



F R E D E R I K S B E R G
K O M M U N E



Egen bolig og ældrebolig 2011

INFORMATION TIL DIG DER DER SØGER ELLER MODTAGER HJÆLP TIL PLEJE, OMSORG- OG TRÆNING

| | |
|--|-----------|
| GOD SERVICE PÅ FREDERIKSBERG | 3 |
| Værdigrundlaget | 4 |
| Respekt for det enkelte menneske | 4 |
| Tryghed og omsorg..... | 4 |
| NÅR BEHOVET OPSTÅR ELLER ÆNDRER SIG | 4 |
| VURDERING AF DINE BEHOV..... | 5 |
| Samtykke | 5 |
| TILSAGN ELLER AFSLAG..... | 6 |
| Kontaktperson | 6 |
| Midlertidig hjælp | 6 |
| Akut behov for hjælp..... | 6 |
| FLEKSIBILITET I HJÆLPEN..... | 6 |
| Valg af leverandør..... | 6 |
| Bytteydelse..... | 7 |
| Personlig hjælper | 7 |
| Kontant tilskud | 7 |
| Hjælp i feriekommune | 7 |
| LEVERANDØRKRAV..... | 8 |
| Erstatningsbesøg | 8 |
| Kontakt til leverandøren | 8 |
| Krav til medarbejderne | 8 |
| KRAV OG FORVENTNINGER TIL DIG | 8 |
| Aflysning af besøg | 8 |
| Forgæves gang..... | 8 |
| Kun hjælp når du er til stede..... | 8 |
| Arbejds miljø | 9 |
| Krav til hjemmet og redskaber | 9 |
| Udlevering af nøgle | 9 |
| KVALITETSSTANDARDE..... | 9 |
| KVALITETSKRAV TIL SAGSBEHANDLINGEN | 10 |
| OPFØLGNING PÅ DEN LEVEREDE KVALITET..... | 10 |
| HVIS DU VIL KLAGE | 10 |
| Klage over din afgørelse | 10 |
| Klage over hjemmehjælp eller medarbejdere | 11 |
| Klage over sundhedspersoner | 11 |
| YDERLIGERE INFORMATION | 12 |
| Andre muligheder for hjælp | 12 |

GOD SERVICE PÅ FREDERIKSBERG

En god service på omsorgsområdet er vigtig for Frederiksberg Kommune og ikke mindst for dig som borger på Frederiksberg.

For at vide hvornår vi taler om god service, har Frederiksberg Kommune udarbejdet en række kvalitetsstandarder. Formålet med kvalitetsstandarderne er at give dig en enkel og klar information om, hvilken hjælp du kan forvente at få.

Kvalitetsstandarderne er også et redskab for dig til at vide, hvilke krav og forventninger kommunen stiller til sine egne og de private leverandørers medarbejdere.

Kvalitetsstandarderne skal dermed sikre, at du får den hjælp, som vi har besluttet i Kommunalbestyrelsen.

Jeg håber, at du vil orientere dig i kvalitetsstandarderne og bruge dem som et udgangspunkt for dialog med de medarbejdere, du er i kontakt med, når du modtager din pleje og omsorg.

Venlig hilsen



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Jørgen Glenthøj'. The signature is fluid and cursive.

Jørgen Glenthøj
Borgmester

Værdigrundlaget

Respekt for det enkelte menneske

Frederiksberg Kommune vil kendetegnes ved et menneskesyn, hvor respekt for den enkelte borgers personlighed, ressourcer og ønsker er i fokus. Hjælpen skal derfor være fleksibel og tilgodese borgernes forskellige levevis og hermed blandt andet sikre borgerne frihed til at vælge mellem flere forskellige ydelser. Kommunens tilbud skal være motiverende, udviklende og sundhedsfremmende samt tilrettelægges i dialog med borgerne efter princippet "hjælp til selvhjælp".

