

## BALLERUP KOMMUNES KVALITETSSTANDARD

Kvalitetsstandarden beskriver den hjælp, du som borger kan forvente at få af Ballerup Kommune, når du bliver visiteret til praktisk eller personlig hjælp. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandarder sikrer, at alle borgere modtager hjælp på lige vilkår.

### Indhold:

- Når du vil søge om hjælp
- Når du er visiteret hjælp
- Om personlig hjælp
- Indsats under personlig hjælp
- Om praktisk hjælp
- Indsatser under praktisk hjælp
- Klagevejledning
- Lovgrundlag

## NÅR DU VIL SØGE OM HJÆLP

### Kan du blive visiteret hjælp?

Hvis du har nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, kan du blive visiteret til praktisk eller personlig hjælp. Generelt vurderer [Visitationen i Ballerup Kommune](#), i hvor høj grad du selv kan klare opgaverne, om et hjælpemiddel kan gøre en forskel, og om du har en ægtefælle eller andre, der kan hjælpe dig i hverdagen. Det er en [Visitor](#) der laver en individuel vurdering af dine behov.

### Hvordan søger du om hjælp?

Du skal ringe til [Visitationen](#), hvis du vil søge om hjælp.

Du kan kontakte os på telefon **4477 1717, tast 1:**  
Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 9.00 – 12.00

Vi har lukket på helligdage og øvrige lukke-dage i kommunen. [På Ballerup Kommunes hjemmeside kan du se hvornår kommunen har lukkedage.](#)

Hvis du vil møde personligt op, skal du aftale en tid med os på forhånd.

### Hvordan bliver du visiteret hjælp?

Når du søger om praktisk eller personlig hjælp, kommer en visitor på besøg i dit hjem - eller på sygehuset, hvis du er indlagt. En pårørende eller bisidder er velkommen under besøget. På mødet taler du med visitatoren om dit behov og om hjemmets ressourcer. På baggrund af samtalen og besøget vurderer visitatoren, hvilken støtte Ballerup Kommune kan tilbyde.

Det indgår altid i vurderingen, om du gennem træning vil være i stand til helt, eller delvist, at klare opgaverne selv. Du bliver derfor henvist til vores team "Aktiv hverdagsliv", hvis vi vurderer, at du kan få et bedre funktionsniveau gennem rehabilitering - eller hvis der er behov for en praktisk vurdering af dit funktionsniveau. Det kan omfatte træning og støtte til daglige gøremål som fx at rede seng, tømme skraldespand og gå på trapper. Det kan også være træning, der kan hjælpe dig til bedre at kunne forberede dine egne måltider, bruge forskellige hjælpemidler, sørge for personlig pleje, rengøring eller vasketøj.

Rehabiliterende hjælp sker fortrinsvist på hverdage, og der kan blive inddraget ergoterapeuter og fysioterapeuter ud over din hjemmehjælper.

Visitor kan i nogle tilfælde have behov for helbredsoplysninger om dig fra en læge, for bedre at kunne vurdere sagen. Hvis du afviser ønsket, må visitatoren vurdere sagen på baggrund af øvrige oplysninger.

### Hvornår kommer vi på besøg?

Søger du om personlig hjælp, rehabilitering eller levering af måltider bestræber vi os på, at komme på besøg inden for tre hverdage. Søger du om praktisk hjælp, som rengøring og tøjvask, bestræber vi os på, at komme på besøg inden for fem hverdage. Hvis du er indlagt og har behov for omfattende hjælp, så snart du bliver udskrevet, kan vi holde et møde, mens du stadig er indlagt.

### Hvad lægger vi vægt på?

Afgørelsen bliver truffet ud fra en konkret individuel vurdering. I afgørelsen lægger visitor vægt på følgende spørgsmål:

- Hvilke funktionstab har du?
- Hvilke muligheder har du for selv at klare dig?

- Hvilke ressourcer har du til rådighed?
- Er det midlertidigt eller varigt, at du ikke selv kan udføre opgaverne?
- Kan et hjælpemiddel løse situationen?
- Er der udsigt til, at du via træning eller en rehabiliterende indsats, igen kan klare opgaverne selv?
- Hvilke muligheder har du for selv at tage del i opgaverne i hjemmet?
- Har du en ægtefælle/samlever eller store børn i hjemmet, som kan hjælpe til?
- Har du familie i nærheden af din bopæl, som kan og vil hjælpe?
- Hvilke indkøbsmuligheder har du i nærheden af din bopæl?
- Hvordan er dine boligforhold: Hus, etageejendom eller ældre- handicap bolig?

