



# INFORMATION OM KVALITETSSTANDARDE PÅ ÆLDRE- OG HANDICAPOMRÅDET 2023



# Information om kvalitetsstandarder

Hvad er en kvalitetsstandard?	03
Formål med at få støtte og hjælp	04
De fem funktionsniveauer	04
Kvaliteten måles på det du oplever	05
Tilbud om støtte og hjælp (bevilling)	06
Sådan ansøger du	06
Når du har fået tilbudt støtte og hjælp	07
Hvad skal du selv sørge for?	07
Hvem leverer ydelsen?	08
Hvad skal du være opmærksom på?	08
Hvis du ønsker at skifte leverandør	09
Hvis du vil klage	09
Tilsyn	09
Find alle kvalitetsstandarder her	10
Kontakt	11

Denne brochure er en del af Rødovre Kommunes kvalitetsstandarder for praktisk hjælp og personlig pleje, træning og rehabilitering. Det er meget forskelligt, hvad vi som mennesker har brug for af støtte og hjælp i livet. For os handler det om, hvordan vi som kommune sammen med dig får skabt de bedste rammer for det liv, du ønsker at leve.

Det sunde og gode liv handler både om det gode helbred og om gode oplevelser. Men det er også en naturlig del af livet at opleve skrantende helbred, sygdom, sorg eller vanskelige perioder. Det giver livskvalitet at kunne klare sig selv, og det hjælper vi dig gerne med. Og det er derfor vi arbejder rehabiliterende.

Det betyder, at vi støtter dig dér, hvor du ikke kan klare hverdagens opgaver selv, og vi hjælper dig, så du igen kan komme til at klare flere daglige gøremål og aktiviteter selv. Nogle har brug for støtte eller hjælp i en kort periode, andre har brug for støtte eller hjælp i en længere periode og andre resten af livet. Det vigtigste er, at vi sammen finder en løsning, så du bliver så selvstændig som muligt.

Her kan du læse om de muligheder, der er for at få støtte og hjælp til at få en bedre hverdag.

## Hvad er en kvalitetsstandard?

En kvalitetsstandard indeholder information til dig som borger om den støtte, du kan forvente at få fra kommunen. Samtidig er en kvalitetsstandard et arbejdsredskab for kommunens medarbejdere, når der skal visiteres eller leveres indsatser. "At visitere" er når kommunens medarbejdere vurderer og træffer beslutning om, hvilke indsatser du kan få bevilliget og dermed, hvilken støtte eller hjælp du får tilbudt.

Kvalitetsstandarderne beskriver de indsatser, som Rødovre Kommune tilbyder og det serviceniveau, som er politisk vedtaget på området. Kvalitetsstandarderne godkendes årligt af kommunalbestyrelsen.

I de enkelte kvalitetsstandarder kan du læse om indholdet af indsatserne. På side 10 finder du links til alle kvalitetsstandarderne.

## Formål med at få støtte og hjælp

Har du vanskeligt ved at klare hverdagens gøremål og har brug for støtte i en kortere eller længere periode, så har du mulighed for at søge om hjælp til eksempelvis pleje og praktiske opgaver.

Vores mål er at støtte og styrke dig i dine daglige aktiviteter, så du bevarer eller opnår en meningsfuld og selvstændig hverdag.

Du vil blive vejledt i konkrete måder at løse dine udfordringer på. Det kan eksempelvis være at få tilbudt hjælpemidler, træning eller rehabilitering, så du kan føle dig tryk ved igen at klare flere aktiviteter på egen hånd eller med støtte fra en anden person.

Vi vil gerne imødekomme din behov bedst muligt. Selvom du er bevilget specifikke indsatser er der mulighed for at være fleksibel, hvis der er noget andet du på dagen har brug for.

Dit behov for støtte og hjælp vurderes ud fra en samlet vurdering af din hverdag. Overordnet arbejder vi med, at du kan have fem forskellige funktionsniveauer.

## De fem funktionsniveauer

- 0 Du har ingen eller ubetydelige begrænsninger i din hverdag.
- 1 Du har få eller små begrænsninger i din hverdag og har brug for let støtte eller hjælp.
- 2 Du har nogen begrænsninger i din hverdag og har brug for moderat støtte eller hjælp.
- 3 Du har flere og store begrænsninger i din hverdag og har brug for omfattende støtte eller hjælp.
- 4 Du har mange og meget store begrænsninger i din hverdag og har brug for total støtte eller hjælp.

