

Kvalitetsstandarder 2022

UDKAST

Generel information

- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Madservice



**Aalborg
Kommune**

Indhold

Kvalitetsstandard

Generel information 4

Sådan får du hjælp

Hvis behovet opstår 4
Vurdering af dine behov 4
Rehabiliteringsforløbet 5
Bevilling af hjælp 6
Hvad koster hjælpen? 6
Hvis dine behov ændrer sig..... 6

Levering af hjælpen

Frit valg af leverandør 7
Egen udpegning eller ansættelse af hjælpere..... 7
Igangsætning af hjælpen 7
Skift til anden leverandør 7
Fleksibel hjælp / byttedydelser 8
Indlæggelse, midlertidigt ophold eller ferie..... 8
Elever 8

Leverandørens forpligtelser

Krav til leverandøren 9
Krav til medarbejderne 9
Hvis hjælpen udebliver..... 9
Flytning af hjælpen 9
Eventuel erstatning ved skader..... 9

Dine forpligtelser

Hvis du skal aflyse eller flytte hjælpen 10
Hvis du glemmer at aflyse hjælpen 10
Udlevering af nøgle 10
Arbejds miljø og krav til dit hjem 10
Tilsyn og opfølgning på din hjælp
Opfølgning på din hjælp 11
Tilsyn med leverandøren og kvaliteten
af din hjælp 11
Styrelsen for Patientsikkerhed..... 11
Klage over afgørelsen 11
Klage over hjælpen..... 11
Den Åbne Linie 11

Yderligere information 12

Kontakt oplysninger 13

Det siger loven 14

Kvalitetsstandard

Generel information

Aalborg Kommune har ansvaret for den hjælp, der leveres til borgere i eget hjem og på plejehjem. Denne kvalitetsstandard forklarer, hvilken hjælp du kan få. Den beskriver også det serviceniveau, som Aalborg Byråd har fastsat for borgere i Aalborg Kommune. Du kan også læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, og hvad de forventer af dig.

Som kommune ønsker vi at fremme din mulighed for at leve et selvstændigt liv. Vi ser det som vores opgave at skabe mulighed for, at du som borger kan tage ansvar for eget liv og dermed øger egen livskvalitet. Derfor tilbyder vi blandt andet rehabilitering og træning af dine færdigheder i tæt samarbejde mellem dig, eventuelt dit netværk og vores medarbejdere. Formålet er at gøre dig så selvhjulpnen som muligt, så du fortsat kan leve et værdigt og meningsfuldt liv.

I Aalborg Kommune er velfærd noget, vi udvikler sammen. Sammen med dig og dine nære. Vores relationer er præget af værdierne nærvær, ansvarlighed og respekt. De værdier hjælper os med at træffe de rigtige beslutninger i mødet med dig.

Vi håber, at du kan bruge kvalitetsstandarderne som opslagsværk og som udgangspunkt for dialog med de medarbejdere, du kommer i kontakt med, når du modtager hjælp i Aalborg Kommune.

Venlig hilsen

Ældre- og Handicapudvalget



Sådan får du hjælp

Hvis behovet opstår

For at søge hjælp skal du, en pårørende, eller eventuelt din læge kontakte Kontaktcentret.

Hvad er kontaktcenteret?

- din indgang til Aalborg Kommune. Her får du råd og vejledning og hvis der er brug for det, formidles der kontakt til en af visitationsehederne. Telefon 9982 5000 mandag – fredag kl. 8-15 samt torsdag til kl. 17.

En medarbejder fra visitationen vil herefter besøge dig. Sammen med dig og eventuelt en pårørende eller en anden bisidder, drøftes dit behov for hjælp sådan, at du kan klare så mange hverdagsopgaver som muligt selv.

Vurdering af dine behov

Hvis medarbejderen fra visitationen vurderer, at du kan forbedre dit funktionsniveau, så du helt eller delvis kan klare flere hverdagsopgaver, vil du som udgangspunkt blive tilbudt et rehabiliteringsforløb.

Vurderingen foretages ud fra en individuel, konkret vurdering med udgangspunkt i dine ressourcer og behov. Det vil fremgå af tilbuddet om rehabilitering, hvor mange uger rehabiliteringsforløbet varer. Hvis der i forløbet bliver behov for at ændre på målene, vil det altid ske i samarbejde med dig.

