

- Hjælp til at vurdere behovet for indkøb og skrive indkøbsliste
- Hjælp til bestilling af dagligvarer hos købmand
- Hjælp til at sætte varer på plads.

### **Klage over fejl og mangler og dagligvarens kvalitet**

Hvis der konstateres fejl i form af manglende levering eller beskadigede varer, skal du klage til købmanden. Såfremt købmanden ikke retter op på fejlene, sendes klagen til Visitation & Understøttelse.

## **6.3. Hjælp til vasketøj**

Hjælp til tøjvask omfatter hjælp/støtte til vask af dit tøj og linned.

Hjælpen ydes i dagtimerne på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 17.00 på et tidspunkt, der er aftalt mellem dig og leverandøren, i sammenhæng med dine eventuelle øvrige hjemmehjælpsydelse. I akutte situationer kan der foretages hjælp til vask af tøj, som er nødvendig for varetagelsen af personlig pleje.

### **Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?**

Vask, tørring, sammenlægning og på-plads-lægning af tøj og linned. Der vaskes i din vaskemaskine eller i vaskeri, der hører til den ejendom, hvor du bor. Får du dit tøj vasket på vaskeri, kan du få hjemmehjælp til at samle/pakke vasketøjet før afhentning. I begrænset omfang vask af kropsbårne hjælpemidler i hånden.

### **Hvilke aktiviteter indgår som standard ikke i ydelserne?**

- Der benyttes ikke møntvaskeri
- Reparation af tøj



- Strygning og rulning af tøj
- Vask af tøj i hånden
- Gardinvask
- Bringe /hente tøj til renseri.

#### **Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?**

Vask, tørring, sammenlægning og på-plads-lægning af tøj og linned. Der vaskes i din vaskemaskine eller i vaskeri, der hører til den ejendom, hvor du bor. Får du dit tøj vasket på vaskeri, kan du få hjemmehjælp til at samle/pakke vasketøjet før afhentning. I begrænset omfang vask af kropsbårne hjælpemidler i hånden.

#### **Hvilke aktiviteter indgår som standard *ikke* i ydelserne?**

- Der benyttes ikke møntvaskeri
- Reparation af tøj
- Strygning og rulning af tøj
- Vask af tøj i hånden
- Gardinvask
- Bringe /hente tøj til renseri.

### **6.4. Hjælp til mad og drikke**

Omfatter hjælp til de praktiske gøremål i forbindelse med anretning af mad og drikke.

#### **I hjælpen indgår:**

- Af- og genbestilling af tildelt madservice efter sygehusindlæggelse og aflastningsophold
- Daglig tilberedning af måltider
- Tilberedning af varm mad udføres som hovedregel i dagtimerne inden klokken 17
- Anretning af måltider herunder dækning af bord
- Oprydning efter måltider, herunder aftørring af bord, opvask samt skift af affaldspose 1 gang daglig
- Sikker adgang til friske drikkevarer.

#### **I hjælpen indgår ikke:**

- Besøg i forbindelse med eftermiddagskaffe
- Tilberedning og anretning af mad og drikke til besøgende
- Oprydning og opvask efter besøgende
- Afhentning og udbringning af mad.

For information om madservice henvises til gældende kvalitetsstandard for området.

### **6.5. Personlig hjælp og pleje**

#### **Omfatter hjælp og/eller støtte til:**

- Hjælp og støtte til daglig vask, bad, toiletbesøg, kropspleje og pleje af negle på hænder og fødder. I den forbindelse oprydning og sengeredning 1 gang dagligt
- Af- og påklædning
- Hjælp og støtte til indtagelse af mad og drikke

- Hjælp og støtte til forflytning/lejring/udspænding
- Hjælp til kropsbårne hjælpemidler
- Observationsbesøg
- Hjælp til at skabe struktur og sammenhæng i daglige opgaver
- Hjælp til tømning af postkasse og gennemgang af post 1 gang ugentlig.

#### **I hjælpen indgår ikke:**

- Klipping af tånegle, hvis der er lægelig dokumentation for, at det kræver en speciel behandling for eksempel i forbindelse med diabetes.
- Oprulning af hår, samt andre opgaver som frisører udfører.

