

Referat

Ældrerådet 2022-2025

Ordinært møde

Mødetidspunkt:

30-01-2023 09:00

Mødeafholdelse:

Mødelokale 0.27, Frederikshavn Rådhus

Information:

Medlemmer:

Alice Eriksen
Chris Sørensen
Dorte Kruse Vestergaard
Dorte Tofting
Hanne Andersen
Kaj Mathiassen
Karl Aage Brasted
Kim Larsen
Conny Fredborg

Afbud:

Karl Aage Brasted

Stedfortrædere:



Indholdsfortegnelse

Ældrerådet 2022-2025

30-01-2023 09:00

1 (Åben) Godkendelse af dagsordenen	3
2 (Åben) Godkendelse af referat	4
3 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder 2023.....	5
4 (Åben) Status på fremtidigt klippekort.....	7
5 (Åben) Revidering af Ældrerådets forretningsorden - endelig godkendelse	9
6 (Åben) Ældrerådets budget 2023.....	10
7 (Åben) Aktuelle emner fra de politiske udvalgsdagsordner	11
8 (Åben) Orientering fra møder i kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre	13
9 (Åben) Information fra formanden samt øvrige meddelelser	14
10 (Åben) Næste møde	16

1 (Åben) Godkendelse af dagsordenen

Sags ID: EMN-2022-00110

Ansvarligt center:

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsordenen.

Indstilling

Formanden indstiller at dagsordenen godkendes.

Beslutninger:

Ældrerådet ønsker et ekstra punkt – Ældrerådets Budget 2023 - sat på dagsordenen, som punkt 6.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

.

2 (Åben) Godkendelse af referat

Sags ID: EMN-2022-00110

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra Ældrerådets møde den 9. januar 2023.

Indstilling

Formanden indstiller at referatet godkendes.

Beslutninger:

Godkendt.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

.

3 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder 2023

Sags ID: EMN-2022-03859

Ansvarligt center: Center for Social- og Sundhedsområdet

Beslutningskompetence
SSU

Sagsfremstilling

Kommunen er forpligtet til hvert år at udarbejde kvalitetsstandarder for servicelovens §§ 83, 83a og 86. Social og Sundhedsudvalget præsenteres her for kvalitetsstandarderne for 2023. Sagen blev taget af dagsorden på udvalgs møde 16. januar 2023 grundet en præcisering af kvalitetsstandarden om praktisk hjælp.

Det bemærkes, at sagen tidligere har været på dagsorden, men blev taget af, med ønske om en bedre præcisering af praktisk hjælp.

Kvalitetsstandarder for 2023

Center for Social- og Sundhedsområdet har foretaget ændringer i kvalitetsstandarderne for personlige pleje, praktisk hjælp og nogle generelle korrektioner i alle kvalitetsstandarderne. De generelle korrektioner ændrer ikke ved serviceniveauet, men er alene af sproglig karakter.

Kvalitetsstandard for personlige pleje

Som følge af et kontrakttilæg til leverandørkontrakten på hjemmepleje (Servicelovens § 83), er borger berettiget til et opstartsmøde af 1 times varighed. Ændringen i kontrakten medfører en ændring i kvalitetsstandarden, da det skal fremgå, at opstartsmødet er af 1 times varighed. I den tidligere kvalitetsstandard fremgik det, at borger havde ret til et opstartsmøde, men ikke varigheden heraf.

Praktisk hjælp

Anretning samt opvarmning af mad flyttes fra personlige pleje til praktisk hjælp. Ændringen sker, da hjælpen til anretning og opvarmning ikke er en del af den personlige pleje eller personlige hjælp, men praktisk hjælp. Det betyder, at hjælpen fremadrettet bevilges efter servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2 i stedet for servicelovens § 83, stk. 1, nr. 1. Ændringen har ikke betydning for serviceniveauet.

Men en tilføjelse tydeliggøres det, at borger kan få støtte til madlavning samt hovedrengøring. Det har ikke betydning for serviceniveau, da ydelserne allerede bevilges.

Efter en politisk beslutning er rengøringen nedsat til hver 3. uge. Kvalitetsstandarden er derfor ændret, så det stemmer overens.

Generelt

Der er foretaget ændringer i telefonnumrene, således at de oplyste telefonnumre er 98455354 i kvalitetsstandarderne for personlig pleje, praktisk hjælp, rehabilitering og plejeboliger, og 98455353 for genoptræning og vedligeholdelsestræning.

Ud over ændring af telefonnumrene er der foretaget sproglige korrektioner uden indholdsmæssige konsekvenser, men som er med til at præcisere indholdet i kvalitetsstandarderne.

Sagen er sendt til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Indstilling

Center for Social- og Sundhedsområdet indstiller, at Social- og Sundhedsudvalget godkender de foreslåede kvalitetsstandarder for 2023.

Beslutninger:

Ældrerådet følger indstillingen.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

1. Kvalitetsstandard for Personlig Pleje (DokumentID: 6875072 - EMN-2022-03859)
2. Kvalitetsstandard for Praktisk hjælp (DokumentID: 6875073 - EMN-2022-03859)
3. Kvalitetsstandard for Madservice (DokumentID: 6875070 - EMN-2022-03859)
4. Kvalitetsstandard for Vedligeholdelsestræning (DokumentID: 6875075 - EMN-2022-03859)
5. Kvalitetsstandard for Genoptræning SEL § 86 (DokumentID: 6875059 - EMN-2022-03859)
6. Kvalitetsstandard for hverdagsrehabilitering (DokumentID: 6875061 - EMN-2022-03859)
7. Kvalitetsstandard for Borgere i plejebolig (DokumentID: 6875057 - EMN-2022-03859)

4 (Åben) Status på fremtidigt klippekort

Sags ID: EMN-2022-03135

Ansvarligt center: Center for Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence
SSU

Sagsfremstilling

Baggrund

På udvalgsmødet den 3. oktober 2022 drøftede udvalget de tre modeller for klippekort samt Ældrerådets betragtninger, herunder muligheder for at kombinere og justere modelerne. På det grundlag blev Administrationen bedt om at lave et beslutningsoplæg på, hvordan de forskellige inputs kan bygge op til en endelig model.

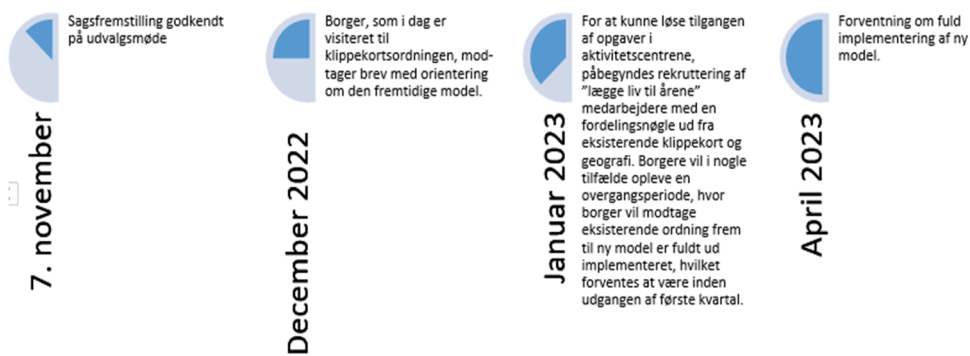
På udvalgsmødet den 7. november 2022 godkendte udvalget det beslutningsoplæg, som administrationen præsenterede.

Status på implementering af model med forankring på aktivitetscentre

Kriterierne for at blive omfattet af den nye model for klippekort vil ske ud fra de kendte kriterier, med særligt fokus på ensomhed og ældre borgere, som har et begrænset netværk.

Procesplan

I det følgende ses en kort beskrivelse af de igangværende indsatser.



Sagen sendes til orientering i Ældrerådet og Handicaprådet, samt til information i Center-MED for Sundhed og Pleje.

Indstilling

Center for Social og Sundhed indstiller, at orienteringen tages til efterregning

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Social- og Sundhedsudvalget 2022-2025

Dato: 16-01-2023

Godkendt.

Beslutninger:

Ældrerådet tager orienteringen til efterretning.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

5 (Åben) Revidering af Ældrerådets forretningsorden - endelig godkendelse

Sags ID: EMN-2021-05491

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Arbejdsgruppe, nedsat af Ældrerådet, præsenterede forslag til ændring af forretningsordenen på møde den 31. oktober 2023. Her blev der tilføjet yderligere rettelser, hvorefter der nu er udarbejdet et endeligt forslag til forretningsordenen, der dels indeholder sproglige tilretninger, samt tilføjelse af tekst vedr.:

- optagelse af hastesager på ældrerådsmødet, punkt 7
- udarbejdelse af årsberetning, punkt 8
- formands/næstformands mulighed for at disponere på Ældrerådets vegne i hastesager, punkt 9
- Ældrerådets mulighed for at udtale sig om arbejdet i Ældrerådet, punkt 10

Det endelige forslag til revidering af forretningsordenen udsendes til Ældrerådets medlemmer.

Indstilling

Formanden indstiller at forretningsordenen godkendes.

Beslutninger:

Forretningsordenen godkendes.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

.

6 (Åben) Ældrerådets budget 2023

Sags ID: EMN-2022-00121

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Ældrerådet er tidligere orienteret om de ændringer, der sker i Ældrerådets budget 2023.

Ældrerådet ønsker på næste møde at få gennemgået økonomirapporter fra 2022 og 2023.

Indstilling

-

Beslutninger:

Budgettet blev drøftet, og genoptages på næste møde.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

.

7 (Åben) Aktuelle emner fra de politiske udvalgsdagsordner

Sags ID: EMN-2022-00104

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Ældrerådet følger de politiske dagsordner og tager emner op, der har interesse for Ældrerådet.

Politiske udvalg:

- Social- og Sundhedsudvalget
- Teknisk udvalg
- Plan- og Miljøudvalget
- Kultur- og fritidsudvalget
- Arbejdsmarkedsudvalget
- Økonomiudvalget
- Byrådet

Samt nyt fra:

- Handicaprådet / Tilgængelighedsudvalget
- Integrationsrådet

Indstilling

Formanden indstiller at aktuelle emner drøftes.

Beslutninger:

Fra kultur- og fritidsudvalgets møde den 19. januar 2023:

På baggrund af de besparelser, der foretages i den kollektive trafik, stiller Ældrerådet sig undrende overfor, at Kultur- og Fritidsudvalget anbefaler anlæg og drift af trinbræt ved Apholmen

Jf Ældrerådets vedtægt § 3.1 er Ældrerådet rådgivende i udformningen af byrådets ældrepolitik, og skal høres om *alle* forslag, som vedrører ældre.

Jf vedtægtens § 3.2 skal Ældrerådet - i tilfælde, hvor en sag forberedes til et stående udvalg,

- inddrages så tidligt, at rådet har mulighed for en grundig sagsbehandling, og
- rådets indstilling skal være en del af sagens akter, før der træffes beslutning.

Ældrerådet sender derfor en reminder til formændene de politiske udvalg herom.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

8 (Åben) Orientering fra møder i kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre

Sags ID: EMN-2022-00104

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Kort orientering fra afholdte møder på de enkelte plejecentre.

