



# Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp i hjemmet

Kvalitetsstandarden beskriver den personlige eller praktiske støtte, du som borger kan blive bevilget af Ballerup Kommune efter serviceloven § 83. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandarder sikrer, at borgere modtager støtte på lige vilkår.

Som en del af kommunens målsætning arbejder vi for at aktivere dig bedst muligt i støtten, så du kan tage del og ansvar i eget liv. På kommunens hjemmeside er målsætningen beskrevet i form af en [værdighedspolitik](#).

## Indhold

NÅR DU VIL SØGE OM PERSONLIG OG PRAKTISK STØTTE I HJEMMET.....	3
Kan du blive visiteret til støtte?.....	3
Hvordan søger du om støtte?.....	3
Hvordan bliver du visiteret til støtte? .....	3
Hvornår kommer vi på besøg? .....	4
Hvad lægger vi vægt på? .....	4
Hvor finder du afgørelsen? .....	4
Hvilke andre muligheder har du?.....	5
NÅR DU ER BEVILGET STØTTE.....	5
Hvor hurtigt kan du få støtte? .....	5
Er støtten midlertidig eller varig?.....	5
Hvor ofte bliver dit behov for støtte revurderet?.....	5
Hvem yder støtten?.....	5
Hvad kan du forvente af leverandøren? .....	6
Kan du selv udpege en leverandør? .....	6
Kan du skifte leverandør?.....	6
Hvordan forløber leverandørens besøg i dit hjem? .....	6
Hvordan tilrettelægger leverandøren støtten? .....	7
Hvad sker der, hvis du ikke er hjemme?.....	7
Oplever du problemer med leverandøren? .....	7
TILKØB AF EKSTRA HJÆLP .....	7
OM PERSONLIG STØTTE .....	8



Hvad er personlig støtte? .....	8
Hvornår og hvor ofte kan du få personlig støtte? .....	8
Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer? .....	8
Hvad kan du forvente af støtten? .....	8
<b>INDSATSER UNDER PERSONLIG HJÆLP .....</b>	<b>8</b>
Psykisk pleje og omsorg .....	8
Nødkald .....	8
Personlig pleje .....	9
<b>OM PRAKTISK HJÆLP .....</b>	<b>10</b>
Hvad er praktisk hjælp? .....	10
Hvornår og hvor ofte kan du få praktisk hjælp? .....	10
Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer? .....	10
Hvad kan du forvente af støtten? .....	10
<b>INDSATSER UNDER PRAKTISK HJÆLP .....</b>	<b>10</b>
• Rengøring .....	10
• Dagligvareindkøb .....	10
• Madservice af kølemad med levering .....	10
• Tøjvask på industrivaskeri .....	10
• Opvask og bortskaffelse af husholdningsaffald .....	10
• Afløsning og aflastning .....	10
Rengøring .....	10
Dagligvareindkøb .....	12
Madservice med levering .....	12
Tøjvask i industrivaskeri .....	13
Vaskeordning omfatter: .....	13
Opvask og bortskaffelse af husholdningsaffald .....	14
Afløsning/aflastning .....	14
<b>GENERELT .....</b>	<b>14</b>
Klagevejledning .....	14
Kontakt Afgørelser og Hjælpemidler .....	14
Lovgrundlag .....	14



# NÅR DU VIL SØGE OM PERSONLIG OG PRAKTISK STØTTE I HJEMMET

## Kan du blive visiteret til støtte?

Hvis du har nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, kan du blive bevilget personlig eller praktisk støtte.

I Ballerup Kommune er det Visitation og Vejledning, der sammen med dig foretager en individuel vurdering af dine behov.

## Hvordan søger du om støtte?

Hvis dine pårørende henvender sig på dine vegne, skal du give dem tilladelse til dette, før vi kan handle på deres henvendelse, dette gælder både hvis de kontakter visitationen telefonisk, eller ansøger elektronisk.

Ansøger du om **madservice med levering, tøjvask eller indkøbsordning**, opfordrer vi dig til at søge elektronisk. Hjælper en pårørende dig, skal du give samtykke til dette, og det er din pårørende der benytter sit log in. På Ballerup Kommunes hjemmeside udfylder du selv, eller med hjælp fra en pårørende, en elektronisk ansøgning.