For at modtage personlig pleje, skal du selv stille vaskeklude, sæbe og håndklæder til rådighed. Leverandøren medbringer selv værnemidler, såsom handsker, kitler mm. til brug, ved den personlig pleje.

Tidspunktet for levering af den tildelte hjemmehjælp planlægges efter aftale mellem dig og din leverandør.

### **6.6 Klippekort**

Der kan visiteres klippekort ved en væsentlig og varig funktionsnedsættelse, hvor der er visiteret personlig pleje flere gange daglig.

Klippekortsordning indeholder en 40 minutters personlig hjælp og støtte hver anden uge. Hjælpen aftales med den faste hjemmehjælper, men skal kunne udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.

Der er mulighed for at samle timerne til brug ved eventuel ledsagelse ud af huset. Hjælpen skal leveres i dagtimerne mellem 8.00 og 16.00.

Udvidet klippekortordning til pårørende til demente og ikke selvalgte ensomme: Kan gives til dig, der er pårørende til en dement. Der kan gives øget mulighed for aflastning, som ikke kan foregå på demensdaghem, således at du som pårørende kan opnå højere grad af selvbestemmelse over din tid og kan opretholde dit sociale netværk. Du kan søge klippekortordning ved at kontakte den demenskoordinator du er tilknyttet, eller hjemmeplejen.

Klippekortordning kan også gives til dig, der er ikke selvalgt ensom, som støtte til aktivitet og fællesskab, så du bliver i stand til at bryde ensomheden. Denne kan du søge ved at snakke med den forebyggende medarbejder, eller hjemmeplejen.

Hjælpen kan leveres hverdage i dag- og aftentimerne mellem 10.00 og 22.00.

Der træffes ikke skriftlige afgørelser på det udvidede klippekort. Ligeledes er der ikke klagemulighed for afslag på klippekort.

### **6.7 Ledsagelse til ikke selvvalgte aktiviteter**

Ordningen omfatter ledsagelse til sygehus, læge og tandlæge. Ledsagelsen kan tildeles, ved hukommelsessvækkelse, hvor personen ikke selvstændigt kan svare og forstå oplysninger samt orientere sig uden for hjemmet. Ordningen kan tildeles til din faste hjemmehjælpsgruppe, hvis hjemmeplejen ikke er tildelt ledsagelse fra regionens side, og hvis det er undersøgt, om pårørende eller andre i netværket kan ledsage.

Ordningen kan ikke tildeles til selvvalgte fritidsaktiviteter.

### **6.8 Døgnovervågning**

Der kan, i en afgrænset periode (få dage), ydes døgnovervågning. Døgnovervågning kan tilbydes ved akut psykisk ustabilitet som medfører usikkerhed om forsvarligheden ved at være alene i egen bolig.

Døgnovervågning er i stedet for evt. ophold på et midlertidigt døgnafsnit, hvis dette ikke er muligt, eller når dette er u hensigtsmæssigt i den konkrete situation.

## **7. Frit valg af leverandør**

Du kan vælge mellem de leverandører af hjemmehjælp, der er godkendt af Aabenraa Kommune, til at udføre den form for hjælp, du er blevet tildelt.

Det gælder dog ikke, hvis du bor i en plejebolig. Her er det altid medarbejderne på plejecentret, der leverer hjælpen.

I situationer, hvor der er behov for hjemmehjælp med meget kort varsel, vil det som hovedregel være den kommunale hjemmepleje, der leverer hjemmehjælpen. Du vil senere få mulighed for at skifte til en privat leverandør.

Sagsbehandleren oplyser dig om, hvilke leverandører kommunen har aftale med. Du kan også få tilsendt "Informationsmateriale om frit valg af leverandør".

Du kan skifte leverandør, hvis du ønsker det. Opsigelsesvarsel er en måned. Mens du venter på skift af leverandør, vil du selvfølgelig fortsat få hjælpen fra den leverandør, du hidtil har haft.

Uanset valg af leverandør er det altid kommunen, der har ansvaret for, at du får den hjælp, du har behov for.