Målsætninger:

- borgeren skal opleve at blive inddraget i opgavevaretagelsen i videst muligt omfang
- borgeren skal i videst muligt omfang opleve reelle valgmuligheder med hensyn til leverandører
- borgeren skal opleve, at kommunen tilbyder alsidige aktiviteter

Tryghed og omsorg

Frederiksberg Kommune tilstræber at levere en effektiv og sammenhængende hjælp, der er præget af en høj grad af kontinuitet og kvalitet. Samtidig skal tonen blandt medarbejderne være omsorgsfuld og præget af medmenneskelig forståelse. Borgerens forhold til såvel den kommunale myndighed som leverandøren skal være præget af tillid og gensidig forståelse.

Målsætninger:

- borgeren skal opleve, at der er en høj grad af kontinuitet i forhold til de medarbejdere, som kommer i hjemmet
- borgeren skal have mulighed for at modtage pleje og hjælp 24 timer i døgnet
- borgeren skal opleve, at blive mødt med en omsorgsfuld tone
- der skal arbejdes målrettet med at tilgodese de svageste borgere
- borgeren skal opleve, at hjælpen tager udgangspunkt i medmenneskelighed og forståelse for borgerens situation
- borgeren skal opleve, at forholdet til den kommunale myndighed og de leverandører, der udfører hjælpen, er kendetegnet ved tillid og gensidig forståelse

Den hjælp, der leveres til borgerne på Frederiksberg, og den måde hjælpen tilrettelægges på, tager afsæt i værdigrundlaget.

Når behovet opstår eller ændrer sig

Hvis du ikke længere har ressourcer til selv at udføre hele eller dele af dine hverdagsopgaver, kan du få hjælp fra Frederiksberg Kommune. I tilfælde af at du allerede modtager hjælp, kan du have behov for at få hjælpen tilpasset. Uanset omfanget af hjælpen, vil den altid have til formål at:

- udrede dit behov og udviklingspotentiale
- fastholde dit eksisterende funktionsniveau og/eller generhverve tabte funktioner samt udvikle nye

- bevare din livskvalitet og værdighed til trods for svækkelse og sygdom

Det er et væsentligt sigte med hjælpen, at du inddrages aktivt i løsningen af opgaverne og derved bliver i stand til at klare så mange opgaver som muligt selv.

Hvis du får behov for hjælp, kan du henvende dig til Sundheds- og Omsorgsafdelingens visitationsenhed. Modtager du allerede hjælp, kan du også henvende dig til de medarbejdere, der kommer i dit hjem. De vil derefter tage kontakt til Visitationsenheden.

Anmodningen om hjælp og støtte kan rettes af dig selv, dine pårørende/ bisidder, de medarbejdere, der hjælper dig i hverdagen, hjemmesygeplejersken, din praktiserende læge, hospitalsafdelingen, sagsbehandleren med videre.

Det er vigtigt, at hjælpen løbende justeres, både når dit behov for hjælp bliver større, og når det bliver mindre. På den måde sikres det, at alle borgere på Frederiksberg kan få den hjælp, de har ret til. Dine behov kan justeres, hvis din fysiske eller psykiske tilstand ændres, eller grundet ændringer i din husstand eller dit netværk.

Visitationsenheden visiterer til forskellige former ydelser, der er oplyst på side 9. Disse ydelser er beskrevet i kvalitetsstandarderne.

Visitationsenheden kan kontaktes på:

Sundheds- og Omsorgsafdelingens Visitationsenhed

Howitzvej 5-7, 3. sal

2000 Frederiksberg

Telefon: 38 21 50 20

E-mail: visitationsenheden@frederiksberg.dk

Telefontid: Mandag til torsdag kl. 8.00 – 15.30 og

fredag kl. 8.00 – 13.00

Visitationsenheden tager imod personlig henvendelse efter aftale

Vurdering af dine behov

Når du kontakter Visitationsenheden, vil den nødvendige hjælp blive iværksat midlertidigt. Derefter vil Visitationsenheden indhente den fornødne information til en faglig vurdering af, hvad du har ret til og behov for. Dette vil danne grundlag for din endelige afgørelse.