Madservice: <https://forms.ballerup.dk/ekstern/ansoegning-om-madservice>

Indkøb: <https://forms.ballerup.dk/ekstern/ansoegning-om-indkoeb>

Tøjvask: <https://forms.ballerup.dk/ekstern/ansoegning-om-toejvask>

Når Afgørelser og Hjælpemidler har modtaget din ansøgning, vil du blive kontaktet af en borgervejleder. Borgervejleder vil herefter behandle din ansøgning og foretage en konkret og individuel vurdering enten som et besøg i dit hjem, eller hvis det er muligt ved en telefonsamtale.

Du har mulighed for at komme i kontakt med Afgørelser og Hjælpemidler alle hverdage på telefon **4477 1717**.

Mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og fredag kl. 9.00 – 12.00 er det en borgervejleder der betjener telefonen på **4477 1717, tast 1**.

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

Vi har lukket på helligdage og øvrige lukkedage i kommunen. På Ballerup Kommunes hjemmeside kan du se, hvornår kommunen har lukkedage.

## Hvordan bliver du visiteret til støtte?

Når du søger om personlig eller praktisk støtte, kommer en borgervejleder eller en rehabiliterende terapeut på besøg i dit hjem. Skal du udskrives fra sygehuset og har behov for støtte, kan der eventuelt arrangeres et møde på sygehuset, inden du kommer hjem. En pårørende eller bisidder er velkommen under besøget. På mødet taler du med medarbejderen om dit behov, dine og hjemmets ressourcer. På baggrund af samtalen og besøget vurderer medarbejderen, hvilken støtte Ballerup Kommune kan tilbyde.



Vurderer vi, at du gennem træning og rehabilitering vil være i stand til helt eller delvist at klare opgaverne selv, bliver du henvist til et forløb hos kommunens rehabiliterende terapeuter.

Det kan omfatte afprøvning, vejledning, rehabilitering eller træning i daglige gøremål, som fx at rede seng, tømme skraldespand og gå på trapper. Det kan også være opgaver som at tilberede dine måltider, bruge forskellige hjælpemidler, klare personlig pleje, rengøring eller vasketøj.

Rehabiliterende støtte sker fortrinsvist på hverdage, og der kan blive inddraget ergoterapeuter og fysioterapeuter ud over en hjemmehjælpsleverandør.

Der kan i nogle tilfælde være behov for helbredsoplysninger om dig fra en læge, for bedre at kunne vurdere din ansøgning. Hvis du ikke ønsker dette, må Visitation og Vejledning vurdere sagen på baggrund af foreliggende oplysninger.

### **Hvornår kommer vi på besøg?**

Søger du om personlig støtte, bestræber vi os på at komme på besøg inden for tre hverdage. Søger du om praktisk støtte 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 støtte, 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. Ved afgørelsen lægger borgervejleder/rehabiliterende terapeut 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 dit behov for hjælp?
- 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 støtte?
- Hvilke indkøbsmuligheder har du i nærheden af din bopæl?
- Hvordan er dine boligforhold: Hus, etageejendom eller ældre- og handicapegnet bolig?
- Har du en robotstøvsuger?
- Har du en pc, iPad eller smartphone og kan du benytte denne?

### **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 afgørelsen sendt til deres e-Boks.



## Hvilke andre muligheder har du?

Visitation og Vejledning kan rådgive dig om andre muligheder i kommunen. Det kan fx være træning fx i Sundhedshuset, aflastningsophold, aktivitetstilbud for ældre, hjælpemidler, spisning i plejecentrenes caféer, transport med servicebussen eller boligskifte.

Visitation og Vejledning kan også vejlede dig om mulighederne og støtte dig med ansøgninger og henvisning til rette sted. Du kan læse om de forskellige tilbud på kommunens hjemmeside.

## NÅR DU ER BEVILGET STØTTE

### Hvor hurtigt kan du få støtte?

Personlig støtte starter inden for få dage. Har du behov for eksempelvis støtte til toiletbesøg eller hjælp til at spise, starter vi indsatsen med det samme.

Praktisk støtte starter som udgangspunkt senest ti dage efter, du har modtaget den skriftlige afgørelse.

### Er støtten midlertidig eller varig?

Som udgangspunkt er den visiterede støtte 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. Det at have et aktivt liv øger livskvaliteten for mange.

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

Din støtte bliver justeret i takt med, at dine behov ændrer sig. Det kan derfor være, at støtten på et tidspunkt ophører, fordi du igen kan klare dig selv.