### Hvor finder du afgørelsen?

Vi sender afgørelsen til dig elektronisk i din e-boks. Hvis du er fritaget for digital post, modtager du afgørelsen med almindelig post.

### Hvilke andre muligheder har du?

Der er i kommunen flere muligheder for fysisk genoptræning, aflastningsophold, daghjemsoophold, samværsgrupper for hjemmeboende demente, hjælpemidler, spisning i plejecentrenes caféer, transport med servicebussen og boligskifte. Visitatoren kan på mødet vejlede dig om mulighederne og hjælpe dig med ansøgninger og henvisning til rette sted. Du kan også læse om de forskellige tilbud på kommunens hjemmeside.

## NÅR DU ER VISITERET HJÆLP

### Hvor hurtigt kan du få hjælp?

Hvis dit behov for hjælp er akut, fordi du eksempelvis skal have støtte til toiletbesøg og lignende, iværksætter vi hjælpen straks. Hvis dit behov ikke er akut, vil personlig hjælp som udgangspunkt blive iværksat senest fem dage efter visitationen, mens praktisk hjælp, som udgangspunkt, vil blive iværksat senest ti dage efter visitationen.

### Er hjælpen midlertidig eller varig?

Som udgangspunkt er den visiterede hjælp altid midlertidig. I Ballerup Kommune arbejder vi med rehabilitering og hjælp til selvhjælp, og det betyder, at vi gerne vil give dig mulighed for at klare hverdagens gøremål selv. Vi oplever nemlig, at det øger livskvaliteten for mange.

### Hvor ofte bliver dit behov for hjælp revurderet?

Som udgangspunkt visiterer vi hjælp til ét år ad gangen. Det betyder, at du sammen med visitatoren gennemgår behovet for hjælp minimum én gang årligt eller oftere, hvis der er behov for det.

Vi justerer derfor hjælpen i takt med, at dine behov ændrer sig. Det kan derfor også være, at hjælpen på et tidspunkt ophører, fordi du igen kan klare dig selv.

### Hvem yder hjælpen?

Du har mulighed for at vælge mellem den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, som er godkendt af kommunen. Hvis du ikke selv er i stand til at vælge leverandør, bliver den kommunale hjemmepleje valgt. Det samme gør sig gældende, hvis du har behov for akut hjælp. Du vil dog sidenhen med kort varsel kunne skifte til en anden leverandør, hvis du ønsker det.

Visitatoren har en oversigt over de godkendte leverandører med til dig. Det er muligt at vælge forskellige leverandører til følgende indsatser; personlig hjælp, rengøring, indkøb, **tøjvask og levering af måltider (kølemad)**.

I **Ballerup Kommune** stiller vi krav om uddannelses- eller erfaringsmæssige kvalifikationer til de leverandører, der yder hjælp til borgere med særlige behov, eksempelvis demensramte, psykisk syge eller misbrugere.

Pleje af alvorligt syge og døende sker under ledelse af, og i et tæt samarbejde, mellem den valgte leverandør og hjemmesygeplejerskerne i Ballerup Kommune.

### Hvad kan du forvente af leverandøren?

Hjælpen i dit hjem bygger på dialog, høflighed og gensidig respekt mellem dig og leverandøren. **Ballerup Kommune** forventer, at leverandøren er fleksibel, så dine behov og ønsker bliver tilgodeset i størst mulig udstrækning, på baggrund af afgørelsen fra visitatoren. Hjælpen ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp, så du i størst muligt omfang får mulighed for at tage aktiv del i gøremålene. Hvis en medarbejder observerer ændringer i dine behov eller andre forhold, der har betydning for dit velbefindende, skal leverandøren informere visitationen.

### Kan du selv udpege en leverandør?

Du har mulighed for selv at udpege en person, der skal fungere som din leverandør. Ballerup Kommune skal godkende hjælperen og ansætter vedkommende til den specifikke opgave. Hjælperen er omfattet af de samme regler, som de øvrige private leverandører.

Hjælperen skal have erfaring med den type af hjælp, som du er visiteret til, og som udgangspunkt skal hjælperen have en sundheds-

faglig uddannelse, hvis du har komplekse problemer.

Ordningen bliver revurderet mindst én gang årligt.

