



13.12.2016

VISITATIONSRETNINGSLINJER

2.1.2 RENGØRING UDVIDET, R2-pakke

Personlig og praktisk hjælp ydes altid med det formål, at borgeren bliver så selvhjulpnen som muligt. Alle borgere, der er visiteret til personlig og/eller praktisk hjælp skal derfor i samarbejde med hjemmehjælperen fastsætte mål for indsatsen

Borgeren vil modtage en rehabiliterende indsats, så der skabes tryghed for borgeren.

Første gang en borger søger om hjemmehjælp, vil borgeren blive visiteret til et rehabiliteringsforløb, hvis der vurderes at være et rehabiliteringspotentiale. Formålet er, at borgeren bliver så selvstændig og uafhængig af hjemmehjælp som muligt. Rehabiliteringsforløb kan vare i op til 8 uger. Ved afslutning af rehabiliteringsforløbet vurderes, om borgeren har behov for hjemmehjælp på det givne tidspunkt, er dette tilfældet visiteres borgeren til dette og vælger mellem de godkendte leverandører af hjemmehjælp.

Tilbagemeldingspligt

Borgere, der modtager hjemmehjælp, og leverandøren har pligt til at meddele det til Myndighedsteamet, når der er væsentlig ændringer i borgerens funktionsevne. Det gælder både, når borgeren har behov for mere såvel som mindre hjælp. Dette er absolut nødvendigt for, at det kan sikres, at borgeren er visiteret til den rette hjælp.

Hvem kan få hjælp?

Borgere der har særlige problemer og behov for ekstra hjælp/støtte til rengøringsopgaver i hjemmet.
Hjælpen ydes efter principperne for hverdagsrehabilitering, som har til formål at understøtte borgerne i at blive så uafhængige af hjælp som muligt.

Myndighedsteamet foretager en konkret, individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp under en visitationssamtale. Tildeling sker på basis af følgende kriterier:

Borgeren er over 18 år.

Borgerens funktionsniveau medfører en af følgende begrænsninger:

Lette begrænsninger

- Borgeren er den aktive part og kan med let personassistance udføre aktiviteten
- Borgeren kan overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste elementer inden for funktionsområdet, men kan have et lille behov for støtte til funktionen.

Moderate begrænsninger

- Borgeren er den aktive part og kan under forudsætning af moderat personassistance udføre aktiviteten
- Borgeren klarer stort set at overkomme/overskue/tage initiativ til en eller flere funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler. Borgeren kan have behov for hjælp til enkelte vurderingsområder

Svære begrænsninger

- Borgeren deltager og kan under forudsætning af omfattende personassistance udføre aktiviteten

- Borgeren har vanskeligt ved at overkomme/overskue/tage initiativ til de fleste funktioner inden for vurderingsområdet med eller uden hjælpemidler

Totale begrænsninger

- Borgeren er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig personassistance
- Borgeren er ude af stand til at overkomme/overskue/tage initiativ til funktioner inden for vurderingsområdet på trods af hjælpemidler

Ekstra behov for rengøring

- Borgeren påfører boligen et ekstra behov for rengøring og/eller det vurderes, at almindelig rengøring ikke er tilstrækkelig, jf. Kvalitetsstandard 2.1.1. Rengøring grundpakke, hvis f.eks. borgeren har nogle af nedennævnte lidelser/handicap:
 - Svære allergiske lidelser (lægeattesteret)
 - Nedsat syn/blindhed og neurologiske lidelser
 - Psykisk sygdom eller demens
 - Vidtgående fysisk handicap

Husstandens samlede ressourcer

Der ydes kun hjælp til den del af de praktiske opgaver i hjemmet som borgeren og andre personer i husstanden ikke kan udføre.

Raske hjemmeboende børn over 13 år forudsættes at varetage oprydning og støvsugning på eget værelse.

Pris Ingen brugerbetaling.

Hvordan får borgeren besked om afgørelse?

Afgørelsen meddeles skriftligt til borgeren. Ved afslag informeres om klagemulighed.

Ved bevilling af ydelse sendes besked til leverandøren.

Nye borgere og borgere, hvor der er udsigt til væsentligt forbedret funktionsniveau, revurderes efter 3 måneder, øvrige borgere revurderes ved ændringer i funktionsniveau.

Midlertidig hjælp

Opstart af hjælp

Leverandøren aftaler senest 3 hverdage efter tildeling dato for start af hjælpen med borgeren.

Hjælp til rengøring startes op hurtigst muligt og senest 10 hverdage efter visitation af hjælp.

