

# Skanderborg Kommunes kvalitetsstandard

- Personlig pleje, praktisk støtte og rehabilitering  
efter Servicelovens § 83 og § 83a

## Indhold

1. Indledning.....	3
2. Rehabilitering, støtte til pleje og støtte til praktiske opgaver efter Serviceloven .....	4
2.1 Rehabilitering.....	4
2.2 Støtte til personlig pleje .....	5
2.3 Støtte til praktiske opgaver .....	7
3. Sagsbehandlingstider .....	12
4. Klageadgang.....	13
5. Sådan behandler vi din ansøgning. ....	14
5.1 Hvem kan du kontakte? .....	14
5.2 Hvordan foregår sagsbehandlingsforløbet? .....	14
5.3 Hvordan vurderer vi dit behov for rehabilitering og støtte? .....	15
5.4 Hvad sker der, når vi har truffet en afgørelse? .....	15
5.5 Dit samarbejde med leverandøren af pleje og praktisk støtte.....	16
5.6 Fleksibel støtte .....	16
5.7 Klippekort til ekstra støtte i eget hjem.....	16
6. Lovgrundlaget.....	18
7. Samarbejdet om medarbejdernes arbejdsmiljø .....	19

## 1. Indledning

Kvalitetsstandarder og standarder er vedtaget i Skanderborg Kommunes Byråd og skal:

- tydeliggøre, hvad du kan forvente fra kommunen, og hvad vi forventer af vores samarbejde med dig.
- give dig mulighed for at vurdere, om støtten, træningen og vejledningen stemmer overens med det, som Byrådet har besluttet.

Fundamentet for kvalitetsstanderne og standarderne er Sundhedsloven, Serviceloven og Skanderborg Kommunes politikker – herunder Sundhedspolitikken samt Socialpolitik og Værdighedspolitik for ældreområdet.

Med afsæt i kommunens politikker og Serviceloven leverer Skanderborg Kommune alle indsatser ud fra en rehabiliterende tilgang. Det gør vi, fordi vi tror på, at du ønsker at bevare så mange færdigheder og klare dig bedst muligt i hverdagen.

Skanderborg Kommunes Byråd godkender alle kvalitetsstandarder og standarder.

## 2. Rehabilitering, støtte til pleje og støtte til praktiske opgaver efter Serviceloven

Hvis du på grund af midlertidig eller varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har svært ved at klare din personlige pleje og de praktiske opgaver i hverdagen, har du mulighed for at få støtte.

Vi leverer alle indsatser ud fra en rehabiliterende tilgang. Rehabilitering er en faglig tilgang og indsatser målrettet dig, som oplever eller er i risiko for at opleve begrænsninger i din fysiske, kognitive, psykiske og/eller sociale funktionsevne og dermed i hverdagslivet. Sammen med dig arbejder vi for, at du i størst muligt omfang kan udvikle, genvinde og bevare din mulighed for at klare dig selv bedst muligt i hverdagen.

Vi planlægger rehabiliteringen i samarbejde med dig med udgangspunkt i din livssituation, dine færdigheder og dine muligheder. Træning, hjælpemidler, velfærdsteknologi og boligændringer m.v. kan være en del af rehabiliteringen og dermed understøtte dine muligheder for at leve et selvstændigt liv. Efter aftale med dig inddrages familie og andre i dit netværk.

I nedenstående afsnit kan du læse mere om blandt andet formål, målgrupper, indhold, serviceniveau for levering og ansøgning om støtte.

### 2.1 Rehabilitering

#### Lovgrundlag

Lov om social service § 83a

#### Formål

At støtte og træne dig til at bevare så mange færdigheder, så du i din hverdag selv kan klare så mange ting som muligt.

#### Hvem kan modtage støtten?

Når du henvender dig om støtte og hjælp, vil vi altid i samarbejde med dig vurdere, hvordan et eventuelt rehabiliteringsforløb i hele eller dele af støtten kan forbedre din funktionsevne og eventuelt nedsætte dit behov for støtte.