I vurderingen af dit behov for hjælp indgår en række faktorer herunder:

- betydningen af dine svækkelser og eventuelle sygdomme
- dine personlige ressourcer, behov og muligheder
- din boligs indretning
- ressourcer i dit netværk og din husstand
- muligheder for træning
- dine ønsker for fremtiden

Samtykke

Visitationsenheden har pligt til at sikre sig, at din sag er tilstrækkeligt undersøgt, før der træffes en afgørelse. Det betyder, at det i forbindelse med visitation til hjælp kan blive aktuelt

at indhente et samtykke fra dig. Samtykket skal tillade, at der indhentes relevante oplysninger fra hospital, den praktiserende læge eller andre aktører.

Tilsagn eller afslag

Når din sag er vurderet, sendes en skriftlig afgørelse til dig med de kvalitetsstandarder, som omhandler det bevilgede. Der medsendes en klagevejledning, hvis du ønsker at klage over afgørelsen. Hjælpen kan enten tildeles i dit eget hjem eller i Sundhedscentret, i et daghjem eller et dagcenter, hvis hjælpen omhandler aktivitet og træning.

Visitationenheden skal altid vurdere, om der er mulighed for at hjælpe dig gennem forebyggelse og træning, før der bevilges en kompenserende indsats, så du i størst muligt omfang kan forblive selvhjulpnen. Dette kan betyde, at du henvises til genoptræning eller vurdering af en ergoterapeut.

Du har mulighed for at søge aktindsigt, hvor du kan se, hvad visitatoren har lagt til grund for vurderingen af, hvilken og hvor meget hjælp du kan få.

Du har ret til at sige nej tak til Frederiksberg Kommunes tilbud om hjælp. Såfremt det vurderes, at du ikke er i stand til at tage vare på dig selv, er kommunen forpligtet til at yde hjælp, selvom du ikke har givet tilladelse til det.

Kontaktperson

Som modtager af personlig og praktisk hjælp har du ret til én fast kontaktperson, som du kan henvende dig til for at få råd og vejledning, hvis du har spørgsmål vedrørende hjemmehjælpen.

Din kontaktperson vil være den sagsbehandler, der har visiteret dig. Navn og kontaktoplysninger vil fremgå af den bevilling, du modtager skriftligt.

Midlertidig hjælp

Du kan blive udsat for sygdom eller uheld, der betyder, at du har behov for hjælp i en kortere eller længere periode, indtil du har opnået dit fulde funktionsniveau. Da den bevilgede hjælp i disse tilfælde har en midlertidig karakter, vil der blive opkrævet egenbetaling. Betalingen udregnes på baggrund af din husstandsindkomst og skatteoplysninger.

Akut behov for hjælp

Ved akut behov for hjemmehjælp udenfor normal åbningstid kan du ringe på telefon:

38 21 33 00

Fleksibilitet i hjælpen

Valg af leverandør

Såfremt du bevilges hjælp, vil visitator give dig information om dine muligheder for at vælge mellem forskellige leverandører, kommunale såvel som private. De er alle godkendt af kom-

munen. Senest fem hverdage efter, at du har valgt en leverandør og givet Visitationsenheden besked herom, skal leverandøren tage kontakt til dig. Får du allerede hjælp, men ønsker at skifte til anden leverandør, skal du kontakte Visitationsenheden. Skift af leverandør kan ske med 14 dages varsel.

Bytteydelse

Du har mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, du er visiteret til. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis et familiemedlem allerede har hjulpet dig i bad. Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges til noget andet. Du kan for eksempel få rullet dit hår op eller blive ledsaget på en gåtur.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til. Din mulighed for at bytte opgaver gælder både for personlig pleje og praktisk hjælp. Der er dog visse begrænsninger forbundet med at bytte ydelser.

- Hvis du vil bytte mellem personlig og praktisk hjælp, forudsætter det, at du er blevet bevilget begge former for hjælp. Hvis du således kun har fået bevilget praktisk hjælp, kan du ikke bytte det til personlig pleje.
- Desuden skal de opgaver du bytter til kunne udføres inden for den afsatte tidsramme. Her kan din hjælper informere dig om, hvilken tidsramme der er til rådighed for ydelsen, du modtager, samt for det du gerne vil bytte til.
- Endelig er bytteretten begrænset til leverandørens faglige kompetencer samt faggrænser for de udførende medarbejdere. Arbejdsmiljømæssige regler kan også sætte en grænse for, hvilke ydelser, der kan byttes til.