Indstilling

Formanden indstiller at orienteringen tages til efterretning.

Beslutninger:

Drachmannsvænget, januar 2023:

Et fantastisk positivt besøg.

Der er et godt samarbejde med Team Demens.

Borgerne og pårørende er tilfredse,

Fællesskabsrådet – engagerede medarbejdere

Dog bekymrede miner i forhold til Klippekort.

Og udenfor kontaktpersonordningen:

Chris fortalte om frivilligfest i Søparken – 25-30 frivillige deltog i et par hyggelige timer over en god frokost.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

.

9 (Åben) Information fra formanden samt øvrige meddelelser

Sags ID: EMN-2022-00121

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Information fra formanden: -

Møde vedr. Projekt Faste Teams i hjemme- og sygeplejen

Sundhed og Pleje inviterer Ældrerådet til midtvejsmøde for interessenter den 06-02-2023 kl. 13.30-15.00 i Bangsbo Aktivitetscenter, L. P. Houmøllersvej 54, Frederikshavn. Mødet vil give mere viden om, hvad det betyder for borgerne, når plejen og sygeplejen leveres af faste teams, lige som der ligger op til dialog om emnet. Der har været afprøvning af faste teams i Frederikshavn SYD siden september 2022. Sidste frist for tilmelding til mødet er den 31-01-2023.

Nyt fra Danske Ældreråd:

Temadag – Pressearbejde og tilsyn i praksis

Der afholdes temadag i Aabybro den 2. marts 2023. Hvem deltager fra Ældrerådet? – tilmelding til sekretær på mødet.

Indstilling

Formanden indstiller at informationen tages til efterretning.

Beslutninger:

Der er møde i regionen den 7.2. – Carl Åge og Hanne deltager.

Vedr. formandsvalget den 2. marts 2023 opstiller en person fra henholdsvis Brønderslev, Hjørring og Ålborg.

Frederikshavn har 3 stemmer til valget.

Hele Ældrerådet deltager på temadagen den 2. marts kl. 9.00 i DGI-huset – Kim sørger for bus.

Kaj (i stedet for Carl-Åge) og Hanne deltog 25.1. 2023 i Åbybro i Dialogmøde for formænd og næstformænd om veje til indflydelse på fremtidens ældrepolitik, og hvor også danske ældreråds fokuspunkter/mærkesager blev diskuteret:

- Økonomi til en værdig ældrepleje
- Forebyggelse så flere ældre får et godt liv
- Et sammenhængende sundhedsvæsen med kvalitet for borgerne
- Udbredelse af nye boformer til ældre

Hvordan kommer vi videre med fokuspunkterne og når målene?

Ældrerådet besluttede at holde et temamøde i forlængelse af det næste ordinære Ældrerådsmøde den 6. marts fra kl. 13.30-15.30 i lokale 0.27, hvor de 4 fokuspunkter er dagsordenen.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

10 (Åben) Næste møde

Sags ID: EMN-2022-00110

Ansvarligt center: Direktionssekretariat

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Næste ordinære møde er planlagt til mandag den 6. marts 2023.

Indstilling

Formanden indstiller at mødedato fastholdes.

Beslutninger:

Næste møde den 6. marts forlænges med et temamøde om de fire fokuspunkter fra 13.30 – 15.30.

Afbud fra Karl Aage Brasted

Bilag

.

Bilagsforside

Dokument Navn:	Kvalitetsstandard for Personlig Pleje.docx
Dokument Titel:	Kvalitetsstandard for Personlig Pleje
Dokument ID:	6875072
Placering:	//Dokumenter
Dagsordens titel	Godkendelse af kvalitetsstandarder 2023
Dagsordenspunkt nr	3
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	7

Kvalitetsstandard for Personlig Pleje i Frederikshavn Kommune.

Emne	Indhold
Lovgrundlag	Serviceovens § 83, stk. 1 nr. 1 Kommunalbestyrelsen skal tilbyde personlig hjælp og pleje
Formål	Målet med hjælpen er at sikre, at din hverdag fungerer med størst mulig livskvalitet. Det er endvidere målet, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpent eller fastholde dit funktionsniveau. Dette giver større mulighed for selvbestemmelse i eget liv.
Hvad kan du få hjælp til?	Du kan få hjælp til personlig pleje ud fra en konkret individuel vurdering af dine konkrete behov. Der arbejdes med at genvinde, opøve eller vedligeholde dine funktioner. Hjælpen gives dag, aften og nat. Personlig pleje kan bestå i hjælp til: <ul style="list-style-type: none">- Personlig hygiejne, toiletbesøg og bad- Hjælp til at indtage mad og drikke
Hvem kan modtage personlig pleje?	Du kan få hjælp til personlig pleje, hvis du har en nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne, og ikke selv er i stand til at varetage plejen. Tildeling fokuserer på dine egne ressourcer. Forud for bevilling af personlig pleje, foretager kommunen en vurdering af, om dit nedsatte funktionsniveau kan afhjælpes med hjælpemiddel, rehabilitering eller træning.
Hvor skal du henvende dig for at ansøge om personlig pleje	Visitationsenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn 98455354 Kl. 8.00-9.30
Hvornår bliver du kontaktet og hvornår starter hjælpen?	Visitator træffer afgørelse om bevilling af personlig pleje senest 7 dage efter din henvendelse. Afgørelsen sendes efterfølgende skriftligt til dig. Personlig pleje opstartes 2 dage efter, at afgørelsen er truffet.

	<p>Hvis der er behov for akut hjælp, opstartes hjælpen umiddelbart efter anmodningen.</p> <p>Hvis du får tildelt hjælp akut, kan du forvente, at visitator senest tre hverdage efter opstarten laver en aftale med dig om at foretage en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp.</p> <p>Første gang du visiteres til hjælp, bliver du tilbudt et opstartsmøde på en time med den leverandør, du har valgt.</p>
Hvem leverer hjælpen?	<p>Når du er bevilget personlig pleje, kan du frit vælge mellem de leverandører, der er godkendt af kommunen til at udføre personlig pleje.</p> <p>Du kan finde en oversigt over leverandørerne på frederikshavn.dk eller henvende dig til Visitationen.</p> <p>Når du er tildelt personlig pleje, har du mulighed for selv at udpege en hjælper til at udføre opgaven. Hjælperen skal godkendes og ansættes af Frederikshavn Kommune.</p> <p>Har du behov for mere end 20 timers personlig pleje og praktisk hjælp om ugen, har du mulighed for at ansøge et kontant tilskud jf. Servicelovens § 95.</p>
Hvilke medarbejdere kan du møde	<p>Medarbejdere, der udfører opgaverne, er som udgangspunkt sundheds- eller socialfagligt uddannet.</p> <p>I nogle tilfælde kan medarbejderne også være under uddannelse eller uuddannede. Medarbejderen skal altid være kvalificeret til at yde hjælpen og have fokus på, at du så vidt muligt aktivt inddrages i opgaveløsningen. Medarbejderen skal desuden være i stand til at observere ændringer i din almentilstand.</p> <p>Der samarbejdes med sygeplejerskerne, når det er relevant.</p>
Hvad koster personlig pleje?	Hjælp til pleje er gratis.
Hvad indeholder personlig pleje?	Der afklares, hvilke ressourcer du har i forhold til at opretholde eller genvinde dine tidligere færdigheder. I samarbejde med dig, fastsætter vi

	<p>de mål du ønsker at arbejde hen imod, så du forhåbentlig opnår en god livskvalitet. Du skal udføre, det du kan selv, og du får hjælp til det, du ikke kan.</p> <p>Visitor har i din afgørelse beskrevet den hjælp, du er bevilget, og hvad målet med hjælpen er.</p>
Hvordan bruges velfærdsteknologi i hjælpen?	<p>Frederikshavn Kommune arbejder målrettet med at integrere hjælpemidler og velfærdsteknologier i indsatsen.</p> <p>Det vil altid blive undersøgt, om hjælpemidler og velfærdsteknologier kan anvendes til at fremme målet om at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af andres hjælp og vil således blive tænkt ind i forhold til de indsatser, du får tildelt ud fra såvel faglige som økonomiske overvejelser.</p> <p>Nogle hjælpemidler vil være så almindelige, at de betragtes som sædvanligt indbo. Hvilke hjælpemidler, der indgår i sædvanligt indbo, vil ændre sig løbende i takt med samfundsudviklingen. Hjælpeenheden ved Frederikshavn Kommune kan rådgive dig om dette, på telefonnummer 98455400.</p> <p>Velfærdsteknologi kan være rettet direkte mod dig eller mod den enkelte medarbejder. Uanset formålet med at anvende velfærdsteknologier så er det vigtigt at udnytte alle de muligheder, velfærdsteknologier giver og dermed understøtte arbejdet med at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af hjælp.</p>
Kan jeg få et nødkald når jeg modtager personlig pleje?	<p>Det er visitor, der vurderer, om du opfylder kriterier for bevilling af nødkaldet til akut opståede behov for hjælp. Ved bevilling af nødkald opsættes der altid en elektronisk lås.</p> <p>Kan du anvende telefon, får du et døgn dækkende telefonnummer til din leverandør.</p>
Hvad gør jeg hvis mine behov ændrer sig?	<p>Hvis du er bevilget hjælp, har du pligt til at oplyse Frederikshavn Kommune, hvis dine forhold ændres.</p> <p>Du skal kontakte Visitationen, som vil vurdere, om der er behov for en ny vurdering.</p> <p>De medarbejdere, der hjælper dig i det daglige, er uddannede til og forpligtigede til at observere</p>

	<p>ændringer i din almentilstand og give besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp.</p>
<p>Kan jeg vælge anden hjælp end den jeg er bevilget?</p>	<p>Der er mulighed for at vælge en anden hjemmehjælpsydelse, end den der er truffet afgørelse om. Det kaldes fleksibel hjemmehjælp.</p> <p>Valgfriheden består i, at du helt eller delvist kan bytte en ydelse til fordel for en anden ydelse. Det kan eksempelvis være, hvis du ønsker et skab rengjort indvendigt eller hjælp pga. en særlig mærkedag såsom hjælp til julepyntning. Det er leverandøren, der har det overordnede ansvar for, at den hjælp, der er aftalt, også bliver udført.</p> <p>Det er vigtigt, at leverandøren sammen med dig vurderer, hvornår den visiterede hjælp fravælges eller byttes med en anden ydelse. Hvis den visiterede hjælp fravælges eller byttes med anden ydelse, kan der ikke klages over, at den fravalgte hjælp ikke er udført.</p> <p>Hvis den visiterede hjælp gentagne gange fravælges eller byttes med en anden ydelse, kan der være tale om, at visitationen bør foretage en ny vurdering af behovet for hjælpen.</p> <p>Det er en forudsætning, at hjælpen kan ydes på den samme tid som den bevilgede hjælp, og at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for både dig og for medarbejderen. Samtidig er det et krav, at medarbejderen har den nødvendige uddannelse til at udføre opgaven. Det er din leverandør, der vurderer, om kravene er opfyldt.</p>
<p>-Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen</p>	<p>Der må ikke forekomme aflysninger af personlig pleje, og eventuelle omlægninger af hjælpen kan kun forekomme efter aftale med dig.</p> <p>Tidspunktet for leveringen må ikke afvige mere end +/- 30 minutter fra den aftalte tid.</p> <p>Leverandøren skal tilstræbe, at du får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Får du hjælp flere gange i døgnet, skal du dog forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig.</p>