Når du allerede modtager støtte til personlig pleje og praktiske opgaver i hverdagen, vil vi følge op på indsatsen. Her vil vi i samarbejde med dig vurdere, hvordan et eventuelt rehabiliteringsforløb i hele eller dele af din nuværende støtte kan forbedre din funktionsevne og eventuelt nedsætte dit behov for støtte.

#### Hvad kan støtten indeholde?

I et samarbejde med dig træner vi dine færdigheder i forhold til:

- Personlig pleje – eksempelvis bad, påklædning eller toiletbesøg
- Praktiske opgaver – eksempelvis rengøring, tøjvask, indkøb og madlavning.

- Brug af hjælpemidler – eksempelvis skylle- tørre toilet, rollator, diverse små hjælpemidler til daglig husførelse

Du deltager altid aktivt i den støtte og træning, som vi har aftalt.

### **Serviceniveau for iværksættelse og levering**

Vi opstarter støtten og træning hurtigst muligt.

Når du får bevilget hjælpemidler som en del af din rehabilitering, følger vi løbende op på, hvordan det går med din brug af de bevilgede hjælpemidler.

Støtten og træningen foregår i en afgrænset periode og vil løbende blive tilpasset til dit funktionsniveau.

Hvis det bliver nødvendigt at ændre den aftalte tid, vil du blive kontaktet.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

### **Sådan søger du om støtte**

Du kan henvende dig telefonisk eller pr. mail til visitationen i Skanderborg Kommune, hvis du har behov for støtte til personlig pleje eller praktisk hjælp i hverdagen.

- Mails uden personfølsomme oplysninger kan sendes til [AeH.visitationen@skanderborg.dk](mailto:AeH.visitationen@skanderborg.dk)
- Mails med personfølsomme oplysninger skal sendes sikkert via [din digitale postkasse på borger.dk \(link til digital post, kræver MitID\)](#).
- Telefon: 87 94 78 50

Når du henvender dig om støtte, vil vi altid i samarbejde med dig vurdere, hvordan et eventuelt rehabiliteringsforløb i hele eller dele af støtten kan forbedre din funktionsevne og eventuelt nedsætte dit behov for støtte.

I afsnit 5 kan du om, hvordan vi behandler din ansøgning og finde uddybende kontaktoplysninger.

## **2.2 Støtte til personlig pleje**

### **Lovgrundlag**

Lov om social service § 83a og § 83

### **Formål**

At hjælpe med din personlige pleje. Her vil vi støtte dig til, at du fortsat selv kan udføre mest muligt. Dette kan eksempelvis ske ved træning, vejledning, brug af hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

### **Hvem kan modtage hjælpen?**

Du kan modtage hjælp, hvis du pga. midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har brug for støtte og hjælp til personlig pleje.

### **Hvad kan indgå i støtten:**

- Bad i form af brusebad eller sengebade.
- Øvre og nedre toilette.
- Hårvask.
- Mundhygiejne.
- Almindelig hudpleje.
- Almindelig fodpleje – som eksempelvis negleklipping samt at få fødderne indsmurt i creme.
- Af- og påklædning.
- Toiletbesøg.
- Opgaver i forbindelse med kropsbårne hjælpemidler som fx kan være paryk og brystprotese.
- Forflytning, vending og lejring.
- Hjælp og støtte til struktur i hverdagen.
- Hjælp til indtagelse af mad og drikkevarer

### **Aktiviteter som ikke indgår i støtten:**

Hjælp til hårpleje, som normalt udføres af en frisør. Fodbehandling og negleklipping som normalt udføres af faguddannede inden for dette område. Dette kan eksempelvis være nødvendigt for borgere kredsløbslidelser eller diabetes.

### **Serviceniveau for levering**

Støtten iværksættes umiddelbart efter bevillingen.

Hvis du bliver udskrevet fra hospitalet eller pludselig får behov for hjælp, kan vi iværksætte støtten, inden sagsbehandlingen er gennemført.

Støtten til pleje må ikke aflyses, men kan flyttes til et andet tidspunkt senere på dagen.

Hvis det bliver nødvendigt at ændre den aftalte tid, vil du blive kontaktet.