Det er medarbejderens ansvar, at du ikke fravælger hjælp, som du har brug for. Derfor kan medarbejderen sige nej til at bytte opgaverne, hvis hun eller han vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen kan i så fald sammen med dig revurdere dit behov for hjælp.

Personlig hjælper

Hvis du har fået tildelt hjælp til personlig pleje eller praktisk hjælp i eget hjem, kan du vælge selv at udpege en person, der ikke er tilknyttet kommunens leverandører. Den udpegede person skal godkendes af kommunen og ansættes derefter til at udføre de opgaver, du er blevet bevilget.

Kontant tilskud

Hvis du bevilges personlig pleje og praktisk hjælp i mere end 20 timer om ugen, har du mulighed for at få udbetalt et kontant tilskud til selv at købe den tildelte hjælp.

Hjælp i feriekommune

I forbindelse med ferieophold i en anden kommune har du mulighed for at få hjælp. Den hjælp, du vil modtage under opholdet, vil svare til feriekommunens serviceniveau.

Leverandørkrav

Dine leverandører er forpligtede til at sikre, at hjælpen leveres i overensstemmelse med:

- lovgrundlaget
- Frederiksberg Kommunes serviceniveau
- den kontrakt leverandøren har indgået med Visitationsenheden
- den konkrete bevilling til hjælp

Erstatningsbesøg

Hvis en planlagt ydelse falder på en helligdag eller anden officiel fridag, skal leverandøren senest 14 dage før træffe aftale med dig om et alternativt besøg. Dette besøg skal tilbydes senest fem hverdage før eller efter det oprindeligt planlagte besøg. Denne bestemmelse omfatter kun ydelser, der ikke leveres dagligt.

Kontakt til leverandøren

Hvis du kun er visiteret til praktisk hjælp eller ydelser, som leveres på hverdage inden for normal arbejdstid, skal du kunne kontakte leverandøren telefonisk i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 15.00. Hvis du er visiteret til ydelser, som gives uden for normal arbejdstid, skal du kunne komme i telefonisk kontakt med leverandøren hele døgnet. Relevante telefonnumre vil blive udleveret af leverandøren.

Krav til medarbejderne

De kommunale og private leverandørers medarbejdere skal altid bære billedlegitimation. Yderligere skal visse medarbejdere forevise en straffeattest inden ansættelse.

Krav og forventninger til dig

Aflysning af besøg

Hvis du modtager hjælp og ønsker at aflyse et planlagt besøg, har du pligt til at melde afbud til leverandøren. Dette skal ske senest dagen inden kl. 15.00.

Forgæves gang

Såfremt leverandørens medarbejder ikke modtager en aflysning og ved det aftalte besøg ikke kan komme i kontakt med dig, skal medarbejderen omgående undersøge årsager til fraværet. Medarbejderen skal kontakte sin ledelse, dine pårørende og sygehuset. Såfremt dette ikke forklarer dit fravær, er leverandøren forpligtet til at rekvirere en låsesmed for at sikre, at du ikke har været ude for et uheld. Du er forpligtet til at betale udgiften forbundet hermed, herunder også en eventuel ventetid for leverandørens medarbejder. Hvis leverandøren har overset besked om afbud, betaler leverandøren udgifter til låsesmeden.

Kun hjælp når du er til stede

Der ydes kun hjælp i egen bolig, når du selv er til stede i boligen.

Arbejds miljø

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, også når de arbejder i dit hjem. Det betyder, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Når du modtager hjælp i dit hjem, betragtes hjemmet som en arbejdsplads. Det betyder, at der skal gennemføres en arbejdspladsvurdering, som foretages af leverandøren. Arbejdspladsvurderingen kan påpege behov for hjælpemidler eller boligændringer som ommøbleringer af hensyn til medarbejderens arbejdsstilling, forbedring af adgangsforhold med videre. Du skal som modtager af hjemmepleje efterkomme de krav fra leverandøren, som er anført i arbejdspladsvurderingen.