### **Kan du skifte leverandør?**

Ligegyldigt hvilken leverandør, du har valgt, kan du skifte til en anden med minimum en måneds varsel, til udgangen af en måned. Som følge af kommunens personalepolitik kan du ikke kræve, at leverandørens medarbejdere skal have en bestemt hudfarve, religion eller et bestemt køn.

### **Hvordan forløber leverandørens besøg i dit hjem?**

Når du modtager hjælp, pleje eller støtte, er dit hjem medarbejderens arbejdsplads, og medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven. Derfor bliver dit hjem gennemgået, så medarbejderen kan udføre sit arbejde sikkert og sundhedsforsvarligt.

#### Adgang til hjemmet

Aftales med den valgte leverandør.

#### ID

Medarbejderne medbringer altid et identitetskort med billede, som du kan bede om at se. Medarbejderen viser altid sit kort i nye hjem.

#### Rygepolitik

Ifølge dansk lov må du ikke ryge i dit hjem under besøget og skal lufte ud, inden medarbejderens ankomst.

#### Tavshedspligt

Medarbejderne har tavsheds- samt oplysningspligt.

#### Skader

Hvis medarbejderen er uheldig og ødelægger noget i dit hjem, yder leverandøren erstatning. Leverandøren giver dog ikke erstatning for almindelig slitage.

### **Hvordan tilrettelægger leverandøren hjælpen?**

Du og leverandøren kan i fællesskab aftale fra gang til gang, hvordan hjælpen skal tilrettelægges. Det betyder også, at du har ret til at bytte en indsats ud med en anden indenfor for den afsatte tid.

Hvis du ønsker at bytte mellem personlig og praktisk hjælp, er det dog en forudsætning, at du er visiteret til både personlig og praktisk hjælp. Der er begrænset bytteret, hvis du har valgt flere forskellige leverandører til at udføre indsatserne.

Hvis du bytter eller fravælger en visiteret hjælp, skal leverandøren oplyse det til visitationen. Hvis du bytter eller fravælger en visiteret hjælp tre gange indenfor et kvartal, vil visitationen revurdere, om den visiterede indsats stadig er aktuel.

### **Hvad sker der, hvis du ikke er hjemme?**

Hvis du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt eller aflyser, kan du ikke forvente at få erstatningshjælp. Har du i en periode ikke brug for hjælpen på grund af eksempelvis indlæggelse, skal du give besked til visitationen.

Hvis du har en aftale med leverandøren og ikke åbner døren på det aftalte tidspunkt, har medarbejderen pligt til at sikre sig, at du har det godt – eventuelt ved at skaffe sig adgang til dit hjem. Dette gælder også ved levering af **måltider**.

Viser det sig, at du har glemt at melde afbud, skal du selv betale

for låsesmeden, hvis det har været nødvendigt at få adgang til hjemmet på den måde.

### **Oplever du problemer med leverandøren?**

Hvis du oplever, at leverandørens medarbejder udebliver, eller der er uoverensstemmelser om hjælpen, skal du i første omgang selv tage kontakt til leverandøren for at aftale en ny tid eller løse problemet.

Sker det gentagne gange, eller lykkes det ikke at blive enige om uoverensstemmelserne, skal du kontakte **Visitationen**.

## **OM PERSONLIG HJÆLP**

### **Hvad er personlig hjælp?**

Personlig hjælp er en fælles betegnelse for psykisk pleje og omsorg, nødkald samt personlig pleje. Den personlige pleje er inddelt i forskellige enkeltindsatser, som du kan læse om herunder. Du kan blive visiteret til én eller flere af dem.

### **Hvornår og hvor ofte kan du få personlig hjælp?**

Hvor ofte du kan få hjælp, afhænger af dit aktuelle behov. Det vurderer visitatoren i forbindelse med hjemmebesøg, når du bliver visiteret hjælpen. Som udgangspunkt er bad og hårvask dog én gang om ugen, på hverdage og så vidt muligt i dagtimerne.

### **Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?**

Medarbejdere, der udfører personlig hjælp, har gennemgået en grundig oplæring. Hvis du har komplekse behov, er det altid medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse, der tager sig af opgaven. Hvis medarbejderen har behov for at bruge eksempelvis en lift, så bliver både du og medarbejderen instrueret i, hvordan den

bliver brugt. Det gør en af kommunens forflytningsvejledere på et møde hjemme hos dig.