Visitation og Vejledning bestræber sig på at gennemgå dit behov for støtte i samarbejde med dig, én gang årligt eller oftere, hvis der er behov for det.

Du har pligt til at kontakte Visitation og Vejledning, hvis du selv bliver i stand til at klare de indsatser, du får støtte til.

### Hvem yder støtten?

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 støtte. Du vil i de tilfælde efterfølgende med kort varsel kunne skifte til en anden leverandør, hvis du ønsker det.

Visitation og Vejledning har en oversigt over de godkendte leverandører med til dig. Det er muligt at vælge forskellige leverandører til følgende indsatser: personlig støtte, rengøring, indkøb, tøjvask og levering af måltider (kølemad).

På Ballerup Kommunes hjemmeside er der ligeledes en oversigt over kommunens godkendte leverandører.



I Ballerup Kommune stiller vi krav om uddannelses- eller erfaringsmæssige kvalifikationer til de leverandører, der yder støtte til borgere med særlige behov, eksempelvis borgere med demenssygdomme, borgere med psykiske lidelser eller borgere med misbrug.

Pleje af alvorligt syge og døende sker i tæt samarbejde med kommunens sygeplejersker og i et tæt samarbejde med den valgte leverandør.

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

Støtten 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. Støtten ydes efter princippet om hjælp til selvhjælp, så du i størst muligt omfang deltager aktivt i gøremålene.

Hvis en medarbejder observerer ændringer i dine behov eller andre forhold, der har betydning for dit velbefindende, informerer leverandøren Visitation og Vejledning.

### **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 personen og ansætter vedkommende til den specifikke opgave. Personen er omfattet af de samme regler, som de øvrige hjemmehjælpsleverandører.

Personen skal have erfaring med den type af støtte, som du er bevilget, og som udgangspunkt skal personen have en sundhedsfaglig uddannelse, hvis du har komplekse problemer. Ordningen bliver revurderet mindst én gang årligt.

### **Kan du skifte leverandør?**

Lige gyldigt 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 støtte, er dit hjem også en arbejdsplads og medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven. Medarbejderen skal kunne udføre sit arbejde sikkert og sundhedsforsvarligt, både for sig selv og dig. Derfor bliver dit hjem gennemgået, og der laves en arbejdspladsvurdering (APV). Det kan blive nødvendigt at justere lidt på indretningen (fx ved at flytte møbler og tæpper).

#### 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 du skal lufte ud inden medarbejderens ankomst.



### Tavshedspligt og oplysningspligt

Medarbejderne har tavshedspligt og oplysningspligt. Det betyder blandt andet, at de ikke kan videregive oplysninger til fx dine pårørende om din situation, medmindre du har givet accept til det. Oplysningspligt vil sige, at medarbejderne, der kommer i dit hjem, har pligt til at videregive oplysninger, der er relevante for at sikre optimal pleje og støtte omkring dig.

### 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 støtten?**

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

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

Bytter du eller fravælger du en bevilget støtte tre gange inden for et kvartal, skal leverandøren oplyse dette til vil Visitation og Vejledning. Visitation og Vejledning vil herefter revurdere, om indsatsen stadig er aktuel for dig.

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

Er du ikke hjemme på det aftalte tidspunkt eller aflyser du besøget, kan du ikke forvente at få erstatningsstøtte. Har du i en periode ikke brug for støtten, fx på grund af ferie, skal du give besked til din hjemmehjælpsleverandør, som sørger for, at din bevilling sættes på pause. Bliver du indlagt, får din hjemmehjælpsleverandør automatisk besked.

Har du glemt at melde afbud eller har du en aftale med leverandøren og du 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.

Hvis det bliver nødvendigt at få adgang til dit hjem ved hjælp af en låsesmed, skal du selv betale denne udgift.

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

Oplever du, at leverandørens medarbejder udebliver, eller andre uoverensstemmelser, skal du i første omgang tage kontakt til leverandøren for at løse problemet. Du kan også bede om at tale med leverandørens leder.