Du kan blive bedt om tilladelse til indhentning af oplysninger fra eksempelvis din læge eller sygehuset.

Hvis det vurderes, at du ikke kan tilbydes et rehabiliteringsforløb, vil du modtage et afslag herpå, og medarbejderen fra visitationen vil vurdere, hvilken hjælp du kan bevilges.

Hvis du ikke ønsker at deltage i/ikke gennemfører det tilbudte rehabiliteringsforløb, vil medarbejderen fra visitationen vurdere dit behov for hjælp ud fra det foreliggende grundlag, og du vil modtage en afgørelse herpå.

Ved afslutningen af rehabiliteringsforløbet bliver det vurderet, om du har behov for yderligere rehabilitering eller hvilken hjælp du kan bevilges. I den endelige vurdering af dit behov for hjælp indgår blandt andet:

- Dit aktuelle funktionsniveau
- Dine personlige ressourcer
- Din boligs indretning
- Ressourcerne i din husstand og dit netværk
- Din aktuelle livssituation
- Om det er muligt at kombinere hjælpen med træning

Hvis det i dialog med dig vurderes, at det ikke er muligt for dig at blive mere selvhjulpnen, vil du blive tilbudt hjælp til de hverdagsopgaver, som du ikke selv kan klare. Hjælpen, der tilbydes, er med udgangspunkt i Aalborg Kommunes serviceniveau, som er beskrevet i kvalitetsstandarderne for henholdsvis personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp og madservice.



Hvad betyder bisidder?

En bisidder er en person, du kan invitere med til samtaler med kommunen. En bisidder skal være din støtte og skal som sådan ikke føre eller overtage din sag. Det er en god ide at have en bisidder med, som kan hjælpe dig med at stille relevante spørgsmål eller hjælpe dig med at huske, hvad du vil fortælle. Efter samtalen kan din bisidder hjælpe dig med at få klarhed over, hvad der blev sagt og besluttet.

Rehabiliteringsforløbet

Hvis det vurderes, at der er grundlag for at starte et rehabiliteringsforløb, vil du blive informeret om de praktiske detaljer om forløbet. Som aktiv part vil du blive inddraget i fastsættelsen af individuelle mål for rehabiliteringsforløbet.

Hvis du skal deltage i et rehabiliteringsforløb og du i forvejen modtager hjælp, er det den valgte leverandør, der deltager i forløbet, afhængig af hvilke hverdagsopgaver, du har svært ved at klare.

I rehabiliteringsforløbet kan du foruden leverandøren også møde fysio- eller ergoterapeuter, hjemmesygeplejen eller diætist, hvis det vurderes at være nødvendigt for din rehabilitering.

Rehabiliteringsforløbet foregår som udgangspunkt i dit hjem.

Ved afslutningen af rehabiliteringsforløbet bliver det sammen med dig vurderet, om du har behov for yderligere rehabilitering, eller hvilken hjælp du kan bevilges.

Bevilling af hjælp

Når du bevilges hjælp, eventuelt efter endt rehabiliteringsforløb, vil du modtage en afgørelse.

Afgørelsen indeholder en beskrivelse af årsagen til din henvendelse, samt hvilke opgaver du kan få hjælp til. Afgørelsen indeholder også målet for hjælpen.

Hvis du får helt eller delvist afslag på din ansøgning om hjælp, vil dette også fremgå af afgørelsen.

Der sendes en klagevejledning med afgørelsen.

Hvad koster hjælpen?

Hjælpen er gratis uanset hvilken leverandør du har valgt.

Hvis dine behov ændrer sig

De medarbejdere, der hjælper dig i det daglige er forpligtigede til - at observere ændringer i dit funktionsniveau og give besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af dit rehabiliteringsforløb/din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din situation.

Når du er bevilget hjælp, har du også pligt til selv at oplyse Aalborg Kommune, hvis dine forhold ændres.

Du skal kontakte visitationen, som vil vurdere om der er behov for et nyt hjemmebesøg, et nyt rehabiliteringsforløb eller om hjælpen kan tilpasses alene på baggrund af din henvendelse.

