

## Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp

Kvalitetsstandarden beskriver den hjælp, du som borger kan forvente at få af Ballerup Kommune, når du bliver visiteret til personlig eller praktisk hjælp. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandardens 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 visitorator 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 visitoratoren om dit behov og om hjemmets ressourcer. På baggrund af samtalen og besøget vurderer visitoratoren, 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 dette, må visitoren vurdere sagen på baggrund af øvrige oplysninger.

### Hvornår kommer vi på besøg?

Søger du om personlig hjælp 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 ti 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.

**Kommentar [BBH(1):** "rehabilitering eller levering af måltider" er slettet for at forenkle det tekstmæssige indhold.

**Kommentar [BBH(2):** Ændret fra 5 til 10 dage for at give et mere realistisk og tidstro billede af opgaver der IKKE haster.

### Hvad lægger vi vægt på?

Afgørelsen bliver truffet ud fra en konkret individuel vurdering. Ved afgørelsen lægger visitator 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 midlertidig 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.

Hvis du ønsker din afgørelse sendt til en pårørende eller andre, skal vi bruge deres cpr nummer og din accept – og så bliver den sendt til deres e-boks.

**Kommentar [BBH(3):** Uddybende tekst er tilføjet som information om hvilke krav der er til, at få sendt sin afgørelse til pårørende mv.



### 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 og praktisk hjælp som udgangspunkt blive iværksat senest ti dage efter du har modtaget den skriftlige afgørelse.

**Kommentar [BBH(4):** Sproglig omformulering og forklaring – antal dage er nærmere forklaret senere i teksten. (Personlig hjælp iværksættes senest 5 dage fra visitation).

### 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 understøtter din mulighed for at klare hverdagens gøremål selv. Vi oplever nemlig, at det øger livskvaliteten for mange.

**Kommentar [BBH(5):** Sproglig rettelser/omformulering

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

Vi justerer 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.

Det betyder, at du, som regel, sammen med visitatoren gennemgår behovet for hjælp én gang årligt eller oftere, hvis der er behov for det.

**Kommentar [BBH(6):** De 2 afsnit er omformuleret for at præcisere, at en revisitering af hjælp kan ske flere gange om året.

Du har pligt til at kontakte Visitationen, hvis du selv bliver i stand til at klare de indsatser du får hjælp til.

**Kommentar [BBH(7):** Ny tekst tilføjet

### 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 borgere med demenssygdomme, borgere med psykiske lidelser eller borgere med misbrug.

**Kommentar [BBH(8):** Sproglig rettelser/omformulering



Pleje af alvorligt syge og døende sker under ledelse af, og i et tæt samarbejde, mellem den valgte leverandør og kommunens sygeplejersker.

#### **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. Hjælpen ydes efter princippet om hjælp til selv-hjælp, 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 **bevilget**, og som udgangspunkt skal hjælperen have en sundhedsfaglig uddannelse, hvis du har komplekse problemer. Ordningen bliver revurderet mindst én gang årligt.

**Kommentar [BBH(9):** "Visiteret" ændret til "bevilget"

#### **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 medarbejdernes 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 tavshedspligt og oplysningspligt. **Det betyder bl.a. at vi ikke kan videregive oplysninger til fx dine pårørende om din situation, medmindre du har givet fuldmagt til det. Oplysningspligt vil sige at medarbejderne, der kommer i dit hjem har pligt til at videregive oplysninger, der er relevant for at sikre optimal pleje og støtte omkring dig.**

**Kommentar [BBH(10):** Uddybende tekst tilføjet for at synliggøre krav i forhold til aktindsigt og for at præcisere medarbejdernes informationspligt

### 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 hjælp du har fået bevilget**, skal leverandøren oplyse det til visitationen. Hvis du bytter eller fravælger **en bevilget hjælp** tre gange inden for et kvartal, vil visitationen revurdere, om indsatsen stadig er aktuel for dig.

**Kommentar [BBH(11):** "visiteret hjælp" er omformuleret

**Kommentar [BBH(12):** "visiteret hjælp" er omformuleret

### **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. Det 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 hjemmebesøget. 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 **efter du har modtaget den skriftlige afgørelse**. 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.

**Kommentar [BBH(13):** "Efter visitation" er omformuleret

## 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 et apparat, der kan være tilsluttet telefonsystemet. Du aktiverer nødkaldet på en amulet eller armbånd, som du bærer på dig.**

**Kommentar [BBH(14):** Hele afsnittet om nødkald er opdateret i henhold til ny, godkendt kvalitetsstandard for nødkald



Du skal være særlig opmærksom på, at et nødkald ikke erstatter et alarmopkald til 112, 1813 eller vagtlæge. Ved akut opstået hændelser som hjertesmerter, brand eller svær åndenød, skal du ringe 112.