Vi vil løbende tilpasse støtten og hjælpen efter dit funktionsniveau.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

### **Sådan søger du om støtte**

Du kan henvende dig telefonisk eller pr. mail til visitationen i Skanderborg Kommune, hvis du har behov for støtte til personlig pleje eller praktisk hjælp i hverdagen.

- Mails uden personfølsomme oplysninger kan sendes til [AeH.visitationen@skanderborg.dk](mailto:AeH.visitationen@skanderborg.dk)
- Mails med personfølsomme oplysninger skal sendes sikkert via [din digitale postkasse på borger.dk](https://borger.dk) ([link til digital post, kræver MitID](#)).
- Telefon: 87 94 78 50

Når du henvender dig om støtte, vil vi altid i samarbejde med dig vurdere, hvordan et eventuelt rehabiliteringsforløb i hele eller dele af støtten kan forbedre din funktionsevne og eventuelt nedsætte dit behov for støtte.

I afsnit 5 kan du om, hvordan vi behandler din ansøgning og finde uddybende kontaktoplysninger.

## **2.3 Støtte til praktiske opgaver**

### **Lovgrundlag**

Lov om Social Service § 83a og § 83 stk.

### **Formål**

At støtte dig i løsningen af praktiske opgaver i hverdagen. Her vil vi støtte dig til, at du fortsat selv kan udføre mest muligt. Dette kan eksempelvis ske ved træning, vejledning, brug af hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

### **Hvem kan modtage hjælpen?**

Du kan modtage hjælp, hvis du pga. midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har brug for støtte/hjælp til praktiske opgaver i hverdagen.

### **Hvad kan hjælpen indeholde?**

- Rengøring
- Indkøb
- Tøjvask
- Madservice
- Tilberedning og anretning af mad

Du kan læse om indhold og omfang for rengøring, indkøb, tøjvask, madservice, tilberedning og anretning af mad på de næste sider.

### **Serviceniveau for levering**

Støtten iværksættes senest 10 hverdage efter, at du har valgt leverandør.

Støtten kan blive aflyst. I givet fald kan du få støtten en anden dag. Dette sker efter aftale med dig.

Hvis du får behov for at aflyse en aftale, skal du give besked senest dagen før det aftalte besøg. Der kan ikke forventes erstatningsstøtte, hvis du selv aflyser.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

### **Særlige forhold**

At enhver person i husstanden skal bidrage til at løse sin del af de praktiske opgaver.

### **Sådan søger du om støtte**

Du kan henvende dig telefonisk eller pr. mail til visitationen i Skanderborg Kommune, hvis du har behov for støtte til personlig pleje eller praktisk hjælp i hverdagen.

- Mails uden personfølsomme oplysninger kan sendes til [AeH.visitationen@skanderborg.dk](mailto:AeH.visitationen@skanderborg.dk)
- Mails med personfølsomme oplysninger skal sendes sikkert via [din digitale postkasse på borger.dk \(link til digital post, kræver MitID\)](#).
- Telefon: 87 94 78 50

Når du henvender dig om støtte, vil vi altid i samarbejde med dig vurdere, hvordan et eventuelt rehabiliteringsforløb i hele eller dele af støtten kan forbedre din funktionsevne og eventuelt nedsætte dit behov for støtte.

I afsnit 5 kan du om, hvordan vi behandler din ansøgning og finde uddybende kontaktoplysninger.

### 2.3.1 Rengøring

#### Formål

At støtte dig i rengøring af din bolig.

#### Hvad kan hjælp til rengøring indeholde?

Hjælpen kan indeholde:

- Støvsugning/fejning og gulvvask i de rum du fortrinsvist opholder dig i. Dette er eksempelvis stue, soveværelse, køkken, badeværelse og gangarealer.
- Støtte til at tørre støv af.
- Rengøring af køkkenbord, hårde hvidevarer, badeværelsessanitet, herunder aftørring af areal omkring håndvask og gulvet i bruseniche.
- Støtte til rengøring af køleskab som udgangspunkt hver 2. måned.
- Skift af sengelinned.
- Rengøring af hjælpemidler.

Hjælpen til rengøring indeholder støtte til de opgaver, du ikke selv kan løse. Vurderingen af dit behov vil altid være konkret og individuel.