### **Hvad kan du forvente af hjælpen?**

Vi iværksætter personlig hjælp senest fem hverdage fra visitation. Den daglige, personlige hjælp bliver udført på det aftalte tidspunkt +/- en time. Hvis det ikke er muligt, bliver du ringet op. I alle tilfælde ydes hjælpen dog altid på den dag, du har aftalt med **leverandøren**.

Borgere, der får hjælp til bad og hårvask, bliver tilbudt et andet tidspunkt for hjælpen inden for to dage, hvis leverandøren er nødt til at ændre tidspunktet for hjælpen.

## **INDSATSER UNDER PERSONLIG HJÆLP**

### **Psykisk pleje og omsorg**

Omsorgsbesøg er til borgere med særligt behov for støtte i hverdagen. Det kan være for at hjælpe med at skabe struktur og tryghed, eller for at afhjælpe uhensigtsmæssig adfærd. **Denne hjælp er som udgangspunkt til borgere med betydelig nedsat mental funktion eller alvorlig sygdom, og til borgere uden pårørende eller andet netværk, der kan yde omsorgen. Indsatsen visiteres indtil en mere varig løsning er fundet, og den skal have et specifikt formål.**

### **Nødkald**

Et nødkald er en hjælp til borgere, der oplever behov for akut assistance i mellem de aftalte hjemmehjælpsbesøg. Du kan også få nødkald, hvis det i væsentlig grad afhjælper din funktionsnedsættelse, eller hvis du har en varig lidelse, der kræver, at du skal kunne få hjælp med kort varsel. Det skal eksempelvis være dokumen-

teret, at du er tilbøjelig til at falde uden at kunne rejse dig igen. Det er desuden en forudsætning, at du ikke kan betjene en trådløs telefon eller mobiltelefon.

Nødkald er koblet direkte op til en vagtcentral, og der bliver sammen med nødkaldet installeret en låseenhed, så en hjælper kan komme ind i dit hjem.

### Personlig pleje

<p><b>Øvre toilette:</b>  <b>Vask og hudpleje af overkroppen.</b>                  Tandbørstning, mundpleje, negleklipping, barbering, klipping af hår i næse, ører og på hage, pleje af hår og en almindelig let opsætning.</p>	<p><b>Nedre toilette:</b>                  Vask og hudpleje af underkroppen. Pleje og tømning af kateter og stomi. Fodpleje og negleklipping ved ukomplicerede negle. Hvis du har sukkersyge eller svampelidelse, henviser vi til en uddannet fodplejer eller fodterapeut.</p>
<p><b>Bad:</b>                  Hjælp og støtte til brusebad/sengetbad efter aftale samt hjælp til hårvask eller anden personlig hygiejne i forbindelse med badet. Almindelig let opsætning af hår samt oprydning og aftørring efter badet. Hvis du er utryk ved at bade alene, kan hjemmehjælpen være til stede i mens.</p>	<p><b>Toiletbesøg:</b>                  Hjælp til besøg på toilet, bækken eller bækkenstol. Bleskift samt tømning af kolbe, bækkenstol, kateter og stomipose.</p>
<p><b>Af- og påklædning:</b></p>	<p><b>Kropsbårne hjælpemidler:</b></p>

<p>Hjælp til at få tøj af og på.</p>	<p>Hjælp til at tage kropsbårne hjælpemidler af og på. Skift af batteri og rengøring af øresnegl og slange på høreapparat og rengøring af briller og øvrige hjælpemidler.</p>
<p><b>Drikke og måltider:</b>                  Hjælp til at spise og drikke.  <b>Hjemmehjælpen sikrer, at du får den mad, der bliver serveret.</b></p>	<p><b>Tilberedning og anretning af mad og drikkevarer</b>                  Hjælp til let tilberedning, anretning og servering af mad og drikkevarer samt opvarmning af færdigmad i mikroovnen. Hjælp til efterfølgende oprydning og opvask.</p>

Ved Personlig hjælp skal **du selv stille** engangsvaskeklude til rådighed ved nedre toilette.

## OM PRAKTISK HJÆLP

### Hvad er praktisk hjælp?

Praktisk hjælp dækker over hjælp til hverdagens gøremål. Den

praktiske hjælp er inddelt i forskellige enkeltindsatser, som du kan læse om herunder. Du kan blive visiteret til én eller flere af dem.

