

Ballerup Kommunes kvalitetsstandard for støtte på plejecentrene

Kvalitetsstandarden beskriver den støtte, du som borger kan forvente at få af Ballerup Kommune, når du bliver visiteret til praktisk eller personlig støtte som borger på et plejecenter. Serviceniveauet i kommunen er politisk bestemt, og kvalitetsstandarden sikrer, at alle borgere modtager støtte på lige vilkår.

Som en del af kommunens ældrepolitiske mål arbejder vi for at aktivere dig bedst muligt i støtten, så du kan tage del i eget liv samt fællesskabet på plejecentret. På vores hjemmeside er kommunens ældrepolitiske mål beskrevet.

INDHOLD:

- Når du vil søge om støtte
- Når du er visiteret støtte
- Om personlig støtte og omsorg
- Indsatser under personlig støtte og omsorg
- Om praktisk støtte
- Indsatser under praktisk støtte
- Klagevejledning
- Lovgrundlag

NÅR DU VIL SØGE OM STØTTE

Kan du blive visiteret støtte?

Hvis du har permanent bolig på et af Ballerup Kommunes plejecentre og har behov for støtte til personlig pleje og omsorg samt til nødvendige praktiske opgaver, kan du blive visiteret støtte.

Hvordan bliver du visiteret støtte?

Når du er flyttet ind i en plejebolig, får du en kontaktperson og bliver tilbudt en indflytningssamtale om livet på plejecentret og gensidige forventninger. Herefter får du besøg af en visitator og din kontaktperson, som på baggrund af en samtale med dig vurderer, hvilken støtte du har brug for. En pårørende eller bisidder er velkommen under besøget.

NÅR DU ER VISITERET STØTTE

Hvor hurtigt kan du få støtte?

Vi iværksætter støtten umiddelbart efter, du er flyttet ind i din plejebolig. På baggrund af afgørelsen fra Ballerup Kommunes visitator lægger du og din kontaktperson en plan for plejen. Her står helt konkret, hvilke opgaver du får støtte til. Hvis du har behov for hjælpemidler, bliver de stillet til rådighed af plejecentret.

Har du behov for personligt tilpassede hjælpemidler eksempelvis en kørestol, så er det hjælpemiddelteamet som vil besøge dig. Så foretager de en vurdering af dit behov.

Hvordan forløber hverdagen med vores besøg?

Når du modtager støtte af plejecentrets personale, er dit hjem en arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Derfor skal medarbejderen kunne udføre sit arbejde sikkert og sundhedsforsvarligt for både sig selv og dig. Det kan være nødvendigt at indrette hjemmet lidt anderledes eller flytte møbler.

Er støtten midlertidig eller varig?

Som udgangspunkt er den visiterede støtte altid midlertidig. I Ballerup Kommune arbejder vi med rehabilitering og hjælp til selvhjælp, og det betyder, at vi gerne vil give dig mulighed for at klare hverdagens gøremål selv. Vi oplever nemlig, at det øger livskvaliteten for mange. Det betyder, at støtten bliver justeret, hvis dine behov ændrer sig.

Hvordan sikrer vi kvaliteten af støtten?

Ballerup Kommune og eksterne tilsyn følger løbende op på tilfredsheden med støtten gennem interviews med tilfældigt udvalgte borgerne på plejecentret. "

OM PERSONLIG STØTTE OG OMSORG

Hvad er personlig støtte og omsorg?

Personlig støtte og omsorg er en fælles betegnelse for psykisk pleje, aktivitet og omsorg samt personlig pleje. Herunder kan du se, hvilke enkeltindsatser det kan dække over. Du kan blive visiteret til én eller flere af dem.

Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der udfører personlig pleje og omsorg, har gennemgået en grundig oplæring. Hvis du har komplekse behov, er det altid medarbejdere med en sundhedsfaglig uddannelse, der tager sig af opgaven. Hvis medarbejderen har behov for at bruge eksempelvis en lift, så bliver både du og medarbejderen instrueret i, hvordan den bliver brugt.