Krav til hjemmet og redskaber

Dit hjem skal have udvendigt lys og synligt nummer, og din havegang samt trapper skal være i forsvarlig stand, så medarbejderne let og uhindret kan komme ind. Hvis du får hjælp til rengøring, skal du stille de nødvendige rengøringsmidler og redskaber til rådighed for medarbejderne. Rengøringsmidler skal være arbejdsmiljømæssigt forsvarlige, og elektriske apparaturer og installationer skal være i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand.

Udlevering af nøgle

Såfremt du ikke selv kan åbne døren, når din hjælper eller leverandør kommer, skal de have udleveret en nøgle. Der skal udleveres en nøgle til alle de forskellige leverandører, der kommer i dit hjem.

Kvalitetsstandarder

Indholdet af den ydelse, du er blevet bevilget, er beskrevet i en kvalitetsstandard. En kvalitetsstandard indeholder information til dig og dine pårørende om den hjælp, du kan forvente at få bevilget fra kommunen.

Kvalitetsstandarderne fungerer som:

- et middel til at beskrive de bevilgede ydelser
- et middel til at synliggøre rettigheder og pligter
- et middel til at afstemme forventninger til kommunens serviceniveau
- en forudsætning for at borgere og pårørende kan deltage i debatten om kommunens serviceniveau
- et grundlag for borgere og pårørende til at vurdere om ydelserne er i overensstemmelse med det serviceniveau, som politikerne har besluttet

Der er udarbejdet kvalitetsstandarder for følgende områder:

- personlig pleje
- mad
- rengøring
- tøjvask
- indkøb
- hjælpemidler og boligændringer
- sygepleje
- medicinbehandling
- hjælp, støtte og omsorg
- aktiviteter
- genoptræning efter Sundhedsloven
- genoptræning efter Serviceloven
- vedligeholdende træning efter Serviceloven

Kvalitetskrav til sagsbehandlingen

Kommunen har pligt til at behandle din anmodning om hjælp så hurtigt som muligt.

Frederiksberg Kommune har følgende mål for frister for behandling af din sag:

- ansøgninger om plads i daghjem og dagcenter behandles inden for fire uger, forudsat at det fornødne beslutningsgrundlag er til stede. Såfremt sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, orienteres du skriftligt herom
- ansøgninger om hjælp i forbindelse med akut behov for personlig hjælp, sygepleje eller hjælpemidler i eget hjem behandles altid samme dag
- ansøgninger om hjemmehjælp, madservice og træning behandles inden for fem hverdage

Opfølgning på den leverede kvalitet

Frederiksberg Kommune ønsker tilfredse borgere. Derfor arbejder kommunen med forskellige metoder til at opnå viden om, hvorvidt den tildelte hjælp lever op til lovgrundlaget og kommunens serviceniveau, værdier og mål. Som opfølgning anvendes blandt andet:

- brugerundersøgelser af ydelser leveret i eget hjem. Undersøgelserne er at finde på Frederiksberg Kommunes hjemmeside: www.frederiksberg.dk.
Se under punktet Borgerservice og herunder Ældre og pension
- krav til leverandører om, at de indberetter afvigelser og foretager løbende kontrolopfølgninger af deres ydelser, som de sender til Visitationsenheden
- stikprøvekontrol
- tilsyn

Alle leverandører har underskrevet en kontrakt med kommunen, hvori de forpligter sig til at overholde en række kvalitetskrav. Kommunen vurderer løbende, om kvalitetskravene overholdes.

Hvis du vil klage

Klage over din afgørelse

Hvis du vil klage over din afgørelse, skal du sørge for, at Visitationsenheden har modtaget din klage senest fire uger efter, at du selv har modtaget din afgørelse. Ellers bortfalder din ret til at få behandlet din klage. Du kan sende din klage til nedenstående adresse eller e-mail:

Sundheds- og Omsorgsafdelingens Visitationsenhed

Howitzvej 5-7, 3. sal

2000 Frederiksberg

Telefon: 38 21 50 20

E-mail: visitationsenheden@frederiksberg.dk

Telefontid: Mandag til torsdag kl. 8.00 – 15.30 og

fredag kl. 8.00 – 13.00

Der er mulighed for personlig henvendelse efter aftale. Du kan ringe til visitatoren, der har underskrevet dit afgørelsesbrev, hvis du ønsker dette.