## TILKØB AF EKSTRA HJÆLP

Du kan vælge at købe ekstra hjælp hos private firmaer ved siden af den støtte, som Ballerup Kommune har bevilget. Tilkøb af ekstra hjælp kan fx være hovedrengøring, ekstra rengøring, havearbejde, vinduespudsning eller personlig pleje. Tilkøb af ekstra hjælp aftales mellem dig og det firma, du kontakter. Kommunen er ikke ansvarlig for den leverede hjælp. Tilkøb af ekstra hjælp vil ikke påvirke den støtte, kommunen har bevilget. Det er også muligt at blive privat kunde hos en madleverandør.





## OM PERSONLIG STØTTE

### Hvad er personlig støtte?

Personlig støtte 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 bevilget én eller flere af dem.

### Hvornår og hvor ofte kan du få personlig støtte?

Hvor ofte du kan få støtte afhænger af dit aktuelle behov. Det vurderer Visitation og Vejledning i forbindelse med hjemmebesøget. Du kan tilbydes støtte til personlig hygiejne hver dag. Bad og hårvask kan tilbydes mindst en gang om ugen på hverdage og så vidt muligt i dagtimerne.

### Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der udfører personlig støtte, har gennemgået en grundig oplæring. Hvis du har komplekse behov, er det altid medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse, der udfører støtten. 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 forflytningsvejleder på et møde hjemme hos dig.

### Hvad kan du forvente af støtten?

Vi iværksætter personlig støtte senest fem hverdage efter, du har modtaget den skriftlige afgørelse. Den daglige, personlige støtte bliver udført på det aftalte tidspunkt +/- en time. Hvis det ikke er muligt, bliver du kontakten af leverandøren. I alle tilfælde ydes støtten dog altid på den dag, du har aftalt med leverandøren.

I tilfælde hvor leverandøren er nødt til at ændre tidspunktet for levering af bad og hårvask, bliver du tilbudt et andet tidspunkt inden for to dage.

## INDSATSER UNDER PERSONLIG HJÆLP

### Psykisk pleje og omsorg

Omsorgsbesøg er en mulighed til dig, der har behov for særlig støtte i hverdagen. Det kan være at hjælpe dig med at skabe struktur og tryghed, f.eks. i forbindelse med udskrivelse fra sygehus eller for at afhjælpe uhensigtsmæssig adfærd. Denne støtte er som udgangspunkt til borgere med betydelig nedsat mental funktion eller alvorlig sygdom, og til borgere uden pårørende eller andet netværk, der kan hjælpe borgeren. Indsatsen bevilges, indtil en mere varig løsning er fundet, og den skal have et specifikt formål.

### Nødkald

Et nødkald er en mulighed til dig, som har en varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, og hvor et nødkald i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af din nedsatte funktionsevne.

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





Du kan få mere information i separat kvalitetsstandard for nødkald.

### Personlig pleje

Ved personlig støtte skal du selv stille engangsvaskeklude til rådighed ved nedre toilette.

<p><b>Øvre toilette:</b> Vask og hudpleje af overkroppen. 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. 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> Støtte til brusebad/sengebad efter aftale samt støtte 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> Støtte til toiletbesøg, bækken eller bækkenstol.  Bleskift, påsætning af uridom, tømning af kolbe eller bækkenstol.</p>
<p><b>Af- og påklædning:</b> Støtte til at få tøj af og på.</p>	<p><b>Kropsbårne hjælpemidler:</b> Hjælp til at tage kropsbårne hjælpemidler af og på.</p>
<p><b>Drikke og måltider:</b> Støtte 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> Støtte til let tilberedning, anretning og servering af mad og drikkevarer samt opvarmning af færdigmad i mikroovnen.  Støtte til efterfølgende oprydning og opvask.</p>



## OM PRAKTISK HJÆLP

### Hvad er praktisk hjælp?

Praktisk hjælp er støtte til hverdagens gøremål i hjemmet. Den praktiske støtte er inddelt i forskellige enkeltindsatser, som du kan læse om herunder. Du kan blive bevilget én eller flere af dem.

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

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

### Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der udfører praktisk støtte, 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.

### Hvad kan du forvente af støtten?

Vi iværksætter praktisk støtte senest ti hverdage efter, at du har modtaget den skriftlige afgørelse. Hvis hjemmehjælpen bliver forhindret i at komme, tilbyder leverandøren erstatningshjælp inden for tre hverdage på to tidspunkter, som du frit kan vælge mellem. Hvis du ikke kan på ét af de to tidspunkter, bliver det registreret som aflyst af dig.