## Fleksibel hjemmepleje

Du er bevilget specifikke indsatser. Men hvis der er noget andet, du af og til gerne vil have støtte og hjælp til, så har vi mulighed for at være fleksible. Hjælperen skal sørge for, at den ændrede støtte og hjælp holder sig inden for den tidsramme, der er sat af til besøget hos dig.

## Kvaliteten måles på det, du oplever

- Du oplever at få støtte og hjælp til at opretholde, bevare og udvikle dine færdigheder
- Du genvinder i så stort omfang som muligt dine færdigheder
- Du oplever at være medbestemmende og inddraget
- Dine pårørende inddrages i det omfang, du ønsker
- Medarbejdernes kompetencer svarer til opgavens kompleksitet
- Du oplever sammenhæng og kontinuitet
- Du møder så få medarbejdere som muligt

## Tilbud om støtte og hjælp (bevilling)

Når du første gang ansøger om hjælp og støtte, kan du få tilbud om et rehabiliteringsforløb. Formålet med forløbet er at hjælpe dig til at genvinde dine færdigheder og højne dit funktionsniveau, så du helt eller delvist bliver uafhængig af andres hjælp i hverdagen.

Efter en periode med en rehabiliterende indsats, hvor du er blevet trænet i hverdagens aktiviteter, vurderer vi sammen med dig i hvilket omfang, du har behov for hjælp og støtte. For at finde frem til den rette støtte for dig, finder vi sammen ud af, hvilke aktiviteter og gøremål du kan klare selv, og hvilke aktiviteter du har brug for hjælp til og i hvilket omfang. Vi planlægger også sammen med dig, hvordan og hvornår du modtager støtten. Hensigten er, at du udvikler eller fastholder dine færdigheder i samarbejde med medarbejderne.

Den støtte og hjælp du kan få afhænger af, hvad du selv kan, hvad andre i dit hjem kan, eller om du måske i stedet kan benytte forskellige hjælpemidler. Vi bestræber os på, at der kommer så få medarbejdere i dit hjem som muligt. Hjælperen vil altid forsøge at imødekomme dine behov på dagen for bedst muligt at kunne støtte og hjælpe dig.

Dit behov for støtte eller hjælp kan ændre sig over tid. For at du bliver ved med at få den hjælp, der giver bedst mening for dig, genvurderer vi dit behov for støtte og hjælp. Det sker, når du selv, dine pårørende eller medarbejdere fra Rødovre Kommune oplever, at dit behov har ændret sig. Det betyder, at de indsatser du modtager kan ændre sig over tid eller ophøre, hvis vi sammen finder ud af, at du ikke længere har brug for dem.

## Sådan ansøger du

Visitationen behandler alle sager hurtigst muligt ud fra en individuel konkret vurdering. Ved akut behov behandles sagen med det samme, og hjælpen sættes i gang samme dag.

Du kan ansøge digitalt via e-Boks eller [www.borger.dk](http://www.borger.dk), henvende dig telefonisk til Visitationen i Rødovre Kommune eller aftale med en pårørende, at de gør det på dine vegne.

Ud fra din ansøgning eller efter samtalen med dig, vil en visitator tage stilling til, hvornår du kan få et afklarende hjemmebesøg.

Ved besøget i dit hjem eller i samtalen med dig finder vi sammen frem til, hvilken støtte og hjælp du har brug for. Den efterfølgende sagsbehandling afgør, hvilke indsatser du kan få støtte og hjælp til. I enkelte tilfælde vil et hjemmebesøg ikke være nødvendigt, hvis vi vurderer, at de oplysninger, du har givet os, er tilstrækkelige. Du har mulighed for at have en bisidder med til samtalen.

Bliver du tilbudt støtte og hjælp, skriver vi til dig. Du er altid velkommen til at kontakte os med spørgsmål. Det samme gælder, hvis du ikke eller kun delvist bliver tilbudt det, du ansøger om.

Sagsbehandlingstiden for genoptræning er op til 6 uger.

Sagsbehandlingstiden for vedligeholdende træning er 2 uger, hvis træningen foregår på Dagcentret. For vedligeholdende træning via Genoptræningen er behandlingstiden op til 6 uger.

## Når du har fået tilbudt støtte og hjælp

## Hvad skal du selv sørge for?

Som udgangspunkt er indsatserne gratis. Du betaler selv for rengøringsmidler, rengøringsremedier, mad og lignende.