Vi vil i samarbejde med dig afklare og aftale, om dele af opgaverne kan klares ved anvendelse af velfærdsteknologi. Dette kan eksempelvis være robotstøvsuger og robotgulvvasker.

#### Hvad kan man ikke få hjælp til?

Du kan ikke få hjælp til:

- Rengøring i forbindelse med flytning eller efter gæster og håndværkere.
- Særlig rengøring på grund af husdyr.
- Flytning af tunge møbler i forbindelse med rengøring.
- Klargøring af hjemmet - eksempelvis flytning af møbler i forbindelse med levering af hjælpemidler i din bolig.
- Vinduespuddning udvendig
- Trappevask/støvsugning udvendigt, hvis du via dit lejemål er forpligtet til dette.

Vi henviser endvidere til afsnit 7 i dette dokument, der omhandler samarbejdet om medarbejdernes arbejdsmiljø samt til leverandørernes pjecer vedrørende arbejdsmiljø.



### **Serviceniveau for levering**

Støtten iværksættes senest 10 hverdage efter, at du har valgt leverandør.

Støtte til rengøring leveres som udgangspunkt hver 14. dag på hverdage i tidsrummet 7.30 – 17.00.

Som udgangspunkt omfatter rengøringen støtte til rengøring i de rum, der almindeligvis benyttes dagligt – det vil sige stue, soveværelse, køkken, badeværelse og gangarealer.

Støtten vil være trænende og aktiverende i det omfang, det er muligt. Hensigten med dette er at styrke dit funktionsniveau og dine muligheder, så du fortsat kan medvirke ved mest muligt af rengøringen. Dette kan eksempelvis være ved brug af hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger.

Støtten kan blive aflyst. I givet fald kan du få støtten på et andet tidspunkt. Dette sker efter aftale med dig.

Hvis du får behov for at aflyse en aftale, skal du give besked senest dagen før det aftalte besøg. Der kan ikke forventes erstatningsstøtte, hvis du selv aflyser.

Vi vil løbende tilpasse støtten efter dit funktionsniveau.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

## **2.3.2 Indkøb**

### **Formål**

At støtte dig i bestilling af dagligvarer.

### **Hvad kan hjælp til indkøb indeholde?**

Hjælpen kan indeholde:

- Skrive indkøbsseddel
- Bestilling af dagligvarer.
- Sætte dagligvarer på plads

Levering af dagligvarer kan ske via de forhandlere af dagligvarer, som Skanderborg Kommune har indgået aftale med.

Hjælpen til indkøb indeholder støtte til de opgaver, du ikke selv kan løse. Vurderingen af behovet vil altid være konkret og individuel.

Det betyder eksempelvis, at du ikke kan få hjælp til bestilling af dagligvarer, hvis du selv kan bestille pr. telefon, og at du kan få hjælp til at sætte dagligvarer på plads, hvis du har en fysisk eller kognitiv funktionsnedsættelse, som nødvendiggør dette.

### **Hvad kan man ikke få hjælp til?**

Du kan ikke få hjælp til:

- Ledsagelse til indkøb.
- Støtte til køb af tøj og gaver m.m.
- Afhentning af apotekervarer.
- Indkøb foretaget af hjemmehjælper.

Vurderingen af dit behov vil altid være konkret og individuel.

### **Serviceniveau for levering**

Vi tilbyder støtte til indkøb en gang om ugen.

Støtten vil være aktiverende i det omfang, det er muligt. Hensigten med dette er at styrke dine muligheder for selv at skrive indkøbsseddel, bestille dagligvarer og sætte dagligvarer på plads.

Støtten tilbydes på hverdage i dagtimerne mellem kl. 7.30 – 17.00.

Vi vil løbende tilpasse støtten efter dit funktionsniveau.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

### **2.3.3 Tøjvask**

#### **Formål**

At støtte dig i at klare tøjvask.

#### **Hvad kan hjælp til tøjvask indeholde?**

Tøjvask i dit hjem eller i vaskeri tilknyttet din bolig.

Hjælpen kan omfatte at:

- sortere tøj og komme det i maskinen
- hænge tøj op
- tage tøj ned
- komme tøj i tørretumbler
- lægge tøj sammen og på plads
- renholde kropsbårne hjælpemidler.