## INDSATSER UNDER PRAKTISK HJÆLP

- Rengøring
- Dagligvareindkøb
- Mådservice af kølemad med levering
- Tøjvask på industrivaskeri
- Opvask og bortskaffelse af husholdningsaffald
- Aflastning og afløsning

### Rengøring

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

I Ballerup Kommune skelner vi mellem tre forskellige slags rengøringsindsatser. En rengøringsindsats som indeholder støvaf tørring, en indsats uden støvaf tørring og en lille indsats hvis du fx kun har behov for hjælp til støvsugning.

Får du bevilget rengøring med støvaf tørring er det på flader, billeder og lamper inden for rækkevidde, dvs. uden at medarbejderen skal benytte skammel/stige. Støvsugning omfatter gulv og tilgængelige fodpaneler. Lette møbler skubber eller trækker leverandøren til side for at gøre plads.

Anskaffer du en støvekost, kan vi bruge den til lave og høje mål. Anskaffer du en stige, der er godkendt til arbejdspladsbrug for medarbejderen, kan leverandøren en gang om måneden tørre flader, der er højt placeret. En godkendt stige kan endvidere anvendes til at sætte og



tage gardiner op og ned og i forbindelse med indvendig vinduespudsning - forudsat vindueskarme er ryddet. Indvendig vinduespudsning kan du få udført som fleksibel hjemmehjælp.

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

<p><b>Stue/entré:</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. Gulvvask.</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>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>
<p><b>Eksempler på fleksibel hjemmehjælp:</b> Aftørring af døre, dørkarme og paneler på udsatte steder. Afstøvning af paneler (gøres kun med afstøvningsbørste). Støvsugning af altan- og udestuegulv svarende til ydelsen under stue/entré.</p>	

Følgende skal også være til rådighed i dit hjem:

- Støvsuger med teleskopskaft, der kan indstilles fra 135–180 cm, intakt ledning og stik, mundstykke, hjul og engangstøvsugerposer eller en robotstøvsuger
- Gulvskrubbe med teleskopskaft, der kan indstilles fra 150-180 cm
- Rene gulvklude og opvaskemiddel



- Rengøringsmidler, der er svanemærket og uden parfume og farvestof
- Flydende universal rengøringsmiddel
- Eddike eller Minus kalk
- Flydende toilettrens
- Evt. flydende natursæbe til gulve.

## Dagligvareindkøb

Dagligvareindkøb foregår via en indkøbsordning, og er et tilbud til dig, som ikke har mulighed for at komme ud at handle, bestille varer på nettet eller handle via telefon. Du kan også få støtte, hvis du ikke selv kan udfylde en indkøbsseddel. Indkøbsordning og hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel kan bevilges en gang om ugen.

For at få støtte til dagligvareindkøb er det en forudsætning, at du ikke kan benytte kommunens servicebusser eller offentlig transport. Du kan se ruter og busplan for servicebusserne på kommunens hjemmeside.

Hvis du selv kan handle fx på nettet eller via telefon, men ikke selv kan bære varerne ind i din bolig og få køle- og frysevarer på plads, kan du få bevilget støtte til at få båret dine varer ind i din bolig og få sat køl og frost på plads. Dette kan bevilges en gang om ugen.

Visitation og Vejledning iværksætter støtte til indkøb senest fem hverdage efter, at du har modtaget den skriftlige afgørelse.

Hvis du er bevilget indkøb, og du får akut behov for indkøb af dagligvarer i forbindelse med udskrivelse fra hospital, kan du også få støtte til det, hvis du ikke har pårørende, der kan hjælpe dig.

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.

Hvis der er fejl i leveringen fra kommunens godkendte indkøbsleverandør, 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 hjemmesygeplejerske, at du af helbredsmæssige årsager har brug for ernæringsrigtige måltider. Det er samtidig et kriterie, at du ikke selv kan tilberede måltiderne eller gå på kommunens caféer og købe det.

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 ad gangen, og du kan vælge mellem to hovedretter per dag. Maden bliver leveret to gange om ugen mellem klokken 8.00-17.00. Nærmere aftale for levering, aftaler leverandøren med dig. Afbestilling, så du ikke skal betale for måltidet 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. Vi følger de anbefalede principper, som fremgår af "anbefalinger for den danske institutionskost" – <https://www.foedevarestyrelsen.dk>

Cirka hvert andet år gennemfører leverandøren en brugerundersøgelse af tilfredsheden med deres madservice.