	<p>Hvis du også modtager praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør som til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver den samme medarbejder, der udfører begge dele.</p> <p>Derudover skal leverandøren sikre, at den der kommer i dit hjem er bekendt med dit behov for træning og hjælp.</p> <p>Leverandøren er ansvarlig for ved igangsætning af hjælpen at sikre, at du er informeret om, hvordan du nemmest tager kontakt til leverandøren. Leverandøren er desuden forpligtet til at udlevere et døgndækkende nummer til dig.</p> <p>De medarbejdere, der udfører arbejde i dit hjem, har tavshedspligt, om forhold de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter, at ansættelsesforholdet er ophørt.</p> <p>Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.</p> <p>Medarbejderne har ikke krav på mad eller anden forplejning hos dig.</p>
Har leverandøren en nøgle til mit hjem?	<p>Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem, hvis du selv kan lukke op.</p> <p>Hvis det er nødvendigt i enkeltstående tilfælde at udlevere nøgle til leverandøren, skal du sørge for at få en kvittering. Såfremt der opstår et varigt behov, opsættes der elektronisk lås.</p>
Dine forpligtigelser	<p>Hvis du er forhindret i at modtage hjælpen, skal du give leverandøren besked, som udgangspunkt dagen før.</p> <p>Hvis du ikke åbner døren, vil medarbejderen undersøge årsagen hertil ved at kontakte pårørende, din valgte kontaktperson eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed for din regning.</p> <p>Dit hjem skal være indrettet, så medarbejderen kan overholde arbejdsmiljølovgivningen. Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere</p>

	<p>og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp. Eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Det kan betyde, at du må tage et andet rum i brug og eventuelt fjerne tæpper eller lignende. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje - hvilket er dit ansvar.</p> <p>Dit hjem skal være røgfrit, imens hjælpen leveres og husdyr skal være lukket inde.</p> <p>Der skal være gode adgangsforhold til dit hjem. Du skal selv sørge for at få ryddet sne, samt sikre at der ikke er glat, når hjælpen kommer til dig</p>
Tilsyn	<p>Center for Social- og Sundhedsområdet vil løbende sørge for, at der bliver lavet kvalitetsopfølgning.</p> <p>Derudover vil Visitationen lave opfølgninger på din konkrete situation.</p> <p>Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderen er i orden i dit hjem. Du vil blive orienteret på forhånd, hvis de ønsker at komme med ind i dit hjem. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.</p>
Hvis du vil klage	<p>Ønsker du at klage over den tildelte hjælp, skal klagen rettes til:</p> <p>Visitationenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn.</p> <p>Hvis du klager, vil Visitationenheden revurdere dit behov for hjælp. Hvis afgørelsen fastholdes, sender Visitationenheden din klage videre til Ankestyrelsen. Du vil herefter få svar direkte fra Ankestyrelsen.</p> <p>Klage over udførelsen af hjælpen skal rettes til din leverandør. Opnås der ikke enighed, kontaktes Visitationenheden.</p>

Relateret document 2/7

Dokument Navn: Kvalitetsstandard for
Personlig Pleje.docx

Dokument Titel: Kvalitetsstandard for Praktisk
hjælp

Dokument ID: 6875072

Kvalitetsstandard for Praktisk hjælp i Frederikshavn Kommune.

Emne	Indhold
Lovgrundlag	Serviceovens § 83, stk. 1 nr. 2 Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet
Formål	Målet med hjælpen er, at din bolig rengøres, så den er sundhedsmæssig forsvarlig. Det er endvidere målet, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpnen. Dette giver dig større mulighed for selvbestemmelse i eget liv og derved bedre livskvalitet.
Hvad kan du få hjælp til?	Rengøring Rengøring kan eksempelvis omfatte at få hjælp til støvsugning, gulvvask, tørre støv af, gøre rent på badeværelse, skifte sengetøj. Som udgangspunkt ydes der støtte til rengøring af stue, soveværelse, entre, badeværelse, køkken og eventuelle hjælpemidler. Det betyder, at der ikke bevilges ekstra tid til en stor bolig med mange rum. Hjælpen leveres som udgangspunkt hver tredje uge. Hovedrengøring kan bevilges og omfatter nødvendige praktiske opgaver, som kun skal ske få gange om året. Hovedrengøringen kan eks., omfatte vask af skabe, paneler eller dørkarme, vask eller afkalkning af fliser i badeværelse eller afrimning af fryser. Hjælpen leveres som en engangsydelse. Indkøb Indkøb kan omfatte at få hjælp til at lave indkøbsseddel, bestille varer, levering af varer, og sætte varer på plads. Hjælpen leveres som udgangspunkt hver uge. Tøjvask Tøjvask kan omfatte at sortere tøj, starte vaskemaskine, hænge tøj op, starte tørretumbler, tage tøj ned fra tørresnoeren, tage tøj ud af tørretumbler og lægge tøj på plads. Hjælpen leveres som udgangspunkt hver uge

	<p>Tilberede/ anrette mad Hjælp til mad kan bestå i anretning af maden eller opvarmning af færdigretter. Hjælpen kan leveres dagligt.</p> <p>Praktisk støtte til madlavning Praktisk støtte til madlavning omfatter praktiske opgaver i forbindelse med tilberedning af hovedmåltider og oprydning. Hjælpen er et samarbejde, hvor hjælperen hjælper med nødvendige opgaver. Hjælpen leveres som udgangspunkt ugentligt.</p>
Hvad kan du <i>ikke</i> få hjælp til?	<p>Rengøring ved fraflytning/efter håndværkere</p> <p>Udvendig vinduespudsning.</p> <p>Særlig rengøring efter husdyr</p> <p>Vask af trapper i fælles trappeopgang</p>
Hvem kan modtage praktisk hjælp	<p>Du kan få praktisk hjælp, hvis du har en nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne, og derfor ikke kan klare hele eller dele af rengøring, indkøb eller tøjvask i dit hjem og ikke kan bringes til det ved hjælp af hjælpemidler, træning eller planlægning af opgaverne.</p> <p>Tildeling fokuserer på dine egne og husstandens ressourcer. Hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år, vil vurderingen af, hvilken hjælp du kan få, tage udgangspunkt i husstandens samlede ressourcer.</p> <p>Hvis visitator vurderer, at du kan optrænes til at kunne klare hele eller dele af opgaven, skal du som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Først herefter bliver det afgjort, hvad du kan få hjælp til.</p> <p>Der ydes som hovedregel ikke hjælp til indkøb, hvis du kan bestille varer over internettet i eksempelvis supermarkeder eller via telefon. Du kan blive visiteret til at sætte varerne på plads, hvis du ikke selv kan klare dette.</p>
Hvor skal du henvende dig for at ansøge om praktisk hjælp?	<p>Visitationenheden Center for Social- og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100</p>

	<p>9900 Frederikshavn 98455354 Kl. 8.00-9.30</p>
<p>Hvornår bliver du kontaktet og hvornår starter hjælpen</p>	<p>Visitorator træffer på baggrund af en konkret individuel vurdering afgørelse om bevilling af praktisk hjælp senest en uge efter din henvendelse.</p> <p>Afgørelsen sendes efterfølgende skriftligt til dig.</p> <p>Praktisk hjælp opstartes senest 2 uger efter, at afgørelsen er truffet.</p> <p>Første gang du visiteres til hjælp, bliver du tilbudt et opstartsmøde på en time med den leverandør, du har valgt.</p>
<p>Hvem leverer hjælpen?</p>	<p>Når du er bevilget praktisk hjælp, kan du frit vælge mellem de leverandører, der er godkendt af kommunen til at udføre praktisk hjælp.</p> <p>Du kan finde en oversigt over leverandørerne på frederikshavn.dk eller henvende dig til Visitationen.</p> <p>Når du er tildelt praktisk hjælp, har du mulighed for selv at udpege en hjælper til at udføre opgaven. Hjælperen skal godkendes og ansættes af Frederikshavn Kommune</p> <p>Har du behov for mere end 20 timers personlig pleje og praktisk hjælp om ugen, har du mulighed for at ansøge et kontant tilskud jf. Servicelovens § 95.</p>
<p>Hvilke medarbejdere kan du møde</p>	<p>Medarbejdere, der udfører opgaverne, er som udgangspunkt sundheds- eller socialfagligt uddannet.</p> <p>I nogle tilfælde kan medarbejderne også være under uddannelse eller uuddannede. Medarbejderen skal altid være kvalificeret til at yde hjælpen efter hjælp til selvhjælpsprincippet, så du så vidt muligt aktivt inddrages i opgaveløsningen. Medarbejderen skal desuden være i stand til at observere ændringer i din almentilstand.</p>

Hvad koster praktisk hjælp	Hjælpen er gratis.
Hvad indeholder praktisk hjælp	<p>Der afklares hvilke ressourcer du har, i forhold til at opretholde eller genvinde dine tidligere færdigheder. Du skal derfor udføre de opgaver du kan selv. I samarbejde med dig, fastsætter vi de mål, du ønsker at arbejde hen imod, så du forhåbentlig opnår en god livskvalitet.</p> <p>Visitator har i din afgørelse beskrevet den hjælp, du er bevilget.</p>
Hvordan bruges velfærdsteknologi i hjælpen?	<p>Frederikshavn Kommune arbejder målrettet med at integrere hjælpemidler og velfærdsteknologier i indsatsen.</p> <p>Det vil altid blive undersøgt, om hjælpemidler og velfærdsteknologier kan anvendes til at fremme målet om at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af andres hjælp.</p> <p>Nogle hjælpemidler vil være så almindelige, at de betragtes som sædvanligt indbo. Hvilke hjælpemidler, der indgår i sædvanligt indbo, vil ændre sig løbende i takt med samfundsudviklingen. Hjælpemiddelenheden ved Frederikshavn Kommune kan rådgive dig om dette.</p> <p>Velfærdsteknologi kan være rettet direkte mod dig eller mod den enkelte medarbejder. Uanset formålet med at anvende velfærdsteknologier så er det vigtigt at udnytte alle de muligheder, velfærdsteknologier giver og dermed understøtte arbejdet med at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af hjælp.</p>
Hvad gør jeg hvis mine behov ændrer sig?	<p>Hvis du er bevilget hjælp, har du pligt til at oplyse Frederikshavn Kommune, hvis dine forhold ændres.</p> <p>Du skal kontakte Visitationen, som vil vurdere, om der er behov for en ny vurdering.</p> <p>De medarbejdere, der hjælper dig i det daglige er uddannede til og forpligtigede til at observere ændringer i din almentilstand og give besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp.</p>