### Hvem kan få et nødkald?

Hvis du har en varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, og et nødkald i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af din nedsatte funktionsevne, kan du være berettiget til et nødkald.

Du kan være berettiget til et nødkald, hvis du er i terminalt sygdomsforløb og har brug for sundhedsfaglig støtte inden for en 1/2 time. Du kan også være berettiget hvis du, efter en faldudredning via egen læge eller kommunal faldudredning, har gentagne fald, hvor du ikke er i stand til at rejse dig ved egen hjælp.

Du kan få mere information i separat kvalitetsstandard for nødkald.

### Personlig pleje

<p><b>Øvre toilette:</b> Vask og hudpleje af overkroppen. Tandbørstning, mundpleje, negleklipning, barbering, klipning 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 negleklipning 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/sengebad 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.</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> Hjælp til at få tøj af og på.</p>	<p><b>Kropsbårne hjælpemidler:</b> 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. Hjemmehjælpen sikrer, at du får den mad, der bliver serveret.</p>	<p><b>Tilberedning og anretning af mad og drikkevarer</b> Hjælp til let tilberedning, anretning og servering af mad og drikkevarer samt opvarm-</p>

**Kommentar [BBH(15):** "Hvis du er utryk ved at bade alene, kan hjemmehjælpen være til stede i mens" er fjernet. Sætningen er irrelevant, for hvis borger er visiteret til bad er personalet tilstede imens borger bader.



ning af færdigmad i mikroovnen. Hjælp til efterfølgende oprydning og opvask.

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 **bevilget** én eller flere af dem.

**Kommentar [BBH(16):** "Visiteret" er ændret til "bevilget"

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

Hvor ofte du kan få hjælp, afhænger af dit aktuelle behov **– og det laver vi- sitor en faglig vurdering af.** Du modtager praktisk hjælp på hverdage i dagtimerne, og som udgangspunkt kommer hjemmehjælpen hver 14. dag.

**Kommentar [BBH(17):** Sproglig rettelse/omformulering

### Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der udfører praktisk hjælp, har gennemgået en grundig oplæring **i rengøring.** Hvis du har komplekse behov, er det altid medarbejdere med en Social og Sundhedshjælper uddannelse, der tager sig af opgaven.

**Kommentar [BBH(18):** Sproglig præcisering

### Hvad kan du forvente af hjælpen?

Vi iværksætter praktisk hjælp senest ti hverdage **efter du har modtaget den skriftlige afgørelse.** 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.

**Kommentar [BBH(19):** "Fra visitation" er ændret til "efter du har modtaget den skriftlige afgørelse"

## YDERLSER UNDER PRAKTISK HJÆLP

- **Rengøring**
- **Dagligvareindkøb**
- **Madservice med levering**
- **Tøjvask af vaskeri**
- **Opvask og bortskaffelse af husholdningsaffald**
- **Aflastning og afløsning**

**Kommentar [BBH(20):** Indledende punktform tilføjet for at skabe overblik i teksten

### Rengøring

For at kunne gøre rent i dit hjem skal dit hjem være almindelig vedligeholdt og ryddeligt. Leverandøren 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, som fx skift af sengetøj. Leverandøren tørrer støv af på flader, billeder og lamper inden for rækkevidde, dvs. uden at skulle benytte skammel/stige. Støvsugning omfatter gulv og tilgængelige fodpaneler. Lette møbler skubber eller trækker leverandøren til siden for at gøre plads.

Kommentar [BBH(21)]: Sproglig præcisering

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 leverandøren 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:

<p><b>Stue/entre:</b> Aftørring af støv (hvis du er visiteret til det). Støvsugning. Støvsugning af møbler hver anden måned. Gulvvask.</p>	<p><b>Badeværelse/toilet:</b> Håndvask, spejl og spejlhylde rengøres. Brusekabine/badekar rengøres. Toilettet rengøres. Fliser på udsatte steder aftørres. Gulvet fejes og vaskes.</p>
<p><b>Soveværelse:</b> Aftørring af støv. Sengetøj skiftes som udgangspunkt, hver 14. dag. Støvsugning. Støvsugning af madrasser hver anden måned. Gulvvask.</p>	<p><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 stue/entre.</p>
<p><b>Køkken:</b> Komfur rengøres udvendigt og emhætte aftørres. Køkkenbord og vask rengøres. Rengøring omkring affaldsstativ, affaldspose skiftes og bæres ud 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>	

Kommentar [BBH(22)]: Sproglig præcisering

Hvis du får hjælp til rengøring skal du købe 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, in-takt ledning og stik, mundstykke, hjul og engangstøvsugerposer, **eller en robot støvsuger**
- Gulvskruber 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

**Kommentar [BBH(23):** Tekst tilføjet, for at informere borgerne om, at vi kan benytte en robot støvsuger, hvis det er det de har i hjemmet.