Dokumentation

Myndighedsteamet sætter det retningsgivende mål og beskriver bevilget hjælp i omsorgssystemet. Formålet med bevillingen skal klart fremgå af beskrivelsen.

Hvilket omfang har rengøringen?

Tiden varierer med omfanget af de opgaver der ydes hjælp til.

Den visiterede rengøring kan deles og ydes over flere ugedage afhængigt af modtagerens behov.

Den visiterede hjælp til rengøring udføres under forudsætning af, at borgeren er til stede i hjemmet, når hjælperen er på besøg. Det forudsættes endvidere, at hjælperen kan udføre hjælpen uden gene.

Rengøringshjælp ydes på hverdage i dagtimerne.

Hvilket indhold har rengøringen?

Afhængig af borgerens og andre i husstandens ressourcer kan der visiteres hjælp til:

- Støvsugning/fejning
- Gulvvask
- Tørre støv af
- Øvrig almindelig rengøring (aftørring af flader, pudsning af spejle, rengøring af vask, håndtag, toiletkummer m.v.)
- Skifte sengetøj
- Rengøring af hjælpemidler (plejeseng, lift, kørestol, rollator m.v.)

Rengøringshjælp omfatter rengøring af et areal i følgende daglige opholdsrum:

- Køkken
- Opholdsstue
- Soveværelse
- Badeværelse
- Entré

Det forudsættes, at borgeren stiller fungerende redskaber og rengøringsmidler til rådighed, med henblik på et godkendt arbejdsmiljø og en hensigtsmæssig udførelse af opgaverne.

Opgaver der ikke må varetages ifølge kvalitetsstandarden

- Gravning af have, snerydning og havepasning
- Rengøring af radiatorer, paneler, døre, dørkarme, lamper og lignende.
- Rengøring som forudsætter tunge løft, herunder flytning af komfur og køleskab
- Hovedrengøring

Fleksibilitet og bytteret

Borgeren og hjælperen aftaler hvordan udførelsen af hjælpen skal tilrettelægges. Borgeren har ret til at bytte ydelser efter følgende retningslinjer:

- Bytteretten er en generel adgang til helt eller delvist at vælge anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om
- Ydelser der fravælges ved at bytte udføres ikke
- Ydelser der byttes til skal holdes inden for den tidsramme, som de visiterede ydelser forventes at kunne leveres indenfor
- Der kan byttes mellem personlig og praktisk hjælp forudsat:
 - at der er visiteret til begge ydelsesformer, og
 - at det er samme leverandør der udfører opgaverne i borgerens hjem, og
- Medarbejderne har de kompetencer, der kræves for at udføre opgaven. Hjælperen vurderer i den konkrete situation og ud fra de vedtagne kvalitetskrav, om det er forsvarligt at fravælge de tildelte behovsbestemte ydelser til fordel for andre ydelser.
- Fravælger borgeren visiterede ydelser 3 gange inden for en periode på tre måneder, revurderer visitator, om de visiterede ydelser afspejler det konkrete behov for hjælp hos borgeren eller om der er grundlag for at ændre afgørelsen.

Krav til leverandøren

Der er indført frit valg af leverandør til praktisk hjælp i Høje-Taastrup Kommune. Borgeren kan vælge mellem:

- Høje-Taastrup Kommune
- Godkendte private leverandører.
- At udpege en hjælper efter eget valg. Det forudsættes, at den ønskede hjælper kan godkendes af Høje-Taastrup Kommune, og i øvrigt opfylder de krav, der stilles til personale med tilsvarende opgaver i hjemmeplejen.

Borgeren kan skifte udfører med 1 måneds varsel fra udgangen af den måned, hvori modtageren af hjælpen har anmodet om at skifte leverandør. Ønsker borgeren at opsige samarbejdet med en leverandør, skal borgeren give visitationen besked og her træffe aftale om, hvem der fremover skal udføre hjælpen.

Leverandøren og borgeren har pligt at give besked til myndighedsteamet ved ændringer i borgerens funktionsniveau

Leverandøren har pligt til at afmelde visiteret hjælp i omsorgssystemet, hvis:

- Borgeren ikke har behov for den visiterede hjælp, som følge af hospitalsindlæggelse m.v.
- Borgeren ikke ønsker at modtage hjælpen, som følge af ferie m.v.

Hjælpen genoptages ved henvendelse til leverandøren.