### Hvornår og hvor ofte kan du få praktisk hjælp?

Hvor ofte du kan få hjælp, afhænger af dit aktuelle behov. Det vurderer visitatoren i forbindelse med hjemmebesøg, når du bliver visiteret hjælpen. Du modtager praktisk hjælp på hverdage i dagtimerne, og som udgangspunkt kommer **hjemmehjælpen** hver 14. dag.

### Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der udfører praktisk hjælp, har gennemgået en grundig oplæring. Hvis du har komplekse behov, er det altid medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse, der tager sig af opgaven.

### Hvad kan du forvente af hjælpen?

Vi iværksætter praktisk hjælp senest ti hverdage fra visitation. Hvis **hjemmehjælpen** bliver forhindret i at komme, tilbyder **leverandøren** erstatningshjælp inden for tre hverdage på to tidspunkter, du frit kan vælge mellem. Hvis du ikke kan modtage hjælpen på et af de to tidspunkter, bliver hjælpen registreret som aflyst af dig.

## YDERLSER UNDER PRAKTISK HJÆLP

### Rengøring:

For at kunne gøre rent i dit hjem skal **dit hjem** være almindelig vedligeholdt og ryddeligt. **Hjemmehjælpen** gør rent i de rum, du benytter til daglig, eksempelvis din entre, køkken, bad/toilet, opholdsstue, soveværelse, svarende til ca. 60 m<sup>2</sup>.

I **Ballerup Kommune** skelner vi mellem to forskellige slags rengøring; med og uden støvaførring og andre lettere opgaver. **Hjemmehjælpen** tørrer støv af på flader, billeder og lamper indenfor rækkevidde, **dvs. uden at skulle benytte skammel/stige**. Støvsugning omfatter gulv og tilgængelige fodpaneler. Lette møbler skubber eller trækker **hjemmehjælpen** til siden for at gøre plads.

Hvis du anskaffer dig en støvekost, kan vi bruge den til lave og høje mål. Hvis du anskaffer dig en stige, som er godkendt til arbejdspladsbrug for medarbejderen, kan **hjemmehjælpen** en gang om måneden tørre flader, der er højt placeret samt sætte og tage gardiner op og ned.

I skemaet herunder kan du se, hvad en rengøring typisk kan omfatte:

<b>Stue/entre:</b> Aftørring af støv (hvis du er visiteret til dette) Støvsugning Støvsugning af møbler hver anden måned Gulvvask.	<b>Badeværelse/toilet:</b> Håndvask, spejl og spejlhylde rengøres Brusekabine/badekar rengøres Toilettet rengøres Fliser på udsatte steder aftørres Gulvet fejes og vaskes.
<b>Soveværelse:</b> Aftørring af støv Sengetøj skiftes som udgangspunkt, hver 14. dag Støvsugning Støvsugning af madrasser hver anden måned.	<b>Andet:</b> Aftørring af døre, dørkarme og paneler på udsatte steder Afstøvning af paneler (gøres kun med afstøvningsbørste) Hjælp til altan- og udestuegulv svarende til ydelsen under

Gulvvask.	stue/entre.
<p><b>Køkken:</b>          Komfur rengøres udvendigt og emhætte aftørres          Køkkenbord og vask rengøres          Rengøring omkring affaldsstativ, affaldspose skiftes og fjernes          Efter behov, lettere oprydning og aftørring i køkkenskabe          Evt. spild og pletter på skabslåger fjernes          Gulvet støvsuges og vaskes          Køleskab kan rengøres en gang månedligt, og kan afrimes ved behov.</p>	

Hvis du får hjælp til rengøring skal du indkøbe rengøringsmidler som er svanemærket og uden parfume og farvestof.

Følgende skal være til rådighed i dit hjem:

- Støvsuger med teleskopskaft der kan indstilles fra 120–180 cm, intakt ledning og stik, mundstykke, hjul og engangsstøvsugerposer.
- Gulvskrubbe med teleskopskaft, der kan indstilles fra 120–180 cm
- Rene gulvklude
- Opvaskemiddel
- Flydende universal rengøringsmiddel

- Eddike eller Minus kalk
- Flydende toilet rens
- Evt. flydende natursæbe til gulve

### Dagligvareindkøb:

Du kan blive visiteret hjælp til indkøb af friske dagligvarer én gang om ugen, hvis du ikke selv har mulighed for at handle på internettet. Kommunen har to servicebusser, der forbinder blandt andet indkøbscentre, plejecentre og boligområder. For at få hjælp til dagligvareindkøb er det en forudsætning, at du ikke kan benytte kommunens servicebusser.

