

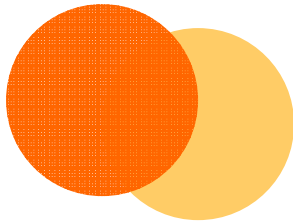


Tilbud til Ældre

**Kvalitetsstandarder
2011**

Allerød Kommune





MÅL OG VÆRDIER

Det er Byrådet i Allerød Kommune, som fastsætter serviceniveauet på ældreområdet. Byrådet har dermed det overordnede ansvar for kommunens tilbud.

Mål for ældreområdet

Allerød Kommune vil arbejde for:

OVERORDNEDE MÅL FOR ÆLDREOMRÅDET

- ▶ At borgerne, hvis vilkår svækkes, sikres tryghed og omsorg
- ▶ At den enkelte borger bevarer ansvaret for sit eget liv
- ▶ At borgerne har valgmuligheder
- ▶ At borgerne oplever en god service
- ▶ At medarbejderne er dygtige, kompetente og imødekommende

Værdier for ældreområdet

I Allerød Kommunes ældrepolitik er det en central værdi, at borgerne støttes i at klare sig selv længst muligt.

Når der bliver behov for hjælp til selvhjælp for de ældre, lægger kommunen vægt på at hjælpen gives indenfor det fastsatte serviceniveau og med udgangspunkt i værdierne:

- ▶ Tryghed og tillid
- ▶ Høj faglighed og kompetence
- ▶ Værdighed
- ▶ Flexibilitet

Tryghed og tillid

Du skal opleve sammenhæng mellem dine behov og de tilbud der gives. Visitationen og hjælpen tager udgangspunkt i en individuel samtale og vurdering. Det er vigtigt at baggrunden er et godt kendskab til din livssituation, ønsker og behov.

Vores samarbejde bygger på dialog og information, hvor også de pårørende kan have en vigtig rolle.

Høj faglighed og kompetence

Du skal have den bedst mulige kvalitet inden for de givne rammer. Målet med hjælpen skal være kendt af såvel dig som medarbejderne.

Vi lægger vægt på, at du møder veluddannede medarbejdere, der har kompetence til at træffe beslutninger sammen med dig.

Medarbejderne skal have et godt tværfagligt netværk, som kan sikre en opgaveløsning på et højt fagligt niveau.

Værdighed

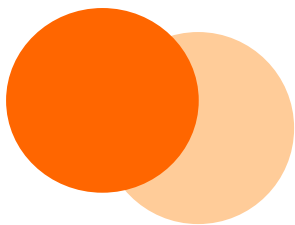
Du får størst muligt medansvar for beslutninger, der vedrører dit liv. Samarbejdet med dig bygger på nærvær, dialog og respekt.

Fleksibilitet

Du skal opleve, at tilbud og hjælp nemt kan justeres i forhold til aktuelle behov.

Det kan dreje sig om ændrede tilbud i forhold til en ændret livssituation på grund af sygdom.

Der er også mulighed for at bytte en ydelse til en anden form for hjælp end den man har fået bevilliget.



GENEREL INFORMATION

Hvilke tilbud har kommunen?

Allerød Kommune har en række tilbud til ældre og dig, der ikke kan klare sig selv.

EKSEMPLER PÅ TILBUD I ALLERØD KOMMUNE

- ▶ Personlig pleje
- ▶ Praktisk hjælp
- ▶ Sygepleje
- ▶ Madservice
- ▶ Træning
- ▶ Aktiviteter
- ▶ Hjælpemidler, herunder nødkald og boligindretning
- ▶ Omsorgstandpleje
- ▶ Midlertidigt ophold på plejecenter
- ▶ Ældre- og plejeboliger
- ▶ Specielle foranstaltninger for psykisk syge
- ▶ Specielle foranstaltninger for demente borgere

For hvert tilbud er der fastsat kvalitetsstandarder, der beskriver, hvem der kan få tilbuddet og niveauet for servicen. Kommunen har en række andre tilbud fx forebyggende hjemmebesøg og økonomisk støtte, der kan bevilges efter gældende regler.

Hvordan søger du om hjælp?

Henvendelse vedrørende hjælp og tilbud rettes til Sundhedsteamet, Allerød Kommune tlf. 48 100 100. Kommunen sender ofte en sundhedskonsulent på besøg hos dig for at vurdere, hvordan du klarer dig og hvilke behov du har for hjælp. Du er altid velkommen til at invitere dine pårørende eller andre med ved besøget.

Hvornår får du svar?

Der er forskellige tidsfrister for, hvornår du får svar på en ansøgning, og hvor lang tid der går før hjælpen iværksættes.

Du kan se tidsfristerne i skemaet.

TIDSRFRISTER		
	Svar efter henvendelse	Iværksættelse efter bevilling
Praktisk hjælp	3 dage	10 dage
Personlig pleje	3 dage	2 dage
Sygepleje	1 dag	1 dag
Genoptræning	5 dage	2 uger
Vedligeholdelsestræning	2 uger	2 uger
Aktiviteter	5 dage	efter aftale
Hjælpemidler	2 uger (standard) 5 uger (komplekse)	10 dage
Mad med levering	3 dage	efter aftale
Omsorgstandpleje	3 dage	efter aftale
Midlertidigt ophold på plejecenter	3 dage	efter aftale
Plejeboliger	2 uger	2 mdr.
Ældreboliger	2 uger	efter aftale

Hvordan vurderes dit behov?