Din 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 Visitation og Vejledning. Hvis du fravælger madservice, skal leverandøren oplyse Visitation og Vejledning om det. Sker det flere gange, vil borgervejleder revurdere dit behov for madservice.

Madleverandørerne tilbyder, at du kan købe maden som privat kunde, hvis du ikke er omfattet af kriterierne for madservice.

### **Tøjvask i industrivaskeri**

Tøjvask er et tilbud til dig, som ikke selv kan betjene en vaskemaskine, gå i vaskerum eller hænge vasketøj op.

Dit tøj bliver vasket på et industrivaskeri. Som udgangspunkt kan du få hentet max 8 kg. tøj én gang hver anden uge. Hvis du afleverer mere end 8 kg., betaler du selv for at få vasket resten. Leverandøren sender dig en faktura på overvægten. Er I et ægtepar, kan I få hentet 12 kg. tøj.

Har du 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 afhjælpe problemet.

Visitation og Vejledning iværksætter tøjvask senest 10 hverdage efter, at du har modtaget den skriftlige bevilling.

Egenbetalingen for vask af tøj 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.

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 støtten".

### **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.
--	---

*Herudover kan du blive visiteret til:* 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 støtte til at bære skrald ud og få vasket op, hvis du har en funktionsnedsættelse, som gør, at du ikke selv kan varetage disse opgaver.

## Afløsning/aflastning

Aflastning og afløsning er et tilbud til din pårørende, som har omsorgsopgaver for dig. Du kan få mere information i separat kvalitetsstandard for afløsning og aflastning.

# GENERELT

## Klagevejledning

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

Hvis du ikke er enig i afgørelsen, skal du sende din klage over afgørelsen til Visitation og Vejledning i Ballerup Kommune. Du kan også klage mundtligt.

Du sender din klage til:

Ballerup Kommune – Afgørelser og Hjælpemidler

Hold-an Vej 7  
2750 Ballerup  
Telefon: 4477 1717  
E-mail: [hjm-vis@balk.dk](mailto:hjm-vis@balk.dk)

Vi gør opmærksom på, at hvis du skriver fra en privat mail, er dine person følsomme oplysninger ikke beskyttet, når du skriver til: [hjm-vis@balk.dk](mailto:hjm-vis@balk.dk)

Vi anbefaler derfor at du i stedet bruger følgende link på Ballerup Kommunes hjemmeside, hvor du skal logge på med MitID.

<https://forms.ballerup.dk/ekstern/sikker-besked>

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

## Kontakt Afgørelser og Hjælpemidler

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Afgørelser og Hjælpemidler på telefon **4477 1717** eller på mail som beskrevet ovenfor

Denne kvalitetsstandard kan desuden hentes elektronisk på [www.ballerup.dk](http://www.ballerup.dk)

## Lovgrundlag

LBK nr. 1287 af 28/08/2020 (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 boligheder.

*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.* Kommunalbestyrelsen skal udbetale et kontant tilskud til ansættelse af hjælpere til at yde overvågning og støtte i forbindelse hermed om natten til unge i alderen fra 18 år til og med 23 år, som har behov herfor, og som modtager hjælp efter stk. 3 som et kontant tilskud. Hvis den unge ved det fyldte 24. år efter en lægelig vurdering lider af en livstruende sygdom, skal kommunalbestyrelsen fortsætte udbetalingen af det kontante tilskud til ansættelse af hjælpere til overvågning og støtte i forbindelse hermed, indtil den unge afgår ved døden, dog højst i 2 år. Tilskuddet til ansættelse af hjælpere til overvågning og støtte i forbindelse hermed skal udbetales til samme nærtstående, forening eller private virksomhed, som får udbetalt tilskuddet efter stk. 3. Den unges forældre må ikke ansættes som hjælpere til at udføre overvågningen og støtten i forbindelse hermed.

*Stk. 5.* Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1-4, 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. En aftale om overførsel af tilskuddet til en forening eller privat virksomhed er ikke bindende for tilskudsmodtageren, hvis foreningen eller den private virksomhed ikke var godkendt af socialtilsynet på tidspunktet for aftalens indgåelse, og hvis foreningen eller den private virksomhed ikke på dette tidspunkt gjorde tilskudsmodtageren bekendt med dette.



Stk. 6. 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.