Du kan se ruter og busplan for Servicebusserne på kommunens hjemmeside.

Visitationen iværksætter **indkøbsordningen** senest fem hverdage efter visitation. Du får varerne leveret i dit hjem, og hvis du ikke selv kan sætte varerne på frost og køl, sørger leverandøren for det i forbindelse med leveringen. Du kan ligeledes få hjælp, hvis du ikke selv kan lave en indkøbsseddel.

Hvis du **er bevilget indkøb og** får akut behov for indkøb af dagligvarer, **i forbindelse med udskrivelse fra hospital**, kan du få hjælp til det, af en leverandør eller en hjemmehjælper.

I helt særlige tilfælde kan du blive visiteret hjælp til at købe andre nødvendige ting, hvis du ikke har netværk og ikke selv kan gå i butikker.

Hvis der er fejl i leveringen, skal leverandøren rette fejlen samme dag uden beregning.

### Madservice med levering



Madservice er et tilbud om et ernæringsrigtigt måltid. Du kan blive visiteret til madservice med levering, hvis du ikke selv er i stand til at lave mad eller gå til nærmeste café på plejecentrene for at spise. Det skal dokumenteres, at det skyldes helbredsmæssige årsager.

Et almindeligt måltid mad består af en hovedret, der bliver leveret kold. Du kan varme retten i en mikroovn. Du har mulighed for at købe en mikroovn hos leverandøren, hvis du ønsker det.

Du får en menuplan for en måned af gangen, og du kan vælge mellem to hovedretter per dag. Maden bliver leveret to gange om ugen. Levering af mad sker dagligt i tidsrummet mellem klokken 8.00 -18.00. Tidspunktet aftaler **leverandøren** med dig inden for et tidsrum af en times varighed. Leverandøren kan levere mad til alle årets dage. Afbestilling og genbestilling af mad skal ske senest klokken 12.00 dagen før planlagte leveringsdag.

**Leverandøren** har generelt ikke mulighed for at tage hensyn til fødevarer, du ikke bryder dig om, men der er mulighed for at bestille alle former for lægeordineret diæter. Ved diæt og/eller ernærings-tætte menuer følger vi de anbefalede diætprincipper, som fremgår af "anbefalinger for den danske institutionskost" – [www.fødevarestyrelsen.dk](http://www.fødevarestyrelsen.dk)

Cirka hvert andet år gennemfører **Leverandøren** brugerundersøgelser af tilfredsheden med deres madservice.

Din egen betaling for madservice bliver fastsat årligt i forbindelse med Kommunalbestyrelsens budgetvedtagelse. **Betalingen** bliver trukket over den sociale pension. Hvis du ikke har social pension, sender leverandøren regningen til dig.

Hvis der sker ændringer i dine behov, **skal du orientere Visitatio-nen**, så vi kan tilpasse din madservice. Hvis du fravælger madservi-

ce, skal leverandøren oplyse visitationen om det. Sker det flere gange, vil visitatoren revurdere dit behov for madservice.

### **Tøjvask af vaskeri**

Du kan blive visiteret til at få ordnet dit vasketøj af et vaskeri, som kommunen har indgået en aftale med. Som udgangspunkt kan du få hentet op til 8 kg tøj én gang hver anden uge. Hvis du afleverer mere end 8 kg, skal du selv betale for at få vasket resten. Visitatio-nen iværksætter tøjvask senest 10 hverdage fra visitation.

Hvis du har behov for at få vasket tøj hyppigere end hver 14. dag på grund af hudproblemer, øget svedsekretion eller medicinsk be-handling, kan du blive visiteret til det. Skyldes det inkontinens er det en forudsætning, at et inkontinenshjælpemiddel, **som eksem-pelvis en ble**, ikke kan løse problemet.

**Din egenbetaling for vask af tøj bliver fastsat årligt i forbindelse med Kommunalbestyrelsens budgetvedtagelse.**

Klatvask i hånden, strygning og rulning af tøj foregår kun ved fra-valg af andre indsatser og aftales individuelt. Du kan læse mere om muligheden under "Hvordan tilrettelægger leverandøren hjælpen?".