Hjælpen til tøjvask indeholder støtte til de opgaver, du ikke selv kan løse.

Vurderingen af behovet vil altid være konkret og individuel.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

#### **Hvad kan man ikke få hjælp til?**

Hjælpen omfatter ikke:

- rulning/strygning.
- vask efter gæster.
- vask i hånden.

### **Serviceniveau for levering**

Tøjvask tilbydes som udgangspunkt en gang om ugen.

Ved særlige hygiejniske problemer kan tøjvask tilbydes oftere.

Støtten vil være trænende og aktiverende i det omfang, det er muligt. Hensigten med dette er at styrke dine muligheder for selv at tage del i opgaverne ved tøjvasken.

Støtten tilbydes på hverdage i dagtimerne mellem kl. 7.30 – 17.00.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

### 2.3.4 Madservice

#### **Lovgrundlag**

Lov om social Service § 83

#### **Formål**

At du tilbydes en ernæringsrigtig kost i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens vejledninger.

#### **Hvad indeholder hjælpen?**

Færdigt tilberedte hovedretter, forretter og desserter.

Diætmad efter lægeordination.

Maden leveres på din adresse.

Vurderingen af behovet vil altid være konkret og individuel.

#### **Udgifter**

Der er egenbetaling for maden.

Priserne reguleres en gang om året. De aktuelle priser kan findes på [Skanderborg.dk \(link\)](https://www.skanderborg.dk)

#### **Hvad kan man ikke få hjælp til?**

Det er ikke muligt at bestille og indkøbe mad til gæster via madservice.

#### **Serviceniveau for levering**

Du kan maksimalt bestille 7 portioner ugentligt, og du skal minimum bestille 4 portioner om ugen.

Du kan vælge at få maden leveret 1 eller 2 gange om ugen.

Hvis du vælger levering 2 gange i ugen, anbefaler vi, at du bestiller 4 pakker til levering fredag og 3 pakker til levering tirsdag.

### 2.3.5 Støtte til tilberedning og anretning af mad

#### **Lovgrundlag**

Serviceovens § 83.

#### **Formål**

At støtte dig i:

- at få dine ernæringsmæssige behov opfyldt
- at skabe en god og værdig ramme omkring velsmagende måltider
- at få den mad og drikke, der er behov for.

#### **Aktiviteter der kan indgå i hjælpen:**

- Hjælpe dig til og fra dit spisested i hjemmet.
- Forberedelse af måltidet.

- Anretning af mad og drikkevarer.
- Tilberedning og servering af morgenmad.
- Smøre og servere brød mv.
- Opvarmning og servering af færdigretter.
- Hjælp til at kassere gamle madvarer.
- Oprydning efter måltid.
- Opvask.
- Bestilling af maden hos den valgte leverandør.

**Aktiviteter, der ikke indgår i hjælpen:**

- Oprydning og opvask efter gæster.
- Afhentning og udbringning af mad.

**Serviceniveau for levering**

Støtten kan ydes alle dage, flere gange dagligt, afhængig af dit funktionsniveau.

Støtten vil være trænende og aktiverende i det omfang, det er muligt. Hensigten med dette er at styrke dine muligheder for selv at tage del i opgaverne ved tilberedning og anretning af maden.

Der aflyses ikke aftaler om hjælp til mad og måltider. Såfremt tidspunktet for levering af hjælpen i særlige tilfælde ændres, giver vi dig besked om ændringen.

Støtten kan ydes via opkald på skærm, hvis du eksempelvis har behov for en påmindelse om at skulle spise.

Vi vil altid undersøge, om hele eller dele af støtten kan foregå som et skærmbesøg.

**Særlige forhold:**

Ved kolde færdigretter forventes det, at du har en mikrobølgeovn til rådighed.

## 3. Sagsbehandlingstider

**Rehabilitering**

Længste sagsbehandlingstid er:

- Personlig pleje – 7 hverdage
- Praktiske opgaver – 7 hverdage

Igangsætning af rehabiliteringsforløb:

- Hurtigst muligt

**Støtte til egenomsorg (personlig pleje)**

Længste sagsbehandlingstid er:

- personlig pleje - 7 hverdage.