Du vil inden for tre hverdage, efter du har fået tilbudt støtte og hjælp blive kontaktet af leverandøren af indsatsen, så I sammen kan aftale den videre plan.

Du kan forvente, at indsatserne går i gang inden for 10 hverdage. Akut støtte for eksempel efter en udskrivelse fra hospitalet kan startes umiddelbart efter, at du har fået bevilget støtten.

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de er på arbejde, uanset om det foregår i dit hjem eller et andet sted. Det kan betyde, at det kan være nødvendigt, at du ommøblerer eller laver mindre ændringer, førend du kan modtage støtten og hjælpen.

Passiv rygning er ikke godt for os. Derfor må du ikke ryge, imens vi er i dit hjem. Hvis du ikke selv kan lufte ud, inden vi kommer, så åbner vi et vindue, imens vi er i dit hjem.

Hvis du har et kæledyr i hjemmet, så må det ikke være til gene for os. Derfor skal kæledyret være lukket inde i et bur eller være i et andet rum, imens vi er i dit hjem.

Medarbejderne skal kunne komme trygt ind og ud af dit hjem. Det betyder blandt andet, at der skal være udendørsbelysning og være ryddet for eventuel sne.

Medarbejderne må kun være til stede i dit hjem, imens du selv er der. På områderne 'Personlige pleje ([indsæt link](#))' og 'Praktisk hjælp ([indsæt link](#))' har du mulighed for at vælge, om det skal være den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, som kommunen har lavet aftale med, der leverer indsatserne hjemme hos dig. Under samtalen med dig, vil visitator vejlede dig og oplyse om, hvilke leverandører du har mulighed for at vælge.

## Hvem leverer ydelsen?

Når du får hjælp, får du det af en "leverandør". Med "leverandør" mener vi den person, der yder støtte eller hjælp, du for eksempel får i dit hjem. Leverandøren, for eksempel hjemmehjælperen, er enten ansat af Rødovre Kommune eller af det private firma, som kommunen har et samarbejde med. Du kan frit vælge, om det skal være medarbejdere fra Rødovre Kommunes Hjemmepleje eller fra en privat leverandør som Rødovre Kommune har indgået aftale med. Borgere i plejebolig har dog ikke frit valg af leverandør.

Rødovre Kommune har indgået kontrakt med Intervare og Egebjerg Købmandsgård omkring levering af varer. Levering af mad varetages af Rødovre Kommunes egne chauffører og maden kommer fra Det Danske Madhus.

## Hvad skal du være opmærksom på?

Vi kontakter dig, hvis det aftalte tidspunkt afviger mere end en time. Vi kan ikke aflyse din støtte og hjælp. Hvis vi mod forventning bliver nødt til at udskyde din praktiske støtte og hjælp tilbydes du et erstatningsbesøg inden for to hverdage. Det samme glæder, hvis din faste aftale falder på en helligdag. Vi fortæller dig hvilken dag dit besøg bliver flyttet til – enten når vi er hos dig eller ved at ringe til dig.

Du kan ændre dit besøg, hvis du for eksempel skal afsted til en aftale. Det er vigtigt, at du giver os besked om ændringen hurtigst muligt, så vi kan planlægge efter det. Du kan enten sige det til den medarbejder, som du møder i dit hjem eller du kan ringe og fortælle os det. Hvis du melder afbud, er vi i udgangspunktet ikke forpligtet til at yde et erstatningsbesøg.

Hvis du ikke træffes hjemme og ikke kan kontaktes telefonisk, skal vi sikre, at der ikke er sket dig noget. Det betyder i første omgang, at vi kontakter dine pårørende, for at høre om de ved, hvorfor du ikke lukker op. Hvis vi ikke kan finde ud af, hvor du er, eller hvad der er sket med dig, kan vi være nødsaget til at benytte en låsesmed for at få adgang til dit hjem. Det gør vi for at passe på dig.

Medarbejderne har alle tavshedspligt og må kun videregive oplysninger om dig til samarbejdspartnere, hvis du har givet lov. De medarbejdere, du møder, kender alle planen for den støtte og hjælp, du modtager.

Du vil som udgangspunkt møde faglært personale. Undtagelsesvis kan du møde ufaglærte eller medarbejdere under uddannelse, som dog alle er relevant oplært.