### **Vaskeordning omfatter:**

Afhentning af snavset tøj samt pakning og levering af det rene tøj. Tøjet bliver mærket	Tøjet vaskes efter type, tørres og lægges sammen.
Linned rulles.	<i>Herudover kan du blive visiteret</i>

<i>til:</i> Indsamling af vasketøj, pakning af vasketøj i vaskeriets sække, samt lægge tøj på plads. <b>Denne indsats bliver foretaget af en hjemmehjælper.</b>
--

### Øvrige praktiske opgaver:

Hvis du har et linnedforbrug, der overstiger, hvad man med rimelighed kan forvente, at du selv har linned til, kan du blive visiteret til linnedservice. Leverandøren afhenter og leverer linned én gang om ugen. Din egenbetaling for linnedservice bliver fastsat årligt i forbindelse med Kommunalbestyrelsens budgetvedtagelse.

Der kan i øvrigt blive visiteret hjælp til at bære skrald ud, at vaske op, eller få læst post.

### Afløsning/aflastning:

Hvis du er pårørende til en borger, der i svær eller moderat grad har nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau, kan du blive afløst i hjemmet.

Det kræver, at du almindeligvis tager del i plejen, og at borgeren ikke kan være alene. Hjælpen kan også gives, hvis der sker en uforudsigelig situation, uden mulighed for at få tilstrækkeligt sikre forhold i hjemmet. Hjælpen er altid en engangsbevilling og sker i dagtimerne på hverdage. Fortrinsvis i forbindelse med anden hjælp. Aflastning kan i særlige tilfælde visiteres som et midlertidigt ophold på et plejecenter **eller som aflastning uden for hjemmet på et dagtilbud**. Kontakt visitationen for det.

## KLAGEVEJLEDNING

Hvis du ikke er tilfreds med kvaliteten af din hjælp, eller hvis du ikke får det aftalte leveret, skal du kontakte leverandøren.

Hvis du ikke er tilfreds med afgørelsen af den visiterede hjælp, skal du sende din klage over afgørelsen til Visitationen i Ballerup Kommune. Du kan også klage mundtligt.

Du sender din klage til:

Ballerup Kommune - Hjælpebidler og Visitation  
Hold-an Vej 7  
2750 Ballerup  
Telefon: 4477 1717  
e-mail: hjm-vis@balk.dk

Klagefristen er 4 fire uger fra du modtager din afgørelse. Dato for klagefristen står i din afgørelse, og du vil høre nærmere om klageproceduren kort tid efter, vi har modtaget din klage.

## LOVGRUNDLAG

Kvalitetsstandarderne er udarbejdet i henhold til § 88, § 91, stk. 7, § 92, stk. 3 samt § 93 i Bekendtgørelse af lov om social service, LBK nr. 929 af 05/09/2006.

Kvalitetsstandarderne omfatter følgende bestemmelser i **Lov om Social Service**:

*Personlig hjælp, omsorg og pleje samt plejetestamenter*

**§ 83.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje,
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice.

*Stk. 2.* Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

*Stk. 3.* Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

*Stk. 4.* Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

*Stk. 5.* Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

*Stk. 6.* I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

*Stk. 7.* Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

*Stk. 8.* Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

**§ 83 a.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes

at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

*Stk. 2.* Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

*Stk. 3.* De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

*Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

**§ 84.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

*Stk. 2.* Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

**§ 87.** Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

*Afgørelse m.v.*

**§ 88.** Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en kon-

kret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

*Stk. 2.* Tilbud efter § 86 gives efter en konkret, individuel vurdering af træningsbehovet. Genoptræningstilbud efter § 86, stk. 1, gives med henblik på så vidt muligt at bringe personen op på det funktionsniveau, som den pågældende havde inden sygdommen. Tilbud efter § 86, stk. 2, gives til personer, som har brug for en individuel træningsindsats med henblik på at kunne vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder.

**§ 89.** Afgørelsen skal meddeles ansøgeren skriftligt og skal være ledsaget af en skriftlig begrundelse. Af afgørelsen skal det fremgå, hvilke af ansøgerens anmodninger om hjælp kommunalbestyrelsen har kunnet eller ikke har kunnet imødekomme, jf. § 88, stk. 1, samt hvilke krav der stilles til leverancesikkerheden i forbindelse med effektueringen af afgørelsen, jf. § 90, stk. 1.