Situationsbestemt rengøring

Når medarbejderen er i borgerens hjem, skal rengøring efter pludseligt opståede situationer altid løses, når det kan være til gene eller fare for borgeren, f.eks. en væltet sodavand der skal tørres op. Dette gælder uanset årsagen til, at medarbejderen er i borgerens hjem. Generelt gælder det, at der ryddes op efter eget besøg.

Observationspligt af borgerens almene tilstand

Medarbejdere der er på besøg i borgerens hjem har pligt til at melde tilbage til sin daglige leder ved ændringer i borgerens almene tilstand og situation. Daglig leder vurderer, om der er behov for at kontakte visitationen.

Medarbejdere der er i borgerens hjem forventes altid at handle på uopsættelige situationer efter fald, ved sygdom m.v.

Dokumentation

Tidspunkt for og tilrettelæggelsen af hjælpen aftales mellem borgeren og leverandøren.

Alle afvigelser fra de visiterede ydelser, herunder borgerens bytteret noteres i omsorgssystemet, af leverandøren med begrundelse for afvigelsen.

Personale

Der stilles ikke krav om, at fastansat personale skal besidde en specifik sundhedsfaglig uddannelse, men de skal som minimum have viden og sundhedsfaglige kompetencer svarende til social- og sundhedshjælperuddannelsen. Derudover skal den enkelte medarbejder have den nødvendige erfaring til at løse opgaven og skal anvende sin sundhedsfaglige viden i mødet med borgeren.

Personale der leverer praktisk hjælp skal besidde kompetencer der gør, at hjælpen i relation til borgeren:

- Leveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang
- Udføres så borgeren bevarer ansvar og bestemmelse for eget liv
- Ydes, så borgeren har størst mulig indflydelse på tilrettelæggelse af hjælpen

Derudover skal medarbejderen besidde kompetence til:

- At observere borgerens funktionsniveau, vurdere borgerens helbredstilstand, og handle ved ændringer i borgerens helbredstilstand
- I samarbejde med borgeren, at målsætte, tilrettelægge og følge op på borgerens mål
- At kende egne faglige kompetencer, muligheder og begrænsninger (formelle som uformelle)
- Deltage i og bidrage til det tværfaglige og tværorganisatoriske samarbejde
- Arbejde efter Høje – Taastrup Kommunes gældende kvalitetsstandarder og gældende retningslinjer, serviceinformationer og relevante politikker

Mødet med borgeren

Der arbejdes ud fra hverdagsrehabilitering og hjælp til selvhjælp

- At personalet til enhver tid inddrager borgeren i tilrettelæggelsen af hjælpen
- At personalet til enhver tid medinddrager borgeren i opgaveløsningen for at fastholde borgerens evne til at varetage almen daglig livsførelse. Borgeren guides, motiveres og mobiliseres efter behov i forbindelse med opgaveudførelsen
- At leverandøren tilstræber, at der kommer så få personer i borgerens hjem som muligt.
- Personalet skal bære synligt ID

Udsættelse og erstatning af hjælp

Hjælp til rengøring kan ikke aflyses, men udsættes.

Udsættelsen skal erstattes af en tilsvarende ydelse senest 5 hverdage før/efter, at ydelsen skulle have været leveret. Hjælpen hos den enkelte borger må ikke udsættes flere på hinanden følgende gange.

Udsættelse af hjælp til rengøring meddeles borgeren senest samme dag som ydelsen er planlagt til, og der aftales i denne forbindelse dato for erstatningsrengøring.

Hvis ugedagen for hjælp til rengøring falder på en helligdag tilbydes erstatningsbesøg inden for 5 hverdage.

Er borgeren ikke i hjemmet, når hjælperen kommer, betragtes besøget som aflyst af borgeren.

Borgeren skal aflyse visiteret hjælp hos leverandøren senest dagen før hjælpen skulle have været leveret, hvis borgeren ikke ønsker den visiterede hjælp. Senere aflysning betragtes som uanmeldt afbud.

Aflyser borgeren selv et besøg senest 5 hverdage inden det aftalte tidspunkt, ydes der i videst muligt omfang erstatningsbesøg.

Ændringer og justeringer dokumenteres i omsorgssystemet.

Visiteret hjælp afmeldes af leverandør via omsorgssystemet.

Aftalt mødetidspunkt

Leverandøren aftaler leveringstidspunkt for ydelsen med borgeren. Tidspunktet kan afvige med +/- 1 time. Hvis tidspunktet afviger med mere end 1 time fra aftalt tid, kontaktes borgeren, og besøget betragtes som udsat.