Igangsætning af støtte:

- Umiddelbart efter bevilling

**Støtte til praktiske opgaver**

Sagsbehandlingstid:

- Rengøring – som hovedregel inden for 14 dage
- Indkøb – som hovedregel inden for 14 dage
- Tøjvask – som hovedregel inden for 14 dage
- Madservice – som hovedregel inden for 7 dage
- Tilberedning og anretning af mad – som hovedregel inden for 7 dage

Igangsætning af støtte:

- Senest 10 dage efter du har valgt leverandør

## 4. Klageadgang

### 4.1 Er du uenig i afgørelsen?

Er du uenig i afgørelsen, kan du klage.

Fristen for at klage er 4 uger fra modtagelsen af brevet med vores afgørelse.

Du vil samtidig med modtagelsen af brevet med afgørelsen også modtage en klagevejledning.

Du kan aflevere klagen mundtlig eller skriftlig.

### 4.2 Sådan behandler vi din klage

Når vi har modtaget din klage, vil vi se på din sag igen inden for 4 uger.

Hvis vi ændrer afgørelsen, modtager du besked herom inden for 4 uger.

Hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi din klage videre til Ankestyrelsen, som tager stilling til vores afgørelse.

### 4.3 Er du utilfreds med sagsbehandlingen eller personalets adfærd

Ønsker du at klage over sagsbehandlingen kan du rette henvendelse til afdelingsleder i Visitation og Hjælpemidler.

Klager over udførelsen af støtten eller personalets adfærd rettes til den valgte leverandør.

Der er ingen klagefrist.

Klager over sagsbehandlingen, udførelsen af støtten og personalets adfærd kan ikke behandles af Ankestyrelsen.

## 5. Sådan behandler vi din ansøgning.

### 5.1 Hvem kan du kontakte?

Du kan kontakte kommunen telefonisk eller pr. mail, hvis du får et behov for støtte til personlig pleje og praktiske opgaver i hverdagen - herunder eksempelvis rengøring, tøjvask og levering af mad, eller hvis du vil søge om klippekort.

#### **Kontaktoplysninger:**

Visitation og hjælpemidler  
Fagsekretariatet Sundhed, Omsorg og Handicap  
Skanderborg Kommune  
Skanderborg Fælled 1  
8660 Skanderborg

E-mail:

E-mail uden personfølsomme oplysninger kan sendes til  
[AeH.visitationen@skanderborg.dk](mailto:AeH.visitationen@skanderborg.dk)

E-mail med personfølsomme oplysninger skal sendes sikkert via [din digitale postkasse på borger.dk](#).

#### **Telefon:**

Tlf. nummer 87 94 78 50

#### **Telefontiden:**

Mandag, tirsdag, onsdag og fredag kl. 9.00 – 13.00  
Torsdag kl. 13.00 – 17.00

### 5.2 Hvordan foregår sagsbehandlingsforløbet?

Når du kontakter Sundhed, Omsorg og Handicap vil en medarbejder (en såkaldt visitator) vurdere, om du tilbydes et rehabiliteringsforløb. Her gives et opstartsbesøg hos dig, hvor du sammen med ergoterapeut, sygeplejerske samt en hjemmetræner fra leverandøren af pleje og praktisk støtte aftaler det rehabiliterende forløb.

Formålet med besøget er, at du og medarbejderne laver en vurdering af:

- hvad du kan og ikke kan klare selv
- om træning, vejledning, instruktion og/eller brug af hjælpemidler herunder velfærdsteknologi helt eller delvist kan afhjælpe dit behov for støtte
- Du vil sammen med medarbejderne sætte mål for dit forløb med henblik på at styrke din uafhængighed og øge din livskvalitet.

Visitator vil altid ved din første henvendelse vurdere, om du sideløbende med det rehabiliterende forløb har brug for midlertidig hjælp. Denne hjælp vil løbende blive vurderet i samarbejde med medarbejderne.

Hvis visitator ved din første henvendelse vurderer, at du ikke er i målgruppen for et rehabiliterende forløb, vil du få den nødvendige hjælp.