*Stk. 2.* For beboere i plejehjem m.v., jf. § 192, lejere i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og lejere i tilsvarende boligenheder skal skemaet efter stk. 2 endvidere indeholde oplysninger om den samlede plan for pleje- og omsorgsindsatsen for ansøgeren. 1. pkt. omfatter alene de beboere og lejere i de nævnte boligformer, der modtager kommunale serviceindsatser. Skemaet udfyldes i samarbejde med ansøgeren, nærmeste pårørende eller anden nærtstående og eventuelt ansøgerens egen praktiserende læge. Skemaet udleveres til ansøgeren i forbindelse med afgørelsen.

**§ 90.** Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan

overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

#### *Tilrettelæggelse og levering af hjælpen*

**§ 91.** Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitets- og prismæssige krav, der stilles til leverandører af personlig og praktisk hjælp efter § 83, jf. § 139, herunder hvilket beredskab der, jf. § 90, stk. 1, kræves af leverandørerne for at sikre, at de afgørelser, der er truffet efter § 83, kan effektueres.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal godkende og indgå kontrakt med enhver leverandør, der opfylder kravene i stk. 1, jf. dog stk. 7.

*Stk. 3.* En privat leverandør, der har indgået kontrakt med en eller flere kommuner, jf. stk. 1 og 2, anses som udgangspunkt for generelt kvalificeret til at udføre opgaver efter § 83. Kommunalbestyrelsen kan dog afvise at indgå kontrakt med leverandøren, hvis dennes kvalifikationer ikke opfylder den pågældende kommunes kvalitetskrav m.v., jf. stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal skriftligt informere leverandørerne om baggrunden for, at der ikke kan indgås kontrakt.

*Stk. 4.* En person, der er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, jf. § 88, stk. 1, skal vælge, hvilken af de leverandører, der er godkendt efter stk. 2, der skal udføre hjælpen. Til brug herfor skal kommunalbestyrelsen i samarbejde med de godkendte leverandører udarbejde informationsmateriale om leverandørerne. Det udarbejdede informationsmateriale skal i forbindelse med afgørelsen, jf. § 88, stk. 1, udleveres til de personer, der er tilkendt hjælp efter § 83. Når informationsmaterialet i forbindelse med indgåelse eller opsigelse af kontrakter med leverandører, jf. stk. 2, udarbejdes eller revideres, skal personer, der modtager hjælp efter § 83, have det nye informationsmateriale udleveret.

*Stk. 5.* Kommunalbestyrelsen skal indgå skriftlig aftale med den valgte leverandør om udførelsen af den hjælp, der er truffet afgørelse om efter § 88, stk. 1, om leverancesikkerhed efter § 90, stk. 1, og om betaling m.v.

*Stk. 6.* En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne og om leverancesikkerhed, jf. § 90, stk. 1, samt om betaling m.v.

*Stk. 7.* Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler for opgørelse, offentliggørelse m.v. af de kommunale kvalitets- og priskrav efter stk. 1 og regler for, hvornår kommunalbestyrelsen kan undtages fra pligten til at indgå kontrakt, jf. stk. 2.

**§ 93.** Kommunalbestyrelsen kan fravige bestemmelserne i § 91, stk. 1-5, jf. stk. 7, hvis kommunalbestyrelsen på anden måde, under hensyntagen til de konkurrenceretlige regler, sikrer valgfrihed mellem forskellige leverandører af hjælp efter § 83. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse nærmere regler herom, herunder om, under hvilke betingelser de bestemmelser, der er nævnt i 1. pkt., kan fraviges.

**§ 94.** En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, og om betaling m.v.

**§ 94 a.** Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90.

### *Kontant tilskud*

**§ 95.** Hvis kommunalbestyrelsen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed for en person, der har behov for hjælp efter §§ 83 og 84, kan kommunalbestyrelsen i stedet udbetale et tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

*Stk. 2.* En person med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer ugentligt, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelsen kan dog i særlige tilfælde beslutte, at hjælpen efter stk. 2 fortsat skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, som passer den pågældende.

*Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen kan udbetale tilskuddet efter stk. 1, 2 og 3 som et fast beløb på grundlag af anslåede udgifter.

**§ 96.** Kommunalbestyrelsen skal yde et tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et aktivitetsniveau, som gør det nødvendigt at yde en ganske særlig støtte.

*Stk. 2.* Tilskud efter stk. 1 forudsætter, at modtageren selv er i stand til at administrere hjælperordningen, herunder at ansætte den nødvendige hjælp og være ansvarlig for den daglige arbejdstilrettelæggelse.