Kvalitetskrav til den leverede hjælp

- 80% af borgerne, der modtager hjælp til rengøring, skal være tilfredse med hjælpen.
 - Leverandøren skal tilstræbe, at indsatsen hos den enkelte borger, så vidt muligt leveres af de samme faste hjælpere
 - Leverandøren skal sikre, at det personale der kommer hos borgeren, kender borgerens mål og livshistorie samt har så stort kendskab til borgeren, at borgeren oplever kontinuitet i ydelsen.
 - Leverandøren skal oplyse borgeren om , hvem der er deres kontaktperson, og hvordan denne træffes.
-
- Borgerens hjem skal fremstå rent og ryddeligt jf. ydelsesspecifikationen for rengøring.
- Den leverede rengøring skal matche borgerens behov og livsstil bedst muligt inden for rammerne af kommunens serviceniveau.
- Byrådet skal i forbindelse med afgørelsen af hjælpen efter § 83 i Serviceloven oplyse om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med den afgørelse der er truffet i, og inden for den aftalte tid.

Relaterede kvalitetsstandarder

- 3.1.1 Visitation til personlig og praktisk hjælp m.v.
- 3.3.4 Kvalitetsmålinger praktisk bistand

Lovhenvisninger

Praktisk bistand er reguleret i Lov om Social Service §§ 83, 84,83a, , 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 94a.

Kommunen er forpligtet til at udarbejde kvalitetsstandarder for personlig og praktisk hjælp, jf. Lov om Social Service § 139.

Ydelsesspecifikation til rengøring udvidet, R2-pakke

Ydelsesspecifikationen indeholder en generel del, der specificerer krav og retningslinjer der gælder for rengøring af samtlige rum der er visiteret hjælp til og en specifik del, med særlige krav til bestemte rum.

Udgangspunktet for rengøring efter den udvidede pakke er, at opgaverne udføres efter behov i borgerens hjem. Nedenstående krav og retningslinjer for rengøring gælder som minimum for rengøring udvidet pakke. Det vil fremgå af aftalen med den enkelte borger, hvilke ydelser der skal udføres oftere end anført nedenfor.

RENGØRING – generelt	Køkken	Opholdsstue	Soveværelse	Badeværelse	Entre
Støvsugning	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag
Gulvvask	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag
Tørre støv af		Hver 14. dag	Hver 14. dag		Hver 14. dag
Pudsning af spejle	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag
Blomster vandes (kun såfremt borgeren ikke selv er i stand hertil)	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag	Hver 14. dag
Rengøring af hjælpemidler (plejeseng, lift, kørestol, rollator m.v.)	Efter behov	Efter behov	Efter behov	Efter behov	Efter behov
Rengøring af radiatorer, hvor de umiddelbart er tilgængelige, dvs. hvor der ikke forud skal flyttes møbler	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. måned	Hver 3. måned
Paneler, som umiddelbart er tilgængelige rengøres med tør klud/støvsuges	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. måned	Hver 3. måned
Aftørring af døre og dørkarme med fugtig klud	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. måned	Hver 3. måned
Spindelvæv fjernes	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. måned	Hver 3. måned
Faste lamper og lysekroner støves af med tør eller fugtig klud	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. md.	Hver 3. måned	Hver 3. måned

RENGØRING – køkken	Køkken	Opholdsstue	Soveværelse	Badeværelse	Entre
Rengøring af køkkenvask og vandhane	Hver 14. dag				
Rengøring af området omkring køkkenvask, herunder evt. fliser	Hver 14. dag				
Rengøring af komfur på overflade og fjernelse af synligt snavs på front og sider (komfuret flyttes dog ikke)	Hver 14. dag				
Synligt snavs på større flader (som køkkenlåger, køleskab og emhætte) fjernes	Hver 14. dag				
Køkkenskabe og større flader afvaskes udvendigt	Hver 3. md.				
Køleskab rengøres	Hver 4. uge				

RENGØRING – opholdsstue	Køkken	Opholdsstue	Soveværelse	Badeværelse	Entre
Sofabord aftørres med fugtig klud		Hver 14. dag			
Løse tæpper støvsuges		Hver 14. dag			

RENGØRING – soveværelse	Køkken	Opholdsstue	Soveværelse	Badeværelse	Entre
Skift af sengetøj			Efter behov		

RENGØRING – badeværelse	Køkken	Opholdsstue	Soveværelse	Badeværelse	Entre
Rengøring af toilet				Hver 14. dag	
Rengøring af håndvask og forkromede dele (vandhaner, støttehåndtag etc.)				Hver 14. dag	
Aftørring af brusekabine/badekar (der afkalkes og skrubbes ikke)				Hver 14. dag	