Det er vigtigt, at du selv bidrager aktivt med oplysninger, som skal danne baggrund for vurderingen af, hvilken og hvor meget støtte, du har brug for.

### 5.3 Hvordan vurderer vi dit behov for rehabilitering og støtte?

Vi vurderer dit behov for rehabilitering og støtte ud fra følgende niveauer:

**1. Lette begrænsninger:** Du har mulighed for at være den aktive part og kan med let støtte og vejledning udføre aktiviteten.

Dette kan eksempelvis være, at du selv klarer din personlige pleje, men at du på grund af funktionsnedsættelse i hænderne har brug for hjælp til at sætte dit høreapparat i øret.

**2. Moderate begrænsninger:** Du har mulighed for at være den aktive part og kan med moderat støtte og vejledning udføre aktiviteten.

Det kan eksempelvis være, at du selv klarer dit bad med let vejledning, men har behov for at støtte til delopgaver – såsom tørring af fødder og ryg efter badet.

**3. Svære begrænsninger:** Du har mulighed for at deltage og kan med omfattende støtte, vejledning/guidning udføre aktiviteten.

Dette kan eksempelvis være, at du har brug for hjælp til hele opgaven i forbindelse med et bad. Dog kan du selv være aktiv i små opgaver – holde bruseren, frisere dig mv.

**4. Totale begrænsninger:** Du er ude af stand til at udføre aktiviteten og har behov for fuldstændig støtte og guidning.

Dette kan eksempelvis være, at du har brug for hjælp til badet fra start til slut. For demente kunne det være fuld guidning i hele forløbet eller at hjælperen skal løse alle de praktiske plejeopgaver ved badet.

### 5.4 Hvad sker der, når vi har truffet en afgørelse?

På baggrund af en konkret individuel vurdering træffer vi en afgørelse om, hvilken støtte du kan få.

Du har mulighed for frit valg af leverandør. Det vil sige, at du kan vælge mellem den kommunale leverandør og den leverandør, som Skanderborg Kommune har indgået en aftale med.

Du har også mulighed for selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Denne person skal være over 18 år gammel. Hvis du vælger denne løsning, er det Skanderborg Kommunes pligt at godkende, ansætte og aflønne den valgte person.

Denne ordning kan udelukkende anvendes ved støtte og hjælp, der ikke er rehabiliterende.

## 5.5 Dit samarbejde med leverandøren af pleje og praktisk støtte

Når vi har lavet en afgørelse, og du har valgt en leverandør, kontakter visitatoren den valgte leverandør af pleje og praktisk støtte.

Herefter vil leverandøren kontakte dig, og sammen aftaler I, hvornår og hvordan støtten leveres. Sammen med leverandøren aftaler du også, hvilke mål du er motiveret for at opnå.

I dialog med dig vil vi undervejs løbende vurdere og tilpasse indsatsen. Leverandøren melder tilbage til visitationen, hvis dine behov ændrer sig.

Modtager du støtte til personlig pleje vil indsatsen som minimum blive genvurderet en gang årligt. Modtager du støtte til praktiske opgaver vil indsatsen som minimum blive genvurderet en gang hvert andet år.

For samarbejdet om medarbejdernes arbejdsmiljø se afsnit 7.

## 5.6 Fleksibel støtte

Modtager du praktisk støtte, kan du i samarbejde med den valgte leverandør bytte den aftalte støtte til andre opgaver inden for praktisk støtte.

Modtager du også støtte til pleje, vil det være muligt, at du bytter til andre plejeopgaver og/eller praktisk støtte. Dette kræver, at du har valgt samme leverandør til både pleje og praktisk støtte.

Hvis du ofte har behov for at bytte den aftalte støtte til andre opgaver, vil vi lave en revurdering i din sag.

## 5.7 Klippekort til ekstra støtte i eget hjem

Hvis du kan genkende dig selv i følgende kriterier, er du i målgruppen for klippekort til ekstra støtte.