### Dagligvareindkøb

Du kan blive **bevilget** hjælp til indkøb af friske dagligvarer én gang om ugen, hvis du ikke selv har mulighed for **at komme ud at handle, eller benytte tekniske redskaber, som fx online supermarked eller telefonisk varebestilling**. 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.

**Kommentar [BBH(24):** "Visiteret" ændret til "bevilget"

**Kommentar [BBH(25):** Sproglig præcisering og omformulering

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

Visitationen iværksætter indkøbsordningen senest fem hverdage **efter du har modtaget den skriftlige afgørelse**. 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.

**Kommentar [BBH(26):** "Efter visitation" omformuleret

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 hjemmehjælpsleverandør.

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

**Kommentar [BBH(27):** "Visiteret" omformuleret

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

### Madservice med levering

Madservice er et tilbud til dig, der har behov for et ernæringsrigtigt hovedmåltid i form af en diæt, som fx energitæt diæt, gratin og blød kost. Det skal dokumenteres af læge, hospital eller kommunens ernærings-sygeplejerske og diætist, at du af helbreds-mæssige årsager har brug for ernæringsrigtige måltider. Det er samtidig et kriterie, at du ikke selv kan tilberede måltiderne, eller gå på kommunens cafeer og købe det.

**Kommentar [BBH(28):** 2 afsnit omskrevet i henhold til oplæg om ændring af serviceniveau. Se sagsfremstillingen

Hvis du, på grund af kognitiv funktionsnedsættelse, ikke selv kan sikre dig et ernæringsrigtigt hovedmåltid, er madservice også en mulighed for dig.



Et 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 og 18.00. Tidspunktet aftales 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. Ved diæt og/eller ernæringstætte 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 du ikke længere har behov for den særlige diæt skal du orientere Visitationen. Hvis du fravælger madservice, skal leverandøren oplyse visitationen om det. Sker det flere gange, vil visitatoren revurdere dit behov for madservice.

### Tøjvask af vaskeri

Du kan blive **bevilget hjælp** 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. Visitationen iværksætter tøjvask senest 10 hverdage **efter du har modtaget den skriftlige bevilling**.

**Kommentar [BBH(29):** "Visiteret" omformuleret

**Kommentar [BBH(30):** "Fra visitation" omformuleret"

Hvis du har behov for at få vasket tøj hyppigere end hver 14. dag på grund af hudproblemer, øget svedsekretion, medicinsk behandling **eller inkontinens, kan du godt blive bevilget det. Skyldes øget behov for vask inkontinens, er det dog en forudsætning, at et inkontinenshjælpemiddel, som eksempelvis en ble, ikke kan løse problemet.**

**Kommentar [BBH(31):** Sproglig rettelser/omformulering. Snørklet sætning ændret.

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

Klatvask i hånden og strygning af tøj foregår kun ved fravalg af andre indsatser og aftales individuelt. Du kan læse mere om muligheden i afsnittet "Hvordan tilrettelægger leverandøren hjælpen" **i denne kvalitetsstandard.**

**Kommentar [BBH(32):** Sproglig præcisering



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

### Opvask og bortskaffelse af husholdningsaffald

Du kan blive visiteret separat hjælp til at bære skrald ud, og få vasket op.

### Afløsning/aflastning

Aflastning og afløsning er en mulighed for at afløse, eller aflaste, din pårørende, som har omsorgsopgaver for dig. For at få bevilget aflastning eller afløsning, skal du være ude af stand til at tage vare på dig selv. Du skal have brug for øjeblikkelig hjælp, som ikke kan vente, eller ikke være i stand til at tilkalde hjælp selv.

Du kan få mere information i separat kvalitetsstandard for aflastning og afløsning.

**Kommentar [BBH(33):** Afsnittet er ændret, da linnedservice og "at få læst post" ikke længere er en separat indsats, man kan blive visiteret til, derfor er teksten herom fjernet.

Linnedservice kan nu lånes gratis hos vaskeleverandøren.

"At få læst post" er fjernet, da borger med nedsat syn kan få tekniske hjælpemidler, der kan hjælpe borger. Borgere med kognitiv funktionsnedsættelse har behov for en anden indsat end blot at få læst posten op, som fx værge – fordi der også skal handles på postens indhold.