<p>Kan jeg vælge anden hjælp end den jeg er bevilget?</p>	<p>Der er mulighed for at vælge en anden hjemmehjælpsydelse, end den der er truffet afgørelse om. Det kaldes fleksibel hjemmehjælp.</p> <p>Valgfriheden består i, at du helt eller delvist kan bytte en ydelse til fordel for en anden ydelse. Det kan eksempelvis være, hvis du ønsker et skab rengjort indvendigt eller hjælp pga. en særlig mærkedag såsom hjælp til julepyntning. Det er leverandøren, der har det overordnede ansvar for, at den hjælp der er aftalt, også bliver udført.</p> <p>Det er vigtigt, at leverandøren sammen med dig vurderer, hvornår den visiterede hjælp fravælges eller byttes med en anden ydelse. Hvis den visiterede hjælp fravælges eller byttes med anden ydelse, kan der ikke klages over, at den fravalgte hjælp ikke er udført.</p> <p>Hvis den visiterede hjælp gentagne gange fravælges eller byttes med en anden ydelse, kan der være tale om, at visitationen bør foretage en ny vurdering af behovet for hjælpen.</p> <p>Det er en forudsætning, at hjælpen kan ydes på den samme tid som den bevilgede hjælp, og at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for både dig og for medarbejderen. Samtidig er det et krav, at medarbejderen har den nødvendige uddannelse til at udføre opgaven. Det er din leverandør, der vurderer, om kravene er opfyldt.</p>
<p>Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen</p>	<p>Der må ikke forekomme aflysninger af praktisk hjælp, og eventuelle omlægninger af hjælpen kan kun forekomme efter aftale med dig.</p> <p>Tidspunktet for leveringen må ikke afvige mere end +/- 30 minutter fra den aftalte tid.</p> <p>Leverandøren skal tilstræbe, at du får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Får du hjælp flere gange i døgnet, skal du dog forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig.</p> <p>Hvis du også modtager personlig pleje og har valgt den samme leverandør til praktisk hjælp, er det ikke sikkert, at det bliver den samme medarbejder, der udfører begge dele.</p>

	<p>Derudover skal leverandøren sikre, at den der kommer i dit hjem er bekendt med dit behov for træning og hjælp.</p> <p>Leverandøren er ansvarlig for ved igangsætning af hjælpen at sikre, at du er informeret om, hvordan du nemmest tager kontakt til leverandøren. Leverandøren er desuden forpligtet til at udlevere et døgndækkende nummer til dig.</p> <p>De medarbejdere, der udfører arbejde i dit hjem, har tavshedspligt, om forhold de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter, at ansættelsesforholdet er ophørt.</p> <p>Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.</p> <p>Medarbejderne har ikke krav på mad eller anden forplejning hos dig.</p>
Har leverandøren en nøgle til mit hjem?	<p>Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem, hvis du selv kan lukke op.</p> <p>Hvis det er nødvendigt i enkeltstående tilfælde at udlevere nøgle til leverandøren, skal du sørge for at få en kvittering. Såfremt der opstår et varigt behov, opsættes der elektronisk lås.</p>
Dine forpligtigelser	<p>Hvis du er forhindret i at modtage hjælpen, skal du give leverandøren besked, som udgangspunkt dagen før.</p> <p>Såfremt leverandøren ikke medbringer arbejdsredskaber, må det du stiller til rådighed ikke være defekt. Det gælder støvsuger, trappetige, gulvskrubbe eller moppe, klude og elektriske installationer med videre. Din støvsuger og gulvmoppe skal have regulerbart skaft, så den kan indstilles til medarbejderen.</p> <p>Hvis leverandøren ikke medbringer rengøringsmidler, har du pligt til at købe arbejdsmiljøvenlige rengøringsmidler ud fra en positivliste/produktliste, som du kan få udleveret af leverandøren.</p>

	<p>Hvis du ikke åbner døren, vil medarbejderen undersøge årsagen hertil ved at kontakte pårørende, din valgte kontaktperson eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed for din regning.</p> <p>Dit hjem skal være indrettet, så medarbejderen kan overholde arbejdsmiljølovgivningen. Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp. Eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Det kan betyde, at du må tage et andet rum i brug og eventuelt fjerne tæpper eller lignende.</p> <p>Dit hjem skal være røgfrit, imens hjælpen leveres og husdyr skal være lukket inde.</p> <p>Der skal være gode adgangsforhold til dit hjem. Du skal selv sørge for at få ryddet sne, samt sikre at der ikke er glat, når hjælpen kommer til dig</p>
Tilsyn	<p>Center for Social- og Sundhedsområdet vil løbende sørge for, at der bliver lavet kvalitetsopfølgning.</p> <p>Derudover vil Visitationen lave opfølgninger på din konkrete situation.</p> <p>Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderen er i orden i dit hjem. Du vil blive orienteret på forhånd, hvis de ønsker at komme med ind i dit hjem. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.</p>
Hvis du vil klage	<p>Ønsker du at klage over den tildelte hjælp, skal klagen rettes til:</p> <p>Visitationenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn.</p> <p>Hvis du klager, vil Visitationenheden revurdere dit behov for hjælp. Hvis afgørelsen fastholdes, sender Visitationenheden din klage videre til Ankestyrelsen. Du vil herefter få svar direkte fra Ankestyrelsen.</p>

	Klage over udførelsen af hjælpen skal rettes til din leverandør. Opnås der ikke enighed, kontaktes Visitationsenheden.
--	--

Relateret document 3/7

Dokument Navn: Kvalitetsstandard for Praktisk
hjælp.docx

Dokument Titel: Kvalitetsstandard for
Madservice

Dokument ID: 6875073

Kvalitetsstandard for madservice i Frederikshavn Kommune.

Emne	Indhold
Lovgrundlag	Serviceovens §83, stk. 1 nr. 3 Kommunalbestyrelsen skal tilbyde madservice
Formål	Målet med Madservice er at fastholde og forbedre din ernæringstilstand gennem sund og varieret kost, således at du opnår størst mulig fysisk, og psykisk sundhed.
Hvad kan du få hjælp til	I Frederikshavn Kommune bliver maden bragt ud til din bopæl. Du kan visiteres til hjælp til færdig tilberedning og servering.
Hvem kan modtage madservice	Du kan få madservice, hvis du har en nedsat fysisk, psykisk eller social funktionsevne, og derfor ikke kan klare hele eller dele af madlavningen i dit hjem. Tildeling fokuserer på dine egne ressourcer
Hvor skal du henvende dig for at ansøge om madservice	Visitationenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn 98455354 Kl. 8.00-9.30
Hvornår bliver du kontaktet og hvornår starter hjælpen	Visitor træffer afgørelse om bevilling af madservice senest 7 dage efter din henvendelse. Afgørelsen sendes efterfølgende skriftligt til dig. Levering af madservice til dig, der er nyvisiteret, skal ske hurtigst muligt og senest 3 dage efter, at du er visiteret.
Hvem leverer hjælpen	Der er frit valg på området, hvilket betyder, at du kan vælge mellem Frederikshavns Kommunes godkendte leverandører. Du kan finde en oversigt over godkendte leverandører på frederikshavn.dk eller henvende dig til Visitationen.
Hvad koster madservice	Der er egenbetaling for madservice, således at du enten bliver trukket i din pension, såfremt du har givet fuldmagt til dette eller får tilsendt en opkrævning. Du kan få oplyst den aktuelle pris for madservice, hos Visitationenheden
Hvor og hvornår leveres maden?	Der gælder standarder for, hvornår din mad skal leveres, alt efter hvilken type det er. Se de specifikke standarder længere nede.

	<p>Den leverede mad skal afleveres i dit hjem og må aldrig stilles udenfor.</p> <p>Leverandøren skal kunne levere madservice samtlige dage i året.</p>
<p>Hvordan skal du forholde dig til bestilling og afbestilling af mad?</p>	<p>Fristen for afbestilling af madservice er kl. 12.00 dagen før leveringen.</p> <p>Afbestilling skal ske direkte til den valgte leverandør. Hvis man afbestiller senere end dette tidspunkt, skal man betale for maden.</p> <p>Telefonnummer fremgår af menuplanerne.</p> <p>Du har mulighed for at bestille gæsteportioner (dog ikke til større selskaber, fødselsdage mv.). Gæsteportioner og pris aftales og afregnes særskilt med den valgte leverandør af madservice.</p> <p>Der kan være mulighed for tilkøbsydelse ved de enkelte leverandører, og nærmere information omkring dette kan du rekvirere ved din valgte leverandør.</p>
<p>Hvad kan du forvente af den leverede mad?</p>	<p>Én portion hovedret og bilet vil følge anbefalingerne for middagsmåltidet.</p> <p>Sammensætningen af energiprocentfordelingen kan variere i forhold til ovenstående afhængig af diættype.</p> <p>De råvarer, som anvendes i madproduktionen, skal være af høj kvalitet. Råvarerne skal være friske og anvendes til det formål, de er indkøbt til. Råvarevalget skal som hovedregel følge årstidens udbud.</p> <p>Økologiske råvarer kan indgå i produktionen. Overordnet følges Sundhedsstyrelsens anbefalinger i Den Nationale Kosthåndbog, som kan ses på www.kostforum.dk.</p> <p>Varmt mad</p> <p>Varmt mad er mad, der produceres i en sammenhængende proces og umiddelbart derefter bliver leveret til eller serveret for dig. Der er krav til emballagen i et varmholdt system, og det valgte materiale skal kunne holde maden varm ved en temperatur på minimum +65°C. Det gælder både for transportkassen og selve serveringssystemet. Maden skal leveres til dig i biler godkendt til transport af mad, dagligt i tidsrummet kl. 11.00 –</p>

	<p>13.00, eller kan hentes eller indtages inden for dette tidsrum ved leverandøren. Leveringstidspunktet kan fraviges efter aftale mellem leverandør og borger.</p> <p>Kølemad Kølemad er mad, der efter fremstillingen nedkøles hurtigt. I en køleproduktion er kravet til emballagen, at den skal kunne tåle lave kuldegrader og kunne tåle opvarmning til + 200°C. Emballagen skal være velegnet til opvarmning i ovn eller mikrobølgeovn. Temperaturen på maden må ved levering maksimum være + 10°C. Mad til indtagelse samme dag skal inden kl. 12.00 transporteres til dig i biler godkendt til transport af mad, eller kan afhentes/indtages ved leverandøren.</p> <p>Køle-/vakuummad Køle-vakuummad er mad, der efter fremstilling nedkøles hurtigt. Derefter pakkes maden i kontrolleret atmosfære, så madens holdbarhed forlænges.</p> <p>I en køleproduktion er kravet til emballagen, at den skal kunne tåle graderne -18 grader til + 200. Emballagen kan tåle ovn og mikrobølgeovn. Temperaturen på maden må ved levering maksimalt være + 10°C. Maden leveres i tidsrummet 8- 18, og der leveres mad til 7 dage af gangen.</p>
<p>Hvad kan du forvente i forhold til levering af madservice</p>	<p>Hygiejne Leverandøren skal til enhver tid sikre hygiejnisk korrekt håndtering af maden i samtlige led af produktionen og distributionen. Dette betyder, at medarbejdere, som enten producerer eller distribuerer maden, skal have uddannelse i eller viden om hygiejnisk korrekt håndtering af maden.</p> <p>Leverandøren har en forpligtelse til at vejlede dig i korrekt opbevaring og tilberedning af den leverede mad.</p> <p>Emballage Emballagen skal opfylde gældende lovgivning i forhold til opbevaring. Emballagen skal være af et miljøvenligt materiale, som kan recirkuleres.</p>