Plejecentrets medarbejdere har tavshedspligt.

Om støtte til personlig pleje og omsorg:

Almindeligvis kan du få støtte til bad og hårvask en gang ugentligt, fortrinsvis på hverdage i dagtimer. Hvis du har brug for hjælp til andet end at vaske, frottere og rede dit hår, henviser vi til en frisør.

Har du svampelidelser, diabetes eller lignende, som besværliggør almindelig neglepleje, henviser vi til en fodterapeut.

Som udgangspunkt kan vi ikke ledsage dig til hospital eller lægebesøg, ligesom vi henviser til udbringning af medicin, hvis du ikke selv kan tage på apoteket.

INDSATSER UNDER PERSONLIG STØTTE OG OMSORG:

- Vask af ansigt, krop og hår.
- Støtte til brusebad eller sengebade. Hjælp til hårvask er i forbindelse med bad.
- Observation, vejledning, forebyggelse og pleje af huden.
- Ukompliceret klipning af tå - og fingernegle.
- Mundpleje.
- Hånd - og fodpleje.
- Frisering og barbering i ansigt.
- Støtte til på - og afklædning.
- Toiletbesøg.
- Stomi- og kateterpleje.
- Støtte til kropsbårne hjælpemidler fx støttestrømper, rengøring af høreapparat og briller.
- Støtte til sengeredning/skift af sengelinned.
- Støtte i forbindelse med indtagelse af medicin.
- Læse post

- Støtte til deltagelse i hjemlig hygge, aktiviteter og arrangementer i plejecentret.
- Støtte til at strukturere hverdagen.
- Støtte til kontakt til læge og familie.
- Tilsyn i boligen.
- Støtte til anretning af måltider.
- Støtte til at spise og drikke.

Om måltidsservice

Som borger på plejecentret får du måltidsservice med alsidige hoved- og mellemmåltider. Når du flytter ind, udleverer vi information om vores måltidsservice. Du skal selv betale for mad og drikkevarer via en servicepakke. Prisen på servicepakken er vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

OM PRAKTISK STØTTE

Hvad er praktisk støtte?

Praktisk støtte dækker over hjælp til hverdagens gøremål; primært rengøring, tøjvask og hjælp til indkøb via internettet. Du kan læse om enkelttydelserne herunder, og du kan blive visiteret til én eller flere af dem. Du modtager som udgangspunkt praktisk støtte på hverdage i dagtimerne.

Hvad er kravene til medarbejdernes kompetencer?

Medarbejdere, der udfører praktisk støtte, har gennemgået en grundig oplæring. Plejecentrets medarbejdere har tavshedspligt.

INDSATSER UNDER PRAKTISK STØTTE

Praktisk støtte til rengøring kan omfatte:

Stue/entre:

- Aftørring af støv.
- Støvsugning.
- Støvsugning af møbler hver anden måned.
- Gulvvask.

Soveværelse:

- Aftørring af støv.
- Sengetøj skiftes som udgangspunkt hver 14. dag.
- Støvsugning.
- Støvsugning af madrasser hver anden måned.
- Gulvvask.

Tekøkken:

- Køkkenbord og vask rengøres.
- Rengøring omkring affaldsstativ, affaldspose skiftes og fjernes.
- Efter behov, lettere oprydning og aftørring i køkkenskabe.
- Evt. spild og pletter på skabslåger fjernes.
- Gulvet støvsuges og vaskes.
- Køleskab rengøres en gang månedligt og afrimes ved behov.

Badeværelse/toilet:

- Håndvask, spejl og spejlhylde rengøres.
- Brusekabine rengøres.
- Toilettet rengøres.
- Fliser på udsatte steder aftørres.

- Gulvet fejes og vaskes.