Levering af hjælpen

Frit valg af leverandør

Hvis du bliver bevilget hjælp, har du selv mulighed for at vælge, hvem der skal udføre hjælpen.

Du kan vælge imellem:

- Den kommunale leverandør
- Private leverandører, Ældre- og Handicapforvaltningen har indgået aftaler med

Visitationen udleverer informationsmateriale om de forskellige leverandører, så du har et godt grundlag at vælge leverandør ud fra.

Der stilles de samme krav til den kommunale leverandør som til de private leverandører

Egen udpegning eller ansættelse af hjælper

Hvis du er bevilget personlig pleje eller praktisk hjælp, kan du i nogle tilfælde vælge at få hjælpen organiseret på en anden måde:

- Egen udpegning: Der kan være mulighed for selv at udpege en eller flere personer til at varetage hjælpen, som vil blive ansat ved Aalborg Kommune, forudsat at personen/personerne kan godkendes af Aalborg Kommune.
- Ansættelse af hjælper: Alternativt er der mulighed for at få et kontant tilskud til selv at ansætte hjælp. Der er dog en række forudsætninger, der først skal være opfyldt, bl.a. at visitationen har vurderet, at du har behov for mere end 20 timers hjælp om ugen og er i stand til at fungere som arbejdsgiver og arbejdsleder. Denne ordning kaldes Borgerstyret Personlig Assistance (BPA).

Igangsætning af hjælpen

Visitationen vil kontakte den eller de leverandører, du har valgt. Du vil efterfølgende blive kontaktet af leverandøren om, hvilken dag og tidspunkt du vil få hjælp. Du får samtidig oplyst et telefonnummer, du kan ringe til, hvis du får behov for at komme i kontakt med leverandøren.

Du kan ikke kræve en bestemt medarbejder, f.eks. en medarbejder af et bestemt køn eller en bestemt etnisk baggrund. Din leverandør tildeler dig en medarbejder, der har de faglige kompetencer, der er nødvendige for at kunne varetage opgaverne i dit hjem. Du er altid velkommen til at

kontakte din leverandør med henblik på dialog.

Hvis du modtager personlig hjælp og pleje, har leverandøren 2 dage til at iværksætte hjælpen. Hvis du modtager praktisk hjælp eller madservice, har leverandøren 7 dage til at iværksætte hjælpen.

Får du akut behov for hjælp, vil hjælpen blive iværksat hurtigst muligt.

Skift til anden leverandør

Du kan ved henvendelse til visitationen skifte til en anden leverandør med 14 dages varsel.

Fleksibel hjælp / bytteydelse

Du har ret til helt eller delvist at erstatte eller bytte din tildelte hjælp med andre ydelser. Den enkelte medarbejder vurderer løbende, om det er forsvarligt for dig at fravælge de tildelte ydelser til fordel for andre ydelser. Er der tvivl, skal medarbejderen give dig de ydelser, du er bevilget.

Hvis du gentagne gange vælger andre ydelser end de, der fremgår af afgørelsen, tager leverandøren kontakt til visitationen.

Hvis du ønsker at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje forudsætter det, at du er bevilget begge dele.

Indlæggelse, midlertidigt ophold eller ferie

Ved fravær, eksempelvis hvis du har været på ferie, været på midlertidigt ophold eller indlagt på sygehuset, er det ikke muligt at samle timer sammen til senere brug.

Elever

Ældre- og Handicapforvaltningen medvirker til at uddanne social- og sundhedshjælpere og sociallog sundhedsassistenter. Eleverne arbejder under vejledning af en praktikvejleder. Det betyder, at det i perioder kan være en elev, der kommer og hjælper dig. Både den kommunale leverandør og private leverandører uddanner elever.

Leverandørens forpligtelser

Krav til leverandøren

Leverandøren skal tilstræbe, 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.

Hvis du får praktisk hjælp og har valgt den samme leverandør til pleje, er det ikke sikkert, at det bliver samme medarbejder, der udfører begge dele.

Krav til medarbejderne

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at hjælpen ydes af uddannede medarbejdere. Leverandøren har lov til at benytte uuddannede medarbejdere i begrænset omfang og efter introduktionsforløb, når det i perioder ikke er muligt at skaffe faglært personale.

Medarbejderne skal være i stand til at yde hjælpen efter princippet om hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt aktivt inddrages i opgaveløsningen.