	<p>Hvis der vælges et engangssystem, skal emballagen kunne højforbrændes uden dannelse af giftstoffer.</p> <p>Emballagen skal være let at åbne for modtageren og af et let materiale. Leveres maden til dig i en transportkasse, gælder det, at denne skal være let for dig at håndtere.</p>
Dine forpligtigelser	<p>Hvis du er forhindret i at modtage madservice, skal du give leverandøren besked.</p> <p>Hvis du ikke åbner døren, vil medarbejderen undersøge årsagen hertil ved at kontakte pårørende, din valgte kontaktperson eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed for din regning.</p> <p>Dit hjem skal være indrettet, så medarbejderen kan overholde arbejdsmiljølovgivningen.</p> <p>Dit hjem skal være røgfrit, mens madservice leveres og husdyr skal være lukket inde</p> <p>Der skal være gode adgangsforhold til dit hjem. Du skal selv sørge for at få ryddet sne, samt sikre at der ikke er glat, når hjælpen kommer til dig</p>
Hvilke krav er der til leverandør og medarbejderne	<p>Produktionen af mad skal foregå med deltagelse af mindst én leder eller medarbejder med en kostfaglig uddannelse. Maden bringes ud af medarbejdere, som er oplært i håndtering af de krav til leverancen, som den af leverandøren valgte produktionsform stiller.</p> <p>Leverandøren er ansvarlig for ved igangsættelse af madservice at sikre, at du er informeret om, hvordan du nemmest tager kontakt til leverandøren.</p> <p>De medarbejdere, der kommer i dit hjem, har tavshedspligt. Tavshedspligten gælder også efter ansættelsesforholdet er ophørt.</p> <p>Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.</p>

Har leverandøren en nøgle til mit hjem?	<p>Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem, hvis du selv kan lukke op.</p> <p>Hvis det er nødvendigt i enkeltstående tilfælde at udlevere nøgle til leverandøren, skal du sørge for at få en kvittering. Såfremt der opstår et varigt behov, opsættes der elektronisk lås.</p>
Hvad gør jeg hvis mine behov ændrer sig?	Hvis du er bevilget hjælp, har du pligt til at oplyse Frederikshavn Kommune, hvis dine forhold ændres.
Tilsyn	<p>Levnedsmiddelkontrollen har det overordnede ansvar for kontrol på fødevareområdet.</p> <p>Herudover sørger Center for Social- og Sundhedsområdet for, at der bliver foretaget en kvalitetsopfølgning med det formål, at det sikres, at kvaliteten i den leverede mad er i orden.</p>
Hvis du vil klage	<p>Ønsker du at klage over tildelingen af madservice, skal klagen rettes til:</p> <p>Visitationsenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn.</p> <p>Hvis du klager vil Visitationsenheden revurdere dit behov for madservice. Hvis afgørelsen fastholdes, sender Visitationsenheden din klage videre til Ankestyrelsen. Du vil herefter få svar direkte fra Ankestyrelsen.</p> <p>Klage over levering af madservice skal rettes til din leverandør. Opnås der ikke enighed, kontaktes Visitationsenheden.</p>

Relateret document 4/7

Dokument Navn: Kvalitetsstandard for
Madservice.docx

Dokument Titel: Kvalitetsstandard for
Vedligeholdesestræning

Dokument ID: 6875070

Kvalitetsstandard for Vedligeholdelsestræning

Emne	Indhold
Lovgrundlag	Serviceovens § 86, stk. 2 <i>Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.</i>
Formål	Vedligeholdelsestræningen skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat funktionsevne. Træningen skal således medvirke til, at du kan have et godt og selvstændigt liv ved, så vidt det er muligt, at forebygge yderligere svækkelse.
Hvad kan du få hjælp til	Du kan få hjælp til at fastholde de færdigheder, du har opnået gennem genoptræning eller til at undgå yderligere funktionsnedsættelser. Vedligeholdelsestræningen er afgrænset til den periode, hvor du har behov for terapeutens hjælp til træning i forhold til at fastholde dine færdigheder eller undgå funktionsnedsættelser.
Hvem kan modtage vedligeholdelsestræning	Du kan tilbydes hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, hvis du på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv er i stand til at vedligeholde din funktionsevne. Hvis du modtager træning under den vederlagsfri fysioterapiordning, kan du ikke samtidig modtage samme træningstilbud i kommunalt regi.
Hvor skal du henvende dig for at ansøge om vedligeholdelsestræning	Visitationsenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn 98455353 Kl. 8.00-9.30
Hvornår bliver du kontaktet og hvornår starter hjælpen	Visitator træffer afgørelse om bevilling af vedligeholdelsestræning inden for 2 uger efter din henvendelse. Afgørelsen sendes efterfølgende skriftligt til dig. Afgørelsen træffes på baggrund af de nødvendige oplysninger, eksempelvis på baggrund af funktionsevne og lægeoplysninger. Det fremgår af afgørelsen, hvilken træningsydelse du er tildelt og det overordnede formål.

	Vedligeholdelsestræning påbegyndes senest 5 uger efter afgørelsen er truffet.
Hvem leverer vedligeholdelsestræning	Vedligeholdelsestræning leveres af Træningsområdet i Frederikshavn Kommune.
Hvilke medarbejdere kan du møde	<p>Vedligeholdelsestræningen udføres af ergo- og eller fysioterapeuter. Andet personale kan ud fra en individuel vurdering medvirke til udførelsen af træningen. I disse situationer vil det være under supervision af terapeuterne.</p> <p>Medarbejderen har tavshedspligt om forhold, de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter, at ansættelsesforholdet er ophørt.</p> <p>Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.</p>
Hvad koster vedligeholdelsestræning	Vedligeholdelsestræning er gratis. Der kan være en egenbetaling, hvis du har brug for kørsel til vedligeholdelsestræningen.
Hvad indeholder vedligeholdelsestræning	<p>Vedligeholdelsestræning tilbydes som udgangspunkt én gang ugentligt og er afgrænset til den periode, hvor du har behov for terapeutens hjælp til træning i forhold til at fastholde dine færdigheder. Der foretages altid en konkret individuel vurdering af dit behov og dine ressourcer.</p> <p>Vedligeholdelsestræningen foregår som hovedregel på hold, men kan i særlige tilfælde foregå individuelt.</p> <p>Vedligeholdelsestræning påbegyndes med en fysio- eller ergoterapeutisk undersøgelse samt fastsættelse af mål med træningen i samarbejde med dig.</p> <p>Træningen tilrettelægges ud fra en individuel vurdering af dit behov. Hvor det er relevant, giver fysio- eller ergoterapeuten vejledning og instruktion, til dig, dine pårørende og eventuelt plejepersonale.</p>
Hvordan bruges velfærdsteknologi i hjælpen?	Træning af dine færdigheder går altid forud for anvendelse af velfærdsteknologi og hjælpemidler.

	Der kan dog indgå velfærdsteknologi som et redskab i din træning.
Hvad gør jeg hvis mine behov ændrer sig?	<p>Hvis du er bevilget træning, har du pligt til at oplyse Frederikshavn Kommune, hvis dine forhold ændres.</p> <p>Du skal kontakte Visitationen, som vil vurdere, om der er behov for en ny vurdering, et rehabiliteringsforløb, eller om hjælpen kan tilpasses alene på baggrund af din henvendelse.</p> <p>De medarbejdere, der hjælper dig er uddannede til og forpligtigede til at observere ændringer i din almentilstand og give besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din almentilstand.</p>
Hvad kan du forvente i forhold til udførelse af træningen	<p>Der opstilles mål for vedligeholdelsestræningen i samarbejde med dig.</p> <p>Aflysning af træningen forekommer efter forudgående kontrakt, og du vil blive tilbudt en ny tid. Hvis ergo- eller fysioterapeuten udebliver, skal du kontakte træningsområdet i Frederikshavn Kommune.</p> <p>Træningen påbegyndes inden for 30 minutter fra det aftalte tidspunkt. Forskydes dette, bliver du kontaktet og en ny tid aftales.</p> <p>Det tilstræbes, at det er den samme medarbejder/de samme medarbejdere, der står for vedligeholdelsestræningen.</p> <p>Ved ophør af træningen oplyses du om andre tilbud, hvor du selv kan fastholde og udvikle funktioner.</p> <p>Træningsindsatsen koordineres med andre kommunale træningsindsatser.</p>
Hvor foregår vedligeholdelsestræning	Vedligeholdelsestræning kan foregå i dit eget hjem, på et trænings- eller aktivitetscenter eller under ophold på en genoptrænings- eller aflastningsafdeling.
Har leverandøren en nøgle til mit hjem?	Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem, hvis du selv kan lukke op.

	<p>Hvis det er nødvendigt i enkeltstående tilfælde at udlevere nøgle til leverandøren, skal du sørge for at få en kvittering.</p>
Dine forpligtigelser	<p>Vi forventer, at du prioriterer og er motiveret for træningen. Du skal være i stand til aktivt at tage del i træningen og være i stand til at modtage instruktion/ny indlæring. Hvis du ikke prioriterer træningen og gentagne gange melder afbud eller udebliver fra træningen, vil træningen blive afsluttet.</p> <p>Hvis du er forhindret i at modtage træningen, skal du give leverandøren besked hurtigst muligt. Hvis du selv aflyser træningen, kan du ikke forvente at få en anden tid.</p> <p>Hvis du ikke åbner døren, vil medarbejderen undersøge årsagen hertil ved at kontakte pårørende, din valgte kontaktperson eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed for din regning.</p> <p>Dit hjem skal være indrettet, så medarbejderen kan overholde arbejdsmiljølovgivningen. Loven siger, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p> <p>Dit hjem skal være røgfrit, imens hjælpen leveres og husdyr skal være lukket inde.</p> <p>Der skal være gode adgangsforhold til dit hjem. Du skal selv sørge for at få ryddet sne, samt sikre at der ikke er glat, når hjælpen kommer til dig</p>
Hvis du har brug for kørsel til træning	<p>Hvis du på grund af din funktionsnedsættelse er ude af stand til at transportere dig selv til træningen, kan kørsel søges iht. Servicelovens § 117. Der er en delvis egenbetaling på kørslen.</p> <p>Du skal i disse tilfælde rette henvendelse til visitator, som har bevilget træningen.</p>
Tilsyn	<p>Center for Social- og Sundhedsområdet vil løbende sørge for, at der bliver foretaget en kvalitetsopfølgning med det formål at sikre, at du får leveret den rette kvalitet i forhold til træningen.</p>
Hvis du vil klage	<p>Ønsker du at klage over den tildelte træning, skal klagen rettes til:</p>

Visitationsenheden
Center for Social og Sundhedsområdet
Rådhus Alle 100
9900 Frederikshavn.
Tlf. 98455353 Kl. 8.00-9.30

Hvis du klager, vil Visitationsenheden revurdere dit behov for træning. Hvis afgørelsen fastholdes, sender Visitationsenheden din klage videre til Ankestyrelsen. Du vil herefter få svar direkte fra Ankestyrelsen.