Andet:

- Aftørring af døre, dørkarme og paneler på udsatte steder.
- Afstøvning af paneler (udføres kun med afstøvningsbørste).
- Rengøring af plejeseng, rollator, gangstativ og kørestol.
- Hjælp til altan - og udestuegulv.
- Nedtagning/ophængning af gardiner i forbindelse med vask en gang årligt, såfremt gardinerne kan vaskes i vaskemaskine.

Om rengøring:

Det er en forudsætning for vores støtte til rengøring, at din bolig er almindeligt vedligeholdt og ryddelig. Som udgangspunkt kommer vi hver 14. dag, og som al anden støtte er rengøringen gratis. Du betaler dog for rengøringsmidler og redskaber via en servicepakke. Taksten for servicepakken er godkendt af Kommunalbestyrelsen. I rengøringen bruger vi Svanemærkede produkter, der skåner inventar og tager højde for sikkerhed, sundhed og miljø.

Vi kan ikke tilbyde rengøring af persienner og rullegardiner eller hovedrengøring.

Om tøjvask:

Når du flytter ind, giver vi dig information om vores vaskeservice af tøj og genstande. Tøjvask kan omfatte sortering, vask, tørretumling, ophængning og nedtagning af tøj med videre. Du skal selv betale for vask via en servicepakke. Prisen på servicepakken er vedtaget af Kommunalbestyrelsen.

Om indkøb:

Du kan blive visiteret støtte til indkøb af daglige fornødenheder, hvis du ikke har pårørende, som kan hjælpe. Støtten ydes via e-handel på plejecentrenes internetcafé.

KLAGEVEJLEDNING

Hvis du ikke er tilfreds med kvaliteten af støtten, skal du tale med personalet eller plejecentrets leder. Finder I ikke en løsning, som du er tilfreds med, kan du klage til lederen af Pleje og Rehabilitering på Center for Social og Sundhed.

Hold-an Vej 7, 2750 Ballerup

Telefon: 4477 2000

E-mail: social-adm@balk.dk

Hvis du ikke er tilfreds med omfanget af den visiterede hjemmehjælp, skal du kontakte lederen af Ballerup Kommunes visitationsafdeling. Denne leder er ansvarlig for behandlingen af din klage, og Ballerup Kommune har pligt til at hjælpe dig med at udfærdige din klage.

Klage over afgørelsen sendes til:

Ballerup Kommune

Hjælpe midler & Visitation

Hold-an Vej 7

2750 Ballerup

Telefon: 4477 1717

e-mail: hjm-vis@balk.dk

Klagen skal være indsendt inden for en frist af fire uger fra modtagelsen af afgørelsen. Klagen vil blive revurderet af visitationen, som har truffet afgørelsen. Hvis visitationen efter revurderingen fastholder afgørelsen, videresendes klagen til Ankestyrelsen, såfremt du ønsker det.

LOVGRUNDLAG

LBK nr. 1096 af 21/09/2010 (Lov om social Service)

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje,
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 4. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 87. Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

§ 88. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

Stk. 2. Tilbuddene om hjælp efter § 83 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Tilbuddene skal løbende tilpasses modtagerens behov.

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

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen, jf. § 90, stk. 1).

§ 90. Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.

Tilrettelæggelse og levering af hjælpen

§ 93. Bestemmelserne i §§ 91, 92, 94 og 94 b omfatter ikke beboere i plejehjem m.v., jf. § 192, lejere i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, lejere og beboere i friplejeboliger, der er omfattet af lov om friplejeboliger, og lejere i tilsvarende boligheder.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles til leverandører af kommunale serviceydelser til de i stk. 1 nævnte persongrupper, jf. § 139. Hvis kommunalbestyrelsen har ansvaret for andre dele af

driften af de i stk. 1 nævnte boliger, skal kommunalbestyrelsen endvidere fastsætte og offentliggøre de kvalitetskrav, der stilles i forbindelse med varetagelsen af disse opgaver.

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

§ 94 a. Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90, stk. 1).