Er du tildelt hjemmehjælp, har den private leverandør mulighed for at tilbyde dig at købe ekstra hjælp, såsom ekstra rengøring. Disse ydelser er uvedkommende for sagsbehandlingen.

Du kan også vælge en privat hjælper over 18 år, som du selv har udpeget til at udføre hjælpen. Den private hjælper, der som udgangspunkt ikke kan være en del af din husstand, skal godkendes, ansættes og lønnes af kommunen. Du kan bede om at få informationsmateriale om ordningen udleveret af sagsbehandler.

Endelig kan du under visse betingelser – du skal blandt andet have behov for hjælp i mere end 20 timer om ugen – vælge at få udbetalt tilskud fra kommunen og selv ansætte og aflønne en eller flere hjælpere.

## 8. Fleksibel hjemmehjælp

Fleksibel hjemmehjælp betyder, at du fra gang til gang kan bytte til andre former for hjemmehjælp end dem, du er tildelt.

Hjælperen skal dog kunne udføre den hjælp, du ønsker at bytte "til" inden for samme tid, som den hjælp du ønsker at bytte "fra". Du kan ikke "gemme" overskydende tid. Du kan heller ikke senere kræve, at hjælp du har fravalgt bliver leveret.

Hvis du ønsker at bytte mellem personlig hjælp og pleje og hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, skal du være tildelt begge typer hjælp, og du skal have valgt den samme leverandør til at udføre begge typer hjælp.

Hjælperen har pligt til at imødekomme ønsker om "fleksibel hjemmehjælp". Hvis hjælperen er i tvivl om, hvorvidt det er forsvarligt, at du fravælger den tildelte hjælp til fordel for anden hjælp, skal hjælperen give den hjælp, du blev tildelt af sagsbehandler. Hjælperen skal kunne løse den opgave, du ønsker at bytte til, uden risiko for din eller hjælperens sikkerhed og sundhed.

Hvis du gentagne gange fravælger en bestemt hjælp, skal hjælperen give sagsbehandleren besked om det. Sagsbehandler vil så vurdere, om du fortsat har brug for den tildelte hjælp.

## 9. Erstatningshjælp?

Leverandøren kan ikke aflyse din hjælp, men kan blive forhindret i at komme til det aftalte tidspunkt.

Hvis du får hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, skal leverandøren tilbyde, at du får hjælpen en anden dag, senest 5 hverdage efter den aftalte dag.

Leverandøren skal kontakte dig herom senest samme dags morgen. Ved akut opståede situationer dog så hurtigt som muligt.

Hvis du får personlig hjælp og pleje, skal hjælpen som hovedregel altid leveres den aftalte dag. Hjælp til personlige opgaver, der kun ydes 1-2 gange om ugen, skal dog ydes inden for 2 hverdage.

Der kan ikke kræves erstatningshjælp, når hjælpen ikke kunne leveres, fordi du var indlagt på aflastningsophold, ferie eller lignende.

Der gives ikke erstatningsrengøring, såfremt rengøringsdagen falder på en helligdag.



## 10. Hvem udfører hjemmehjælpen?

### Faglært personale

Som udgangspunkt udføres hjemmehjælpen af social- og sundhedsfagligt uddannet personale. Den praktiske hjælp udføres af medarbejdere med minimum et AMU rengøringskursus. I perioder kan der imidlertid være behov for vikarer. Derfor tilstræber Aabenraa Kommune, at leverandørerne har ufaglært personale svarende til maksimalt 10 % af det samlede årsværk. Det ufaglærte personale må aldrig udgøre mere end 50 % af personalet. Alle nyansatte gennemfører et individuelt introduktionsprogram.

### Øvrige krav til det udførende personale

Medarbejderen skal

- have en god håndhygiejne og må ikke bære ringe og smykker under arbejdet
- være påklædt passende til arbejdet og i tøj, der skal kunne vaskes ved op til 60 grader
- om nødvendigt tage fodtøj af i entre/bryggers
- afpasse sin adfærd i hjemmet til den enkelte borgers behov
- kunne tale, læse og skrive dansk.