Dit behov for hjælp vurderes af den sundhedskonsulent, der besøger dig. Ved besøget tages der udgangspunkt i hvordan du har det, og hvordan du klarer dine forskellige gøremål.

Der er fokus på, at du skal bevare dine færdigheder eller blive trænet op til igen selv at kunne klare dig. Der bliver bl.a. lagt vægt på hvad du selv kan, hvad du kan få hjælp til af evt. pårørende, om et hjælpemiddel kan lette dig eller om du skal have hjælp og støtte fra en hjælper.

Sundhedskonsulenten foretager altid en individuel vurdering af dit funktionsniveau. Denne vurdering sammenholdes med Kommunernes Landsforenings standard "Fælles sprog II", som er skitseret i nedenstående skema.

Funktionsniveau	
0	Ingen eller ubetydelige begrænsninger
1	Lette begrænsninger
2	Moderate begrænsninger
3	Svære begrænsninger
4	Totale begrænsninger



Hvordan bevilliges hjælpen?

På baggrund af vurderingen og en snak med dig, sætter sundhedskonsulenten et mål for dig og dit funktionsniveau, og træffer en afgørelse om evt. hjælp.

Du får afgørelsen skriftligt. Heri kan du se hvilken hjælp du får bevilliget, og hvornår det skal vurderes om du igen kan klare dig selv.

Du eller din hjælper melder tilbage til medarbejderen, når der er opgaver, du selv kan klare.

Hvordan igangsættes hjælpen?

Hvis du får bevilget hjælp, har du frit valg om du vil have hjælp fra kommunen eller fra en af de private leverandører, som kommunen har godkendt. Sundhedskonsulenten vil altid informere dig om dine valgmuligheder og udlevere informationsmateriale om leverandørerne.

Bor du på et plejecenter, er det centrets personale, der hjælper dig.

Hvem leverer hjælpen?

De medarbejdere, som udfører hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet, men du kan også møde elever og studerende.

Alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt. Hvis du modtager hjælp flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere.

I Allerød Kommune er alle medarbejdere ligeværdige uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en hjælper f.eks. på grund af køn eller etnisk oprindelse.

Frit valg af leverandør

Du kan vælge at få hjælpen fra Allerød Kommune eller en anden leverandør, hvis du har fået bevilliget:

	Allerød kommune	Privat leverandør
Praktisk hjælp	✓	✓
Personlig pleje	✓	✓
Genoptræning	✓	
Madservice		✓
Omsorgstandpleje	✓	
Plejeboliger	✓	
Ældreboliger	✓	

Hvis du får både praktisk hjælp og personlig pleje, kan du vælge at få den praktiske hjælp fra én leverandør og den personlige pleje fra en anden leverandør.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller sundhedsteamet hjælpen hos leverandøren. Derefter bliver du kontaktet af den leverandør, du har valgt.

DIT HJEM ER EN ARBEJDSPLADS

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet skal være i orden. Derfor kan det være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Du må heller ikke ryge, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Hvis du vil skifte leverandør?

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte Sundhedsteamet og oplyse om, hvem der skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør fra den første i en måned med en måneds varsel.

Hvad dokumenteres?

Allerød Kommune har et elektronisk journalsystem hvor relevante oplysninger om dig registreres. I journalsystemet skrives de oplysninger der har betydning for din sagsbehandling. Ifølge lovgivningen har du ret til at få indsigt i oplysningerne.

Hvad koster det? Prisen for den hjælp du får bevilget er ofte beskrevet i kvalitetsstandarden. Der kan være udgifter i forbindelse med midlertidig hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp, mad, tøjvask, kørsel, tandlæge og midlertidigt ophold på et plejecenter, mens sygepleje og varig personlig pleje og praktisk hjælp er gratis.

Prisen for midlertidig hjælp til personlig og praktisk hjælp beregnes ud fra din husstandsindkomst.

Hvordan følges op? For at sikre at den hjælp du får har den rigtige kvalitet, gennemfører kommunen tilsyn med de virksomheder, der leverer hjælpen.

Oplysningspligt Når du får hjælp, har du pligt til at oplyse om ændringer, der kan have betydning for hjælpen.

Kommunen har pligt til at:

- informere dig om den pleje og behandling du får
- indhente dit samtykke før nye tiltag iværksættes eller oplysninger videregives til en anden myndighed.

Kommunen og sygehuse kan udveksle oplysninger om indlæggelse på og udskrivning fra sygehuse uden dit samtykke.

Alle medarbejdere har tavshedspligt om forhold der vedrører deres arbejde.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du er utilfreds med omfanget af hjælpen eller med den hjælp, du modtager, kan du klage til Allerød Kommune.

Kommunen vurderer klagen og den eventuelle afgørelse. Fastholder Kommunen en afgørelse, sendes klagen videre til Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn.

Klagen sendes til Forvaltningen.

Forvaltningen
Sundhedsteamet
Bjarkesvej 2
3450 Allerød

Tlf.: 48 10 01 00

Fax 48 16 08 19

Email: kommunen@alleroed.dk

Hjemmeside: www.alleroed.dk

Telefontid:

Mandag-onsdag: kl. 10.00 – 14.00

Torsdag: kl. 8.00 – 18.00

Fredag: kl. 10.00 – 12.00