Klage over udførelsen af træningen skal rettes til træningscentret. Opnås der ikke enighed, kontaktes Visitationsenheden.

Relateret document 5/7

Dokument Navn: Kvalitetsstandard for
Vedligeholdesestræning.docx

Dokument Titel: Kvalitetsstandard for
Genoptræning SEL § 86

Dokument ID: 6875075

Kvalitetsstandard for Genoptræning SEL § 86

Emne	Indhold
Lovgrundlag	Serviceovens § 86, stk. 1 <i>Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.</i>
Formål	At du hurtigst muligt genvinder dit tidligere funktionsniveau eller det højst mulige funktionsniveau. Målet er således, at du bliver i stand til at genoptage din tilværelse som før funktionsnedsættelsen eller alternativt får en så aktiv og selvstændig tilværelse som muligt.
Hvad kan du få hjælp til	Genoptræning er begrænset til den periode, hvor der er mulighed for bedring af dit funktionsniveau, og hvor du har behov for terapeutens hjælp for at forbedre dit funktionsniveau.
Hvem kan modtage genoptræning	Genoptræning gives fortrinsvis til ældre, som er svækket på grund af længere tids sygdom eller oplever funktionstab, og i begrænset omfang andre, som har behov for fysio- eller ergoterapeutisk genoptræning for at genvinde færdigheder. Den fysiske funktionsnedsættelse skal være forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til sygehusindlæggelse.
Hvor skal du henvende dig for at ansøge om genoptræning	Visitationsheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn 98455353 Kl. 8.00-9.30
Hvornår bliver du kontaktet og hvornår starter hjælpen	Visitator træffer afgørelse om bevilling af genoptræning inden for en uge efter din henvendelse. Afgørelsen sendes efterfølgende skriftligt til dig. Afgørelsen træffes på baggrund af de nødvendige oplysninger, eksempelvis på baggrund af funktionsevne og lægeoplysninger. Det fremgår af afgørelsen, hvilken træning du er tildelt, varighed af træning og formålet. Genoptræningen påbegyndes senest 2 uger efter afgørelsen er truffet.

Hvem leverer genoptræning	Ergo- og fysioterapeuter i Træningsområdet Frederikshavn Kommune varetager genoptræningen i samarbejde med dig.
Hvilke medarbejdere kan du møde	Genoptræningen udføres af ergo- og eller fysioterapeuter. Andet personale kan ud fra en individuel vurdering medvirke til udførelsen af træningen. I disse situationer vil det være under supervision af terapeuterne. Medarbejderen har tavshedspligt. Tavshedspligten gælder også efter, at ansættelsesforholdet er ophørt. Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån.
Hvad koster genoptræning	Genoptræningen er gratis. Der kan være en egenbetaling, hvis du har brug for kørsel til genoptræningen
Hvad indeholder genoptræning	Genoptræning kan som udgangspunkt tildeles 2 gange ugentligt, dog ud fra en konkret individuel vurdering. Genoptræningen er afgrænset til den periode, hvor du har behov for terapeutens hjælp til træning i forhold til at bedre dine færdigheder. Genoptræningen påbegyndes med en fysio- eller ergoterapeutisk undersøgelse samt formulering af målet med træningen i samarbejde med dig. Der findes forskellige typer af træning: Ergoterapeutisk genoptræning Træningen påbegyndes med ergoterapeutisk undersøgelse samt formulering af målet for træningen. Dette sker i samarbejde med dig. Træningen kan omfatte træning i almindelige hverdags gøremål, herunder brug af relevante hjælpemidler, træning af hånd, arm, ansigt og svælg. Desuden kan genoptræningen også bestå af relevant vejledning til dig, dine pårørende og/eller plejepersonale, der er omkring dig i hverdagen. Fysioterapeutisk genoptræning Træningen påbegyndes med fysioterapeutisk undersøgelse samt formulering af målet for træningen. Dette sker i samarbejde med dig. Træningen kan omfatte træning af muskelstyrke og

	<p>ledbevægelighed, neuromuskulær træning, balance- og koordinationstræning, træning af respiration (vejrtrækning) og kredsløb samt funktionstræning. Desuden kan genoptræningen også bestå af relevant vejledning til dig, dine pårørende og/eller plejepersonale, der er omkring dig i hverdagen.</p> <p>Midlertidig aflastningsophold med genoptræning Træningen påbegyndes med en ergo- og/eller fysioterapeutisk undersøgelse samt formulering af målet for træningen. Dette sker i samarbejde med dig. Den daglige træning kan for eksempel omfatte koordineret ergo- og fysioterapeutisk træning i samarbejde med hjælpepersonale og aktivitetstilbud. Desuden relevant vejledning til dig, dine pårørende og/eller plejepersonale, der er omkring dig i hverdagen.</p>
<p>Hvordan bruges velfærdsteknologi i træningen?</p>	<p>Der kan indgå hjælpemidler og velfærdsteknologi som et redskab i din træning.</p>
<p>Hvad gør jeg hvis mine behov ændrer sig?</p>	<p>Hvis du er bevilget træning, har du pligt til at oplyse Frederikshavn Kommune, hvis dine forhold ændres.</p> <p>Du skal kontakte Visitationen, som vil vurdere, om der er behov for en ny vurdering, eller om træningen kan tilpasses alene på baggrund af din henvendelse.</p> <p>De medarbejdere, der hjælper dig er uddannede og forpligtigede til at observere ændringer i din almentilstand og give besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din almentilstand.</p>
<p>Hvad kan du forvente i forhold til udførelse af hjælpen</p>	<p>Der opstilles mål for genoptræningen i samarbejde med dig.</p> <p>Aflysning af træning forekommer efter forudgående kontakt, og du vil blive tilbudt en ny tid. Hvis ergo- eller fysioterapeuten udebliver, skal du kontakte Træningsområdet i Frederikshavn Kommune.</p>

	<p>Træningen påbegyndes inden for 30 minutter fra det aftalte tidspunkt. Forskydes dette, bliver du kontaktet og en ny tid aftales.</p> <p>Det tilstræbes, at det er den samme medarbejder/de samme medarbejdere, der står for genoptræningen.</p> <p>Ved ophør af træningen oplyses du om andre tilbud, hvor du selv kan fastholde og udvikle funktioner.</p>
Hvor foregår genoptræningen?	Genoptræningen kan foregå i dit eget hjem, på et trænings- eller aktivitetscenter eller under ophold med genoptræning.
Har leverandøren en nøgle til mit hjem?	<p>Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem, hvis du selv kan lukke op.</p> <p>Hvis det er nødvendigt i enkeltstående tilfælde at udlevere nøgle til leverandøren, skal du sørge for at få en kvittering.</p>
Dine forpligtigelser	<p>Du skal deltage aktivt i træningen og være i stand til at modtage instruktion/ny indlæring. Hvis du ikke prioriterer træningen og gentagne gange melder afbud eller udebliver fra træningen, vil træningen blive afsluttet.</p> <p>Hvis du er forhindret i at modtage træningen, skal du give leverandøren besked hurtigst muligt. Hvis du selv aflyser træningen, kan du ikke forvente at få en anden tid.</p> <p>Hvis du ikke åbner døren, vil medarbejderen undersøge årsagen hertil ved at kontakte pårørende, din valgte kontaktperson eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed for din regning.</p> <p>Dit hjem skal være indrettet, så medarbejderen kan overholde arbejdsmiljølovgivningen. Loven siger, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.</p> <p>Dit hjem skal være røgfrit, imens hjælpen leveres og husdyr skal være lukket inde.</p>

	<p>Der skal være gode adgangsforhold til dit hjem. Du skal selv sørge for at få ryddet sne, samt sikre at der ikke er glat, når hjælpen kommer til dig.</p>
Hvis du har brug for kørsel til træning	<p>Hvis du på grund af din funktionsnedsættelse er ude af stand til at transportere dig selv til træningen, kan kørsel søges iht. Servicelovens § 117. Der er en delvis egenbetaling på kørslen.</p> <p>Du skal i disse tilfælde rette henvendelse til visitator, som har bevilget træningen.</p>
Tilsyn	<p>Center for Social- og Sundhedsområdet vil løbende sørge for, at der bliver foretaget en kvalitetsopfølgning med det formål at sikre, at du får leveret den rette kvalitet i forhold til træningen</p>
Hvis du vil klage	<p>Ønsker du at klage over den tildelte træning, skal klagen rettes til:</p> <p>Visitationsenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn.</p> <p>Hvis du klager, vil Visitationsenheden revurdere dit behov for hjælp. Hvis afgørelsen fastholdes, sender Visitationsenheden din klage videre til Ankestyrelsen. Du vil herefter få svar direkte fra Ankestyrelsen.</p> <p>Klage over udførelsen af træningen skal rettes til træningscentret. Opnås der ikke enighed, kontaktes Visitationsenheden.</p>

Relateret document 6/7

**Dokument Navn: Kvalitetsstandard for
Genoptræning SEL § 86.docx**

**Dokument Titel: Kvalitetsstandard for
hverdagsrehabilitering**

Dokument ID: 6875059

Kvalitetsstandard for hverdagsrehabilitering i Frederikshavn Kommune.

Emne	Indhold
Lovgrundlag	<p>Serviceovens § 83a</p> <p><i>Kommunen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og nedsætte behovet for hjælp efter SEL § 83.</i></p>
Formål	<p>Formålet med rehabiliteringsforløbet er, at du bliver trænet op til helt eller delvis at blive selvhjulpen i forhold til at kunne varetage områder af din daglige livsførelse.</p> <p>Selvhjulpenhed skal være med til, at du bevarer din livskvalitet og forebygge yderligere funktionstab. Er der opgaver, du ikke kan blive selvhjulpen i, vil du få hjælp til disse.</p>
Hvad kan du få hjælp til	<p>Hverdagsrehabiliteringen er vejledning og rehabilitering inden for følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none">- personlig pleje- praktisk hjælp <p>Du vil få den fornødne hjælp under rehabiliteringsforløbet.</p>
Hvem kan modtage hverdagsrehabilitering	<p>Du kan bevilges et rehabiliteringsforløb, hvis du har nedsat funktionsevne, som gør, at du ikke selvstændigt er i stand til at klare opgaver inden for personlig pleje eller praktisk hjælp, men vurderes at kunne blive trænet helt eller delvis op til at kunne klare disse opgaver igen.</p> <p>Inden et rehabiliteringsforløb foretager kommunen en vurdering af, om dit nedsatte funktionsniveau kan afhjælpes med hjælpemidler, velfærdsteknologi eller gennem træning.</p> <p>Målet med rehabiliteringsforløbet er, at du helt eller delvis genvinder dit tidligere funktionsniveau eller opnår højst mulige funktionsevne. Du bevarer således muligheden for at opnå et selvstændigt og socialt liv og have en god livskvalitet samt forebygge yderligere nedsættelse af funktionsniveauet.</p>