Hvis Visitationsenheden fastholder sit afslag, sendes din klage videre til Det Sociale Nævn, som vil vurdere, om Visitationsenheden har truffet en lovlig afgørelse og overholdt reglerne for sagsbehandling.

Klage over hjemmehjælp eller medarbejdere

Hvis du har en klage over medarbejdere eller den udførte opgave, anbefales det i første omgang, at du kontakter den nærmeste ledelse for at få afklaret problemet. Hvis problemet ikke løses ved dialog med den daglige ledelse, kan du rette mundtlig eller skriftlig klage til Administrationssekretariatet i Sundheds- og Omsorgsafdelingen. Du vil senest 14 dage efter, at Sundheds- og Omsorgsafdelingen har modtaget din klage, få oplysning om, hvordan din sag vil blive håndteret.

Sundheds- og Omsorgsafdelingen

Stockflethsvej 4

2000 Frederiksberg

Telefon: 38 21 54 00

E-mail: sundhedscentret@frederiksberg.dk

Telefontid: Mandag til torsdag kl. 8.00 – 15.00 og

fredag kl. 8.00 – 13.00

Klage over sundhedspersoner

Hvis du har klager over den sundhedsfaglige behandling, du har fået fra sundhedspersoner (social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker eller terapeuter), kan du klage til Patientombuddet:

Patientombuddet

Frederiksborggade 15, 2. sal

1360 København K

Telefon: 72 28 66 00

E-mail: pob@patientombuddet.dk

www.patientombuddet.dk

Telefontid: Mandag kl. 10.00 – 14.00

Sundheds- og Omsorgsafdelingens Administrationssekretariat vil kunne vejlede dig om den rette rådgivningsinstans, hvis du er i tvivl om, til hvem klagen skal rettes.

Yderligere information

Kvalitetsstandarderne kan findes elektronisk på Frederiksberg Kommunes hjemmeside www.frederiksberg.dk. Se under punktet Borgerservice og herunder Ældre og pension. Kvalitetsstandarderne kan også fås i BorgerServiceCentret på Frederiksberg Rådhus.

BorgerServiceCenter

Frederiksberg Rådhus
Smallegade 1, 1. sal
2000 Frederiksberg
Telefon: 32 21 21 21
Telefontid: Mandag til torsdag kl. 10.00 – 15.00 og
fredag kl. 10.00 – 14.00

Som udgangspunkt får du udleveret kvalitetsstandarderne for de ydelser, du har fået bevilget. Du kan dog altid kontakte Visitationsenheden, hvis du har yderligere spørgsmål eller er interesseret i at læse de øvrige kvalitetsstandarder.

Sundheds- og Omsorgsafdelingens Visitationsenhed

Howitzvej 5-7, 3. sal
2000 Frederiksberg
Telefon: 38 21 50 20
E-mail: visitationsenheden@frederiksberg.dk
Telefontid: Mandag til torsdag kl. 8.00 – 15.30 og
fredag kl. 8.00 – 13.00

Frederiksberg Sundhedscenter

Stockflethsvej 4
2000 Frederiksberg
Telefon: 38 21 54 00
E-mail: sundhedscentret@frederiksberg.dk
Telefontid: Mandag til torsdag kl. 8.00 – 15.00 og
fredag kl. 8.00 – 13.00

Andre muligheder for hjælp

Kommunen har en række ældre- og handicapboliger, som du kan blive godkendt til. For nærmere oplysninger skal du henvende dig til Visitationsenheden.

Vederlagsfri fysioterapi, støtte- og kontaktpersoner, hjælpeordning og ledsageordning hører ikke under Sundheds- og Omsorgsafdelingen og er derfor ikke beskrevet i kvalitetsstandarderne.

Nærmere oplysninger om støtte- og kontaktpersoner, hjælpeordning og ledsageordning kan fås ved henvendelse til Social- og Ydelsesafdelingen. Spørgsmål om vederlagsfri fysioterapi kan rettes til egen læge.