### Medarbejderen må ikke

- ryge i hjemmet
- færdes i andre dele af boligen end der, hvor der skal udføres opgaver

### Elever og studerende

Leverandøren kan være ansvarlig for den praktiske uddannelse af social- og sundheds elever og studerende. Derfor kan hjælperen være ledsaget af elever/studerende, som i perioder også udfører den aftalte hjemmehjælp.

### Straffeattest, tavshedspligt og meddelelsespligt

Hjælperen har inden ansættelsen afleveret en straffeattest samt underskrevet en tavshedserklæring. Samtidig har hjælperen en pligt til at give besked til Visitation & Understøttelse, hvis der i forbindelse med leveringen af hjælpen opleves ændringer i din samlede situation.

### Legitimationskort

Hjælperen skal bære synligt kort med legitimation med billede eller kunne fremvise det ved forespørgsel herom.

### Kendte medarbejdere

Hjælpen skal leveres af en bestemt gruppe af medarbejdere, så du har mulighed for at kende de hjælpere, som arbejder i dit hjem. Hvis du er blind eller meget svagtseende gives telefonisk besked, hvis der kommer andre end de hjælpere du kender.

### Gaveforbud

Hjælperen må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra dig. Du, hjælperne og hjælpernes ægtefælle og/eller andre pårørende må ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden.

## 11. Hvornår udføres hjælpen?

Du skal have den tildelte hjælp til praktiske opgaver senest 10 hverdage efter, at du har givet Visitation & Understøttelse besked om, hvilken leverandør du har valgt. Hjælp til personlige opgaver kan starte op inden for 1 døgn, hvis sagsbehandler eller en hjemmesygeplejerske vurderer, at der er behov herfor. Hjælp til praktiske opgaver gives som hovedregel i dagtimerne på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 16.00. Anretning og tilberedning af mad og hjælp til personlige opgaver kan bevilges uden for dette tidsrum efter en konkret individuel vurdering. Leverandøren har dog ret til at planlægge og udføre dele af den praktiske hjælp i aftentimerne i forbindelse med anden hjælp. Tidspunkterne for, hvornår hjælpen kommer, aftales mellem dig og hjælperen. Leverandøren skal kontakte dig telefonisk, hvis det bliver nødvendigt at flytte en aftale mere end 1 time.

### **Aftalt tidspunkt for praktisk hjælp er på en helligdag**

Der gives ikke erstatningsrengøring, såfremt rengøringsdagen falder på en helligdag.

### **Leverandøren kommer ikke til det aftalte tidspunkt**

Hvis leverandøren ikke giver meddelelse om forsinkelse og ikke kommer til aftalt tidspunkt, skal du først kontakte leverandøren. Leverandørens telefonnummer fremgår af afgørelsen.

Hvis du ikke kan få fat i leverandøren, kontakter du Visitation & Understøttelse, telefon 7376 7676, mandag, tirsdag, torsdag, fredag kl 8.00 – 13.00 samt torsdag eftermiddag fra kl. 14.30 – 16.00.

### **Husk også selv at melde afbud**

Det er vigtigt, at du melder afbud til din leverandør, hvis du for eksempel er bortrejst på tidspunktet for et aftalt besøg. Du skal melde afbud senest hverdagen før i leverandørens telefontid.

Hvis du ikke har meldt afbud og ikke er at træffe, kontakter leverandøren dine pårørende af hensyn til din sikkerhed. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, kontakter hjælperen politiet

### **Leverandørens pligt til at imødekomme akut behov for hjælp**

Hjælperen skal altid imødekomme dit akutte behov for hjælp.

## 12. Hvordan udføres hjemmehjælpen?

Hjemmehjælp er omfattet af arbejdsmiljøloven, hvor der står at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, det vil sige uden risiko for personalets sikkerhed og sundhed. Dette er nærmere beskrevet i pjecen "Borgerens hjem – en arbejdsplads", som sagsbehandleren udleverer til dig.