- Hvis du ikke har et netværk tæt på og kontakten ikke er jævnlige.
- Hvis du er psykisk sårbar
- Hvis du er ensom

Sundhedsfremmende kriterier:

- Hvis du har fysiske/psykiske udfordringer udover almindelig daglig livsførelse.
- Hvis du har behov for at blive motiveret til frisk luft og udeliv- gåture- cykelture- sociale arrangementer, hvor man er ledsaget af sundhedsfagligt personale.
- Du skal være motiveret til at modtage klippekort – deltagende i eget liv og derfor aktiv deltagende uanset funktionsniveau.



Hvis du bliver bevilget hjælp, betyder det, at du får en 1/2 time én gang om ugen til selvvalgt aktivitet.

### **Hvordan bruger jeg klippekortet?**

Du aftaler selv med hjemmehjælpen, hvad din klippekortstid skal bruges til.

Det kan være aktiviteter i og uden for hjemmet, som eks madlavning, hyggesnak eller besøg hos venner eller familie.

Aktiviteten skal foregå fra om formiddagen og afsluttes inden kl. 17 på hverdage.

Du kan vælge at bruge et klip 30 minutter om ugen, eller du kan samle flere klip. Du kan højst spare op til 3 timers samlet hjælp hver 6. uge.

### **Hvad skal du være opmærksom på?**

Medarbejderne må ikke hjælpe dig op og ned ad trapper.

Du kan ikke vælge at få løst håndværksmæssige opgaver, havearbejde eller vinduespudsning.

### **Hvad koster det?**

Du skal ikke betale for hjælpen.

Ønsker du at tiden skal bruges til aktiviteter uden for hjemmet, skal du selv betale for transport og evt. forplejning (evt. kaffe og entré)

## 6. Lovgrundlaget

Indsætserne tager afsæt i "Lov om Social service" § 83 og § 83a:

### **§ 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.*

\*§79 omhandler generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte.

## 7. Samarbejdet om medarbejdernes arbejdsmiljø

Vi vil gerne sikre, at hjælpen er af højest mulig kvalitet. En afgørende forudsætning for dette er, at medarbejdernes arbejdsmiljø er i orden, så de har de bedste rammer for at hjælpe og støtte dig.

Derudover sætter arbejdsmiljølovgivningen også nogle rammer, som vi skal overholde. Med udgangspunkt i dette vil vi - i samarbejde med dig - hjælpe med at afklare og finde hensigtsmæssige løsninger.

I den forbindelse er vi forpligtet til at lave en såkaldt arbejdspladsvurdering, der danner grundlag for vores samarbejde om medarbejdernes arbejdsmiljø. Denne vurdering vil blive lavet ved opstarten af hjælpen.

I det følgende oplister vi en række punkter, som er centrale og nødvendige for et godt arbejdsmiljø, og som vil give medarbejderne de bedste muligheder for at levere den bedste hjælp til dig:

- at arbejdsredskaberne skal være velfungerende og leve op til instrukser fra arbejdsmiljølovgivningen. Eksempelvis er der behov for en gulvskrubbe, klude, spande, fejekost og fejeblad. Endvidere er det nødvendigt, at skaftlængden på redskaber er mindst 1,6 meter.
- At medarbejderne ikke må flytte tunge møbler og tæpper
- At der i nogle tilfælde er brug for arbejdsmiljø hjælpemidler som eksempelvis plejeseng og forflytningslift. Dette kan nødvendiggøre flytning af tunge møbler mv. En opgave som leverandøren og medarbejderne desværre ikke må varetage. Leverandøren hjælper dog gerne med råd og vejledning til at finde en løsning.
- At rengøringsmidler skal være miljøvenlige, og at ingen rengøringsmidler må være mærket med et orange faremærke.
- At adgangsforholdene til boligen skal være forsvarlige. Blandt andet kan der i tilfælde med frost og sne være brug for rydning af sne og at der bliver strøet salt. Endvidere kan være behov for et udvendigt lys, så medarbejderne kan orientere sig ved ankomst.
- At der skal luftes ud før medarbejdernes ankomst, hvis der bliver røget i hjemmet, og at du ikke må ryge, når medarbejderne er til stede i boligen.
- At husdyr ikke må være til gene for medarbejderne. Du opfordres blandt andet til at være imødekommende, hvis medarbejderne beder om, at eventuelle husdyr ikke er i de lokaler, hvor medarbejderne arbejder.