**Kommentar [BBH(34):** Hele afsnittet er opdateret i forhold til ny, godkendt kvalitetsstandard for Afløsning og aflastning

## 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 om 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 - Hjælpemidler og Visitation  
Hold-an Vej 7  
2750 Ballerup  
Telefon: 4477 1717  
e-mail: [hjm-vis@balk.dk](mailto: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 klageprocessen kort tid efter, vi har modtaget din klage.



## LOVGRUNDLAG

LBK nr. 988 af 17. august 2017 (Lov om social Service)

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 konkret, 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.** I forbindelse med afgørelsen efter dette kapitel skal ansøgeren skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevilget. Kommunalbestyrelsen kan ved mindre, begunstigende justeringer i hjælpen undlade at fremsende en ny skriftlig oplysning herom til borgeren.

**§ 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, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

#### *Tilrettelæggelse og levering af hjælpen*

**§ 91.** Kommunalbestyrelsen skal skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal for at opfylde forpligtelsen i medfør af stk. 1 som minimum

- 1) indgå kontrakt med to eller flere leverandører eller
- 2) tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. dog stk. 3.

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelsen kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 2, nr. 2.

*Stk. 4.* Kommunalbestyrelsen skal vejlede de borgere, der modtager et fritvalgsbevis efter stk. 2, nr. 2, om ordningen.

*Stk. 5.* Kommunalbestyrelsen fastsætter værdien af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, for hver af de ydelseskategorier efter § 83, som kommunalbestyrelsen har besluttet at tilbyde i ordningen. Kommunalbestyrelsen afregner med den leverandør,



som borgeren har valgt, jf. stk. 2, nr. 2, til den pris, der svarer til fritvalgsbevisets værdi, jf. stk. 6.

*Stk. 6.* Ældreministeren fastsætter nærmere regler om leverandørernes tilbagemeldingspligt, jf. stk. 2, nr. 1 og 2, og om kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, og regler om beregningsgrundlaget for og offentliggørelse af fritvalgsbevisets værdi

**§ 93.** Bestemmelserne i §§ 91 og 94 omfatter ikke 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, lejere og beboere i friplejeboliger, der er omfattet af lov om friplejeboliger, og lejere i tilsvarende boligenheder.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles til leverandører af kommunale serviceydelser til de i stk. 1 nævnte persongrupper, jf. § 139. Hvis kommunalbestyrelsen har ansvaret for andre dele af driften af de i stk. 1 nævnte boliger, skal kommunalbestyrelsen endvidere fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles i forbindelse med varetagelsen af disse opgaver.

*Stk. 3.* Ældreministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler for opgørelse og offentliggørelse m.v. af de af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitetskrav efter stk. 2.

**§ 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 helt eller delvis passer den pågældende. Den nærtstående kan, medmindre vedkommende har indgået aftale om overførsel af tilskuddet efter stk. 4, højst varetage pasningsopgaven i 48 timer om ugen. Deles pasningsopgaven af flere nærtstående, der samtidig er tilskudsmodtagere, gælder 2. pkt. for de nærtstående tilsammen. I særlige tilfælde kan kommunalbestyrelsen dog beslutte, at en eller flere nærtstående kan varetage pasningsopgaven i mere end 48 timer om ugen.

*Stk. 4.* Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1-3, at tilskudsmodtageren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at tilskudsmodtageren kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærtstående eller en forening eller privat virksomhed, der er godkendt af socialtilsynet, om, at tilskuddet overføres til den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne. Arbejdsgiverbeføjelserne i forhold til



hjælperne vedrørende spørgsmål om ansættelse og afskedigelse af hjælpere varetages i så fald af den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed i samråd med den pågældende.

*Stk. 5.* I de situationer, hvor tilskudsmodtageren er arbejdsgiver, skal kommunalbestyrelsen tilbyde at varetage lønudbetalinger m.v.

**§ 96.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance. Borgerstyret personlig assistance ydes som tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte.

*Stk. 2.* Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1, at borgeren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at borgeren kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærtstående eller en forening eller privat virksomhed, der er godkendt af socialtilsynet, om, at tilskuddet overføres til den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne. Arbejdsgiverbeføjelserne i forhold til hjælperne vedrørende spørgsmål om ansættelse og afskedigelse af hjælpere varetages i så fald af den nærtstående, foreningen eller den private virksomhed i samråd med den pågældende.

*Stk. 3.* Kommunalbestyrelsen kan tilbyde borgerstyret personlig assistance til borgere, der ikke er omfattet af personkredsen efter stk. 1, hvis kommunalbestyrelsen vurderer, at dette er den bedste mulighed for at sikre en helhedsorienteret og sammenhængende hjælp for borgeren.

*Stk. 4.* I de situationer, hvor borgeren eller en nærtstående er arbejdsgiver, skal kommunalbestyrelsen tilbyde at varetage lønudbetaling m.v.