Den leverandør du har kontakt med (kommunal hjemmepleje, privat leverandør af hjemmepleje, madservice, genoptræning, dagcenter) har erstatningspligt, hvis indbo, tøj eller andet ødelægges i forbindelse med deres møde med dig.



## Hvis du ønsker at skifte leverandør

Nogle af indsatserne i kvalitetsstandarden kan leveres af den kommunale hjemmepleje eller af den private leverandør af hjemmepleje, som kommunen har en aftale med. Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du henvende dig til Visitationen i Rødovre Kommune. Skift af leverandør kan ske med en måneds varsel til den første i måneden.

## Hvis du vil klage

Du kan klage over afgørelsen inden for 28 dage, fra du har modtaget brevet med afgørelsen. Der står i din afgørelse, hvordan du kan klage.

Du kan enten klage elektronisk via [www.borgendk](http://www.borgendk), mundtligt ved henvendelse til Visitationen på tlf. 36377400 mandag til torsdag kl. 8.30 til kl. 14.00 og fredag kl. 8.30 til kl. 13.00 eller sende et brev til Visitationen, Else Sørensens vej 3 K, 2610 Rødovre.

Når vi har modtaget din klage, genbehandler vi sagen. Vi har 28 dage fra vi har modtaget din klage til at genbehandle sagen. Du vil derefter modtage en ny afgørelse. Hvis afgørelsen ikke er ændret, vil din klage blive sendt videre til behandling i Ankestyrelsen, hvilket vil fremgå af den nye afgørelse.

## Tilsyn

Der føres flere forskellige tilsyn med de indsatser, du modtager. Dels fører Rødovre Kommune selv tilsyn, dels kommer der forskellige slags tilsyn fra blandt andet Styrelsen for Patientsikkerhed og Arbejdstilsynet. Tilsynsrapporterne findes på Rødovre Kommunes hjemmeside.

Tilsynene føres hos alle dem, der leverer indsatser til dig, uanset om du har valgt den kommunale hjemmepleje, den private leverandør af hjemmepleje, modtager rehabilitering, genoptræning, vedligeholdende træning eller benytter Dagcentret. Tilsynet er med til at sikre, at de indsatser du modtager, er i orden.

På kommunens hjemmeside findes der også tilsynsrapporter fra kommunens plejehjem og kommunens midlertidige døgnpladser.



Find alle kvalitetsstandarderne her

## Rehabilitering

- Du kan læse mere om, hvordan vi vil støtte og styrke dig i at genvinde og vedligeholde din evner til at klare hverdagens gøremål i denne pjece: 'Kvalitetsstandard for Rehabilitering 2023' ([link](#))

## Personlig pleje

- 'Personlig pleje' omfatter kvalitetsstandarderne: 'Personlig hygiejne', 'Toiletbesøg og 'Hverdagens aktiviteter'. Du kan læse mere om de enkelte kvalitetsstandarder i denne pjece: 'Kvalitetsstandarder for Personlig pleje 2023' ([link](#))

## Praktisk hjælp

- 'Praktisk hjælp' omfatter kvalitetsstandarderne: 'Mad og drikke samt støtte til ernæring', 'Indkøb og varelevering', 'Rengøring', 'Tøjvask', 'Skift af sengelinned', 'Frit valg', 'Madservice' samt 'Praktisk bistand'. Du kan læse mere om de enkelte kvalitetsstandarder i denne pjece: 'Kvalitetsstandarder for Praktisk hjælp 2023' ([link](#))

## Træning

- 'Træning' omfatter kvalitetsstandarderne: 'Genoptræning' og 'Vedligeholdelse af færdigheder'. Du kan læse mere om de enkelte kvalitetsstandarder i denne pjece: 'Kvalitetsstandarder for Træning 2023' ([link](#))

# Kontaktoplysninger

Du kan kontakte Visitationen alle hverdage fra 8.30 til 14.00. Fredage til 13.00 på telefon 36 37 74 00

Hvis du har behov for at tale med en visitator, kan du ringe på hverdage fra 8.30 til 9.30.

Ved akutte henvendelser kan du i aftentimerne og om natten, samt weekenden og på helligdage, kontakte Hjemmeplejen:

**Aftentimer:**

**Mellem kl 15.00 - 23.30**

**Telefon: 36 37 75 11**

**Nattetimer:**

**Mellem 23.30 - 07.30**

**Telefon: 21 69 59 73**

FIND ALLE KVALITETSSTANDARDERNE HER

QR-  
KODE