<p>Hvor skal du henvende dig for at ansøge om hverdagsrehabilitering</p>	<p>Visitationseenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn 98455354 Kl 8.00-9.30</p>
<p>Hvornår bliver du kontaktet og hvornår starter hjælpen</p>	<p>Du bliver kontaktet af visitator, der inden for 7 dage fra henvendelsen, træffer afgørelse om bevilling af hverdagsrehabilitering. Afgørelse sendes efterfølgende skriftligt til dig.</p> <p>Hverdagsrehabiliteringen opstartes 2 dage efter bevillingen, hvis der er tale om personlig pleje og senest 2 uger efter bevillingen, hvis der er tale om praktisk hjælp. Hvis der er behov for akut hjælp, opstartes hjælpen straks.</p> <p>Første gang du visiteres til hjælp, bliver du tilbudt et opstartsmøde på en time med den leverandør, du har valgt.</p>
<p>Hvad indeholder et rehabiliteringsforløb</p>	<p>Rehabiliteringen vil altid indledes med en vurdering og sammen med dig fastlægges målet for indsatsen.</p> <p>Der afklares, hvilke ressourcer du har i forhold til at opretholde eller genvinde dine tidligere færdigheder. Der kan eksempelvis være tale om, at du opnår et højere fysisk funktionsniveau, at du lærer at udføre opgaven anderledes, at du kan udføre opgaven med et hjælpemiddel/velfærdsteknologi eller kan klare opgaven ved at dele den op over flere dage.</p> <p>Hverdagsrehabiliteringen kan være i gang sideløbende med genoptræning jf. Sundhedslovens § 140 eller Servicelovens § 86.</p>
<p>Hvem leverer hjælpen</p>	<p>Hverdagsrehabilitering udføres af et tværfagligt sammensat team (fysio- og ergoterapeuter, social og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere)</p> <p>Når man er bevilget et hverdagsrehabiliteringsforløb, har man frit valg mellem de leverandører, der er godkendt af kommunen til at levere ydelser efter Servicelovens §83.</p>

	Dog vil fysio- og ergoterapeuter altid være fra Frederikshavn Kommune.
Hvilke medarbejdere kan du møde	<p>Medarbejdere, der udfører opgaverne, er som udgangspunkt sundheds- eller socialfagligt uddannet.</p> <p>I nogle tilfælde kan medarbejderne også være under uddannelse eller uuddannede. Medarbejderne skal altid være kvalificerede til at yde hjælpen efter hjælp til selvhjælpsprincippet, så du så vidt muligt aktivt inddrages i opgaveløsningen. Medarbejderen skal desuden være i stand til at observere ændringer i din almentilstand.</p> <p>Der samarbejdes med sygeplejerskerne, når det er relevant.</p>
Hvad koster hverdagsrehabilitering	Rehabiliteringsforløbet er gratis.
Hvornår udføres opgaverne	<p>Hverdagsrehabilitering foregår fortrinsvis i dag- og aftentimerne.</p> <p>Rehabilitering i forbindelse med praktisk hjælp leveres kun på hverdage i dagtimerne.</p>
Hvordan bruges velfærdsteknologi i hjælpen?	<p>Frederikshavn Kommune arbejder målrettet med at integrere hjælpemidler og velfærdsteknologier i indsatsen.</p> <p>Der vil altid blive lavet en vurdering af om hjælpemidler og velfærdsteknologier kan anvendes til at fremme målet om at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af andres hjælp og vil således blive tænkt ind i forhold til de indsatser, du får tildelt ud fra såvel faglige som økonomiske overvejelser.</p> <p>Nogle hjælpemidler vil være så almindelige, at de betragtes som sædvanligt indbo. Hvilke hjælpemidler, der indgår i sædvanligt indbo, vil ændre sig løbende i takt med samfundsudviklingen. Hjælpemiddelenheden ved Frederikshavn Kommune kan rådgive dig om dette.</p> <p>Velfærdsteknologi kan være rettet direkte mod dig eller mod den enkelte medarbejder. Uanset formålet med at anvende velfærdsteknologier så er det vigtigt at udnytte alle de muligheder, velfærdsteknologier giver og dermed understøtte arbejdet med at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af hjælp.</p>

<p>Kan jeg få et nødkald når jeg modtager hverdagsrehabilitering</p>	<p>Det er visitator, der vurderer, om du opfylder kriterier for bevilling af nødkaldeanlæg til akut opståede behov for hjælp. Ved bevilling af nødkald opsættes der altid en elektronisk lås.</p> <p>Kan du anvende telefon, får du et døgndækkende telefonnummer til din leverandør.</p>
<p>Hvad gør jeg hvis mine behov ændrer sig?</p>	<p>Hvis du er bevilget hjælp, har du pligt til at oplyse Frederikshavn Kommune, hvis dine forhold ændres.</p> <p>Du skal kontakte Visitationen, som vil vurdere, om der er behov for en ny vurdering eller om hjælpen kan tilpasses alene på baggrund af din henvendelse.</p> <p>De medarbejdere, der hjælper dig i det daglige er uddannede til og forpligtigede til at observere ændringer i din almentilstand og give besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din almentilstand.</p>
<p>Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen</p>	<p>Rehabiliteringen skal som udgangspunkt gennemføres på det planlagte tidspunkt. Aflysning af rehabiliteringen kan kun forekomme, hvis teamet kontakter borgeren, hvor de aftaler et nyt tidspunkt.</p> <p>Tidspunktet må ikke variere mere end +/- 30 min fra det aftalte.</p> <p>Leverandøren skal tilstræbe, at du får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Får du hjælp flere gange i døgnet, skal du dog forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig.</p> <p>Hvis du også modtager praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør som til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver den samme medarbejder, der udfører begge dele.</p> <p>Leverandøren er ved igangsætning af hjælpen ansvarlig for at sikre, at du er informeret om, hvordan du kontakter leverandøren.</p> <p>Leverandøren er desuden forpligtet til at udlevere et døgndækkende telefonnummer til dig.</p> <p>De medarbejdere, der udfører arbejde i dit hjem, har tavshedspligt.</p>

	<p>Tavshedspligten gælder også efter, at ansættelsesforholdet er ophørt.</p> <p>Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse.</p> <p>Medarbejderne har ikke krav på mad eller anden forplejning hos dig.</p>
Har leverandøren en nøgle til mit hjem?	<p>Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem, hvis du selv kan lukke op.</p> <p>Hvis det er nødvendigt i enkeltstående tilfælde at udlevere nøgle til leverandøren, skal du sørge for at få en kvittering. Såfremt der opstår et varigt behov, opsættes der elektronisk lås.</p>
Dine forpligtigelser	<p>Hvis du er forhindret i at modtage hjælpen, skal du som udgangspunkt, give leverandøren besked dagen før.</p> <p>Hvis du ikke åbner døren, vil medarbejderen undersøge årsagen hertil ved at kontakte pårørende, din valgte kontaktperson eller Visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed for din regning.</p> <p>Dit hjem skal være indrettet, så medarbejderen kan overholde arbejdsmiljølovgivningen. Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp. Eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Det kan betyde, at du må tage et andet rum i brug og eventuelt fjerne tæpper eller lignende. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje - hvilket er dit ansvar.</p> <p>Dit hjem skal være røgfrit, imens hjælpen leveres og husdyr skal være lukket inde.</p> <p>Der skal være gode adgangsforhold til dit hjem. Du skal selv sørge for at få ryddet sne, samt sikre at der ikke er glat, når hjælpen kommer til dig</p>
Tilsyn	Center for Social- og Sundhedsområdet vil løbende sørge for, at der bliver lavet kvalitetsopfølgning.

	<p>Derudover vil Visitationen lave opfølgninger på din konkrete situation.</p> <p>Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderen er i orden i dit hjem. Du vil blive orienteret på forhånd, hvis de ønsker at komme med ind i dit hjem. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.</p>
Klage	<p>Ønsker du at klage over den tildelte hjælp, skal klagen rettes til:</p> <p>Visitationsenheden Center for Social og Sundhedsområdet Rådhus Alle 100 9900 Frederikshavn.</p> <p>Visitationsenheden vil revurdere dit behov for hjælp. Hvis afgørelsen fastholdes, sender Visitationsenheden din klage videre til Ankestyrelsen. Du vil herefter få svar direkte fra Ankestyrelsen.</p> <p>Klage over udførelsen af hjælpen skal rettes til din leverandør. Opnås der ikke enighed, kontaktes Visitationsenheden.</p>

Relateret document 7/7

Dokument Navn: Kvalitetsstandard for
hverdagsrehabilitering.docx

Dokument Titel: Kvalitetsstandard for Borgere
i plejebolig

Dokument ID: 6875061

Kvalitetsstandard for Borgere i plejeboliger (personlig pleje, praktisk hjælp og ernæring/mad)

Emne	Indhold
Lovgrundlag	Service-loven § 192a jf. Almenboligloven §5 stk. 2.
Formål	<p>Formålet med at bo i en plejebolig er at skabe et trygt miljø og understøtte, at du får den hjælp og støtte, du har behov for.</p> <p>Målet med den hjælp og støtte, vi tilbyder dig i din plejebolig, er at understøtte højest mulig livskvalitet og hjemmelighed. I samarbejde og dialog med dig vil vi bestræbe os på at give den hjælp, du har brug for, når du lever og bor i plejebolig.</p>
Hvem leverer hjælpen i plejeboligen	Det er Center for Sundhed og Pleje i Frederikshavn Kommune, der er leverandør. Det vil sige, at det er plejepersonalet på plejecentret, der leverer hjælpen til dig. Du har ikke mulighed for at vælge en anden leverandør.
Hvad koster hjælp i plejebolig	Når du bor i plejebolig, betaler du ud over husleje for mad, rengøringsartikler, og der er mulighed for tilkøb af linnedpakke.
Hvad indeholder hjælp i plejeboligen	<p>Det grundlæggende udgangspunkt for plejen og hjælpen i Frederikshavn Kommune er at øge den enkeltes livskvalitet ved at være så selvhjulpne som mulig. Derfor arbejder vi ud fra den rehabiliterende tankegang. Det betyder, at vi samarbejder målrettet med dig og eventuelle pårørende om at genvinde og vedligeholde dine færdigheder. Vi søger gennem forskellige indsatser at støtte dig i at fastholde dit nuværende funktionsniveau og eventuelt genvinde nogle tabte færdigheder. Hjælpen og støtten tager udgangspunkt i det, der giver mening for dig, og plejepersonalets opgave er at træne, støtte og vejlede dig til at opnå dine mål.</p> <p>Hjælpen omfatter pleje, omsorg og socialt samvær og kan gives hele døgnet. Omfanget og målet med hjælpen beskrives i en individuel plejeplan, som bliver lavet i samarbejde med dig og dine eventuelle pårørende. Planen tager udgangspunkt i din døgnrytme, og det er teamet omkring dig, der udarbejder din plan.</p>