De medarbejdere, der udfører opgaver i dit hjem, har tavshedspligt om forhold de ser og hører i forbindelse med deres arbejde. Tavshedspligten gælder også efter ansættelsesforholdet er ophørt.

Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og eventuel afskedigelse. Medarbejderne har ikke krav på pauser eller forplejning, når de er hos dig. Transporttiden til og fra din bolig ligger også ud over tiden, du er bevilget. Medarbejderne skal være udstyret med et synligt legitimationskort med billede.

Hvis hjælpen udebliver

Hvis hjælpen udebliver, skal du kontakte leverandøren, som her vil tilbyde dig erstatningshjælp. Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for særlige retningslinjer for erstatningshjælpen.

Udebliver hjælpen flere gange, skal du kontakte Visitationen.

Flytning af hjælpen

Hvis medarbejderen er forsinket, vil leverandøren ringe og give dig besked herom, hvis der er en afvigelse på mere end plus/minus en halv time. Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for nærmere retningslinjer for hvornår leverandøren kan flytte hjælpen.

Eventuel erstatning ved skader

Hvis en medarbejder under sit besøg i dit hjem kommer til at ødelægge noget er det en sag mellem dig og leverandøren, hvorfor du skal tage kontakt til denne. Det vurderes i hvert enkelt tilfælde om skaden kan dækkes. Hvis den beskadigede ting har nedsat værdi som følge af slitage eller ælde, nedsættes en evt. erstatning tilsvarende. Der kan stilles krav om dokumentation for genstandens værdi.

Dine forpligtelser

Hvis du ønsker at aflyse eller flytte hjælpen

Er du forhindret i at modtage hjælp den aftalte dag, skal du give leverandøren besked. Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for nærmere retningslinjer.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Hvis du ikke har meldt afbud og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen for eksempel ved at kontakte pårørende eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed.

Udgiften til låsesmed påhviler dig.

Udlevering af nøgle

Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem og opgang, hvis du selv kan lukke op. Hvis det er nødvendigt at udlevere nøgle til leverandøren, er leverandøren forpligtet til at udlevere en kvittering.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Ved opstart af hjælpen bliver dit hjem vurderet. Det kaldes en arbejdsplads-vurdering (APV) og er et krav fra Arbejdstilsynet. Vurderingen omfatter bl.a. en gennemgang af pladsforhold i din bolig, vurdering af sundhedsskadelige stoffer, smitterisici, samt en vurdering af behovet for hjælpemidler og arbejdsredskaber.

Leverandøren kan for eksempel kræve bedre adgangsforhold i form af:

- Lys i din indkørsel efter mørkets frembrud
- Husdyr lukkes inde under besøget
- At der er ryddet for sne og saltet uden for dit hjem om vinteren

Hvis det vurderes, at der skal foretages ændringer i dit hjem, skal du som udgangspunkt selv sørge for, at de bliver gennemført f.eks. med hjælp fra pårørende. Der bliver foretaget en ny APV hvert 3. år eller oftere, hvis der sker ændringer i forhold til den type hjælp, du har behov for. Du kan altid spørge din leverandør om baggrunden for vurderingen.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at kontrollere, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Du vil blive orienteret på forhånd, hvis de ønsker at komme med ind i dit hjem.

Se kvalitetsstandarderne for de enkelte ydelser for særlige retningslinjer.

Aalborg Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads. Ingen medarbejdere kan derfor pålægges at arbejde i lokaler, mens der rygges. Vi vil gerne i fællesskab finde frem til frivillige og praktiske løsninger på de problemer, der kan opstå i forbindelse med rygning, hvis du som ryger modtager hjælp. Det kan f.eks. være en aftale om, at du lufter ud inden besøget, at du undgår at ryge eller at du ryger udenfor, mens du har besøg eller lignende.

Tilsyn og opfølgning på din hjælp

Opfølgning på din hjælp

Hvis der opstår noget akut eller hvis dine behov ændrer sig, følges der op med det samme. Den medarbejder, der hjælper dig i det daglige, observerer også ændringer i din almentilstand og giver besked til visitationen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din almentilstand.