Leverandøren af hjemmehjælp skal senest 1 måned efter, at hjælpen er påbegyndt udarbejde en ArbejdspladsVurdering (en APV). APV'en kan vise, at det er nødvendigt at flytte eller fjerne møbler for at skabe tilstrækkelig plads til, at hjælperen kan udføre

arbejdet. Leverandøren kan være nødt til at tilrettelægge opgaven anderledes, eller om muligt uden for hjemmet, indtil de arbejdsmiljømæssige forhold er bragt i orden.

I forbindelse med hjælp til personlig pleje kan det være nødvendigt at anvende arbejdsredskaber, som f.eks. plejeseng, lift mm for at hjælperen kan arbejde uden risiko for at komme til skade. I så fald stiller Aabenraa Kommune disse til rådighed. Skal der ommøbleres i dit hus, er du eller dine pårørende ansvarlige for dette. Leverandøren af arbejdsredskaberne skal udlevere en instruks til hjælperen og borgeren om hjælpemidlets anvendelse. Får du det bedre og dermed ikke mere har behov for arbejdsredskaberne, f.eks. en plejeseng, vil denne igen hentes fra din bolig.

Er du ryger, skal du lufte ud en halv time før aftalt tid for udførelse af hjælpen i dit hjem. Du må ligeledes ikke ryge, mens hjemmehjælperen er i dit hjem.

Har du hund, kan det være nødvendigt at denne skal opholde sig i et tilstødende lokale, hvis den udviser faretruende adfærd over for medarbejderen.

I situationer, hvor der ikke er nogen i husstanden, der kan åbne indgangsdøren, opsættes kommunens nøglesystem. Nøglesystemet placeres på din dør omkring dit håndtag og er ikke synlig udefra. Du har ansvar for, at lys- og adgangsforhold er i orden, og at sne er ryddet op til hjemmets dør.

### **Erstatning for skader på ting**

Hvis hjemmehjælperen under arbejdet er så uheldig at ødelægge noget i dit hjem, så er der mulighed for, at du kan få erstatning, hvis Hjemmeplejen er erstatningsansvarlig ifølge Erstatningsansvarsloven. Det betyder, at det kræver, at hjemmehjælperen har gjort noget forkert, har lavet en fejl eller en forsømmelse og at de øvrige betingelser i loven er opfyldte. Hændelige skader og almindeligt slid, på for eksempel en støvsuger, erstattes ikke.

### **Når hjælpen skal leveres i en anden kommune**

Hvis du tager midlertidigt ophold i en anden kommune på grund af feriebesøg, ophold i sommerhus eller lignende, kan du få den nødvendige hjælp leveret i den anden kommune.

Kontakt Visitation & Understøttelse for yderligere oplysninger.

## **13. Klager**

### **Klage over afgørelsen**

Hvis du ikke bliver tildelt den hjemmehjælp, du har søgt om, kan du klage. Klagevejledning er vedlagt den afgørelse du modtager pr brev.

Du skal klage til:

Visitation & Understøttelse  
Aabenraa Kommune  
Skelbækvej 2  
6200 Aabenraa



Tlf. 7376 7676: mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 8-13 , samt torsdag eftermiddag fra kl. 14.30 – 16.00.

Du skal klage inden 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen.

Der er ingen specielle krav til din klage. Du kan klage både skriftligt eller mundtligt ved en telefonhenvendelse eller ved personlig henvendelse.

### **Klage over hjælpens udførelse**

Klager over mangler, uhensigtsmæssigheder og eventuel utilfredshed over hjælperen eller den måde hjælpen udføres på, rettes til den nærmeste leder hos leverandøren. Hvis leverandøren ikke retter op på manglerne, kan du klage til Visitation & Understøttelse.

## **14. Andre oplysninger**

Hvis du har behov for oplysninger, ud over dem du finder i denne kvalitetsstandard, kan du kontakte:

Aabenraa Kommune

Visitation & Understøttelse

Skelbækvej 2

6200 Aabenraa

Telefon 73 76 76 76

Telefontid: Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 8-13, samt torsdag eftermiddag fra kl. 14.30 – 16.00.

E-mail: [Teamborgerindgang@aabenraa.dk](mailto:Teamborgerindgang@aabenraa.dk)