	<p>Hjælpen tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse, dit behov for hjælp og dine egne ressourcer.</p> <p>Du kan læse mere om indholdet af de forskellige typer af hjælp længere nede.</p>
<p>Hvad kan du overordnet forvente i forhold til hjælpen i plejebolig</p>	<p>Hjælpen leveres som udgangspunkt af uddannet plejepersonale. I forbindelse med indflytning tildeles du en kontaktperson.</p> <p>Plejepersonalet har tavshedspligt. Tavshedspligten gælder også, når ansættelsesforholdet er ophørt.</p> <p>Plejepersonalet må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og evt. afskedigelse.</p> <p>Plejepersonalet har uniformer, hvor deres navn er påtrykt. Derudover kan du på plejecentret se en oversigt over plejepersonalet i plejeboligerne med billede.</p> <p>Frederikshavn Kommune arbejder målrettet med at integrere hjælpemidler og velfærdsteknologier. Det vil derfor altid blive undersøgt, om disse kan være med til at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af andres hjælp.</p> <p>Velfærdsteknologi kan være rettet direkte mod dig eller plejepersonalet med det formål at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af andres hjælp. Uanset formålet med at anvende velfærdsteknologier, så er det vigtigt at udnytte alle de muligheder, som det giver for at understøtte arbejdet med at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af hjælp.</p> <p>De hjælpemidler, som du eventuelt har i hjemmet før indflytning på plejecenter revurderes i samarbejde med plejepersonalet og leder i forbindelse med indflytning.</p> <p>Plejecenterlederen er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø. Der skal udarbejdes en arbejdspladsvurdering, der sikrer, at eksempelvis personlige hjælpemidler og arbejdsredskaber, som plejepersonalet skal bruge, er i orden.</p>

Dine forpligtigelser	<p>Plejepersonalet er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i din bolig. Det vil sige, at din bolig skal være indrettet, så plejepersonalet kan udføre sit arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det kan være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler /velfærdsteknologi i din bolig, før du kan få hjælp, eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje.</p> <p>Din bolig skal være røgfri, mens du får hjælp.</p>
Hvordan samarbejder vi med dine pårørende	<p>I det omfang du ønsker det, kan dine pårørende sammen med dig indgå i en dialog og et samarbejde med plejepersonalet. Der tilbydes bl.a. en forventningssamtale med dig og eventuelle pårørende.</p>
Hvad indeholder hjælp til personlig pleje	<p>Du kan få hjælp og støtte til personlig pleje alt efter dine konkrete behov hele døgnet.</p> <p>Tildelingen af hjælp og støtte fokuserer på dine egne ressourcer med en rehabiliterende tilgang. Målet er at opnå fysisk og psykisk velvære. Plejepersonalet vil i samarbejde med dig sikre dig hjælp til det, du ikke selv kan udføre.</p> <p>Der kan ikke gives hjælp til speciel fodpleje (herunder negleklipning hos dig med diabetes og/eller kredsløbsforstyrrelser).</p>
Hvad indeholder praktisk hjælp	<p>Målet med hjælpen og støtten er, at din bolig rengøres, så den er sundhedsmæssig forsvarlig.</p> <p>Tildelingen af hjælp og støtte fokuserer på dine egne ressourcer. Plejepersonalet vil i samarbejde med dig sikre dig hjælp til det, du ikke selv kan udføre.</p> <p>Du kan få hjælp og støtte til:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rengøring herunder hjælpemidler - Indkøb - Tøjtøjsvask <p>Hjælpen iværksættes ved indflytningen.</p>
Hvad indeholder hjælp til ernæring/mad	<p>Målet er at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem sund og varierende kost.</p>

Hvad består ydelsen af?

Der tilbydes døgnkost, der dagligt består af 3 hovedmåltider og minimum 3 mellemmåltider. Alle opgaver i forbindelse med døgnkosten er inkluderet (indkøb, tilberedning, borddækning, afrydning og opvask).

Det er muligt at fravælge døgnkost, men det betyder, at alle opgaver vedrørende maden skal løses af dig eller dine pårørende, fx indkøb, tilberedning og opvask.

Hvad kan du forvente?

- At plejepersonalet udarbejder en individuel ernæringsplan ved behov, og at kosten opfylder dit ernæringsbehov ud fra alder og funktionsevne.
- At maden er medvirkende til at forebygge en svækkelse af din helbredstilstand på det fysiske, mentale og sociale plan. Plejepersonalet tilbyder minimum én gang om måneden en vægtkontrol og ernæringsmæssig screening. Hvis screeningen viser, at du er ernæringstruet, tilbydes du vejledning, og der udarbejdes en individuel ernæringsplan i fællesskab med kostfaglig konsulent og plejepersonalet.
- At maden følger de gældende traditioner ved helligdage og højtider, dog med hensyntagen til religiøse tilhørsforhold.
- At der er mulighed for, at du kan hjælpe til med at tilberede maden i leve-bo-enhederne eller med andre opgaver relateret til måltidet, som fx borddækning, hvis det giver dig værdi. Det er medvirkende til at vedligeholde dine færdigheder. Det er dog ikke et krav, at du deltager i opgaverne omkring måltidet.
- At der generelt lægges vægt på at inddrage dig og tage højde for dine ønsker til valg af mad til alle måltider i det omfang, det er muligt.
- At der generelt lægges vægt på at inddrage dig i planlægningen af spisetider.

Former for madproduktion i plejeboliger

- Køkken på plejecentre

På nogle plejecentre er der tilknyttet et produktionskøkken, der producerer døgnkosten til plejecentrets beboere. I produktionskøkkenet kan der produceres døgnkost til beboere på andre plejecentre, og maden bliver typisk leveret som kølemad.

- **Modtagerkøkkener på plejecentre**

På nogle plejecentre er der et modtagerkøkken. Det betyder, at døgnkosten bliver leveret som kølemad fra et produktionskøkken på et andet plejecenter. Maden bliver opvarmet i modtagerkøkkenet, og du oplever derfor duften af tilberedningen af maden.

- **Leve Bo-køkkener**

På nogle plejecentre er der Leve-bo. Leve-bo betyder, at alle måltider i døgnkosten bliver produceret i det enkelte hus, der typisk består af ca. 10 boliger. Det enkelte leve-bo-hus er selv ansvarlig for planlægning af menu, indkøb af råvarer og alle øvrige opgaver vedrørende måltiderne. I nogle Leve-bo-huse bliver der produceret kølemad, som serveres for eksempel i weekenderne.

Krav til de anvendte råvarer

De råvarer, som vi anvender i madproduktionen, skal være af god kvalitet. Råvarerne skal være friske og anvendes til det formål, de er indkøbt til. Råvarevalget skal som hovedregel følge årstidens udbud. Økologiske råvarer kan indgå i produktionen.

Tilsætningsstoffer

Vi tilstræber, at råvarerne indeholder et minimum af tilsætningsstoffer, såsom farve- og aromastoffer, emulgatorer, stabilisatorer og fortykningsmidler. Råvarerne skal være fri for forurening fra produktionen i både landbrug og industri. Vi tilstræber at undgå at bruge genmanipulerede råvare.

Krav til madens tilberedning

Madens smag skal afspejle de råvarer, den består af. Dette betyder, at produktionen af maden skal foregå med de ingredienser, der almindeligvis anvendes til at tilberede de retter, som vi serverer.

Hvis maden er tilberedt med andre råvarer, skal personalet oplyse dig om det. Kommunens personale skal til enhver tid sikre hygiejnisk korrekt håndtering af maden i samtlige led af produktionen og distributionen.

Krav til emballagen

Emballagen skal i alle produktionsformer være af et materiale, der tilstrækkeligt beskytter indholdet mod forurening eller lugt fra omgivelserne. Emballagen skal derudover forhindre overførsel af forurening og lugt fra produktet til omgivelserne. Desuden må den ikke afgive stoffer, der kan påvirke produktets smag, lugt, farve mv. Emballagen skal være af et miljøvenligt materiale, der kan recirkuleres. Hvis der vælges et engangssystem, skal emballagen kunne destrueres uden dannelse af giftstoffer.

Hvordan skal maden leveres?

Når der bliver leveret mad til et modtagerkøkken, skal maden afleveres personligt i det pågældende køkken og må aldrig stilles udenfor.

Der skal kunne leveres mad de aftalte dage i året.

Krav til madens kvalitet

For at den mad, der bliver serveret i plejecentrene skal være ernæringsmæssigt rigtigt sammensat, følger vi overordnet Sundhedsstyrelsens anbefalinger i Den Nationale Kosthåndbog.

Den Nationale Kosthåndbog kan ses på www.kostforum.dk.

Levnedsmiddelkontrollen har det overordnede ansvar for kontrol på fødevareområdet. Herudover skal det enkelte produktionssted sørge for, at der bliver foretaget egenkontrol. Se mere på www.foedevarestyrelsen.dk.

Center for Sundhed og Pleje sørger for kvalitetsopfølgning med det formål at sikre, at den mad, du får serveret, har den rette kvalitet.

Betaling for maden

Der er egenbetaling for døgnkost i plejeboligerne. Prisen er ens, uanset om du er på normalkost eller

	<p>diæt (herunder sondeernæring). Du betaler maden månedsvis forud. Hvis du giver en fuldmagt, opkræver vi betaling via din pension. Ellers sender vi dig en regning.</p> <p>Hvis du overholder kravene til afbestilling, tilbagebetaler vi den afbestilte døgnkoster i forbindelse med den kommende måneds opkrævning. Vi tilbagebetaler ikke enkeltmåltider.</p> <p>Afbestilling og bestilling af mad Fristen for afbestilling af måltider er den foregående dag kl. 11.00. Afbestilling skal ske til plejepersonalet, der sørger for at viderebringe afbestillingen til den ansvarlige for maden. Hvis du afmelder hele dagskoster, altså alle døgnets måltider, eller er indlagt på sygehuset i mere end 1 døgn, tilbagebetaler vi dagskosten.</p> <p>Du har mulighed for at bestille gæsteportioner, dog ikke til større selskaber. Gæsteportionerne er ikke omfattet af det kommunale tilskud. Derfor bliver du opkrævet betaling for produktionsomkostningerne. Afregningen foregår mellem dig og den enkelte plejeboligenhed.</p>
Tilsyn	<p>Årligt er der et uanmeldt kommunalt tilsyn, hvor der følges op på, om plejecentret yder den hjælp og den kvalitet, det er forpligtiget til. Det er Center for Social- og Sundhedsområdet, der er med til at tilrettelægge organiseringen af tilsynet.</p> <p>Derudover fører Styrelsen for Patientsikkerhed to stikprøvebaserede tilsyn på plejecentre. Det drejer sig dels om Ældretilsynet, der skal bidrage til læring og udvikling af de social- og plejefaglige indsatser, dels om tilsyn med de sundhedsfaglige opgaver.</p> <p>Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for plejepersonalet er i orden i din bolig. Du vil blive orienteret på forhånd om dette.</p>
Hvis du vil klage	<p>Ønsker du at klage over hjælpen, skal du rette henvendelse til Center for Sundhed og Pleje. Opnås der ikke enighed kontaktes Visitationsenheden i Center for Social- og Sundhedsområdet.</p> <p>Hvis Visitationsenheden ikke er enig i din klage videresendes den til Ankestyrelsen. Du vil herefter få svar direkte fra Ankestyrelsen.</p>

Hvis du vil klage over kommunens serviceniveau, skal du rette henvendelse til Frederikshavn Byråd gennem Ledelsessekretariatet.

Alle afdelinger kan kontaktes via postadressen Rådhus Alle 100, 9900 Frederikshavn eller på mail til post@frederikshavn.dk.