Tilsyn med leverandøren og kvaliteten af din hjælp

Aalborg Kommune fører tilsyn med, at alle leverandører leverer hjælp i overensstemmelse med visitationens bevilling og om kvaliteten svarer til de krav, vi stiller til leverandørerne.

Tilsynet er baseret på anmeldte besøg i udvalgte borgeres hjem, hvor en medarbejder fra Ældre- og Handicapforvaltningens Myndighedsafdeling gennemfører et interview. Tilsynet foregår løbende.

Du er velkommen til at invitere pårørende med til at deltage i tilsynet

Styrelsen for Patientsikkerhed

Styrelsen for patientsikkerhed fører tilsyn med kvaliteten af den hjælp, pleje og omsorg, der leveres, også kaldet Ældretilsyn. Derudover fører de tilsyn med de sundhedsfaglige opgaver, eksempelvis medicinbehandling. Tilsynene er anmeldte som stikprøver og foregår ude hos leverandørerne samt ved besøg i udvalgte hjem. I de tilfælde hvor tilsynet ønsker at besøge borgerne, spørges borgerne inden, om de vil deltage.

Klage over afgørelsen

Hvis du er uenig i afgørelsen, kan du klage over den. Klagen skal du sende til visitationen.

Klagen skal være modtaget i visitationen senest 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. I klagen kan du oplyse, hvorfor du er uenig i afgørelsen.

Når visitationen har modtaget din klage, vil din sag blive genvurderet. Der vil blive taget stilling til, om du kan gives helt eller delvis medhold i klagen. Du meddeles resultatet af genvurderingen senest 4 uger efter, visitationens modtagelse af din klage.

Hvis ikke afgørelsen ændres, sendes din klage til Ankestyrelsen, sammen med sagens øvrige akter senest 4 uger efter, at klagen er modtaget i visitationen. Du vil herefter høre fra Ankestyrelsen.

Klagen har ikke opsættende virkning. Det betyder, at den afgørelse du klager over, gælder imens Ankestyrelsen behandler din klage.

Klage over hjælpen

Hvis du er utilfreds med en medarbejder eller med udførelsen af hjælpen eller madleverancen, skal du kontakte leverandøren.

Den Åbne Linie

Du kan også kontakte Den Åbne Linie, Ældre- og Handicapforvaltningens servicetelefon - som er en integreret del af Kontaktcentret - på telefon 9982 5000 mandag-fredag kl. 8.00 og 15.00 samt torsdag til kl. 17.00. Så hjælper medarbejderen dig med at klage.

Yderligere information

Du kan finde yderligere information på Aalborg Kommunes hjemmeside www.aalborgkommune.dk eller ved at kontakte Kontaktcentret. Se kontaktinformation på næste side.

På hjemmesiden kan du også finde de øvrige kvalitetsstandarder.

Du får udleveret kvalitetsstandarderne for de ydelser, du har fået bevilget af visitationen.

Hvad betyder visitationen?

Visitationen består af i alt tre visitationsenheder i Aalborg Kommune. To af dem bevilger hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp, madservice, træning, hjælpemidler og plejeboliger. Den sidste visitationsenhed bevilger hjælp til borgere med handicap. De tre visitationer er en del af Myndighedsafdelingen.



Det siger loven

Kommunen har efter § 83, stk. 1 og stk. 2, i Lov om Social Service pligt til at tilbyde:

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

til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Kommunen skal efter § 83, stk. 8 i Lov om Social Service ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose, så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et **korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne**, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.



Kvalitetsstandarden er godkendt af
Ældre- og Handicapudvalget xx.xx.2021.



Kontaktoplysninger

Hvad gør du, hvis du ønsker hjælp?

Du kan henvende dig til Kontaktcentret, hvis du vil have yderligere oplysninger om visitation eller har brug for hjælp.

Akut henvendelse:

Ved akut opstået behov for hjælp uden for normal kontortid kan Ældre- og Handicapforvaltningens vagtcentral kontaktes på 9931 7207.

Kontaktcentret og Den Åbne Linie

Tlf. 9982 5000

Lindholm Brygge 31

9400 Nørresundby

E-mail: kontaktcentret@aalborg.dk

og denaabelinie@aalborg.dk

Telefontid: mandag-fredag kl. 8.00-15.00

samt torsdag til kl. 17.00.

**Aalborg
Kommune**