

Information om kvalitetsstandarder 2024 for Ældre og Omsorg

Billede af forsiden af pjecen

Information om kvalitetsstandarder på Ældre og Omsorg 2024

Tekst:

Denne tekst er en del af Rødovre Kommunes kvalitetsstandarder for rehabilitering, praktisk hjælp og personlig pleje, træning. 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 Rødovre Kommunes kvalitetsstandarder på ældre- og omsorgsområdet.](#)

[Det vil sige om den støtte og hjælp, der tilbydes af kommunen til borgere med fysiske, psykiske og sociale begrænsninger.](#)

[Du kan blandt andet få svar på, hvordan du:](#)

- [ansøger om hjælp og støtte](#)
- [får behandlet din ansøgning](#)
- [klager over en afgørelse](#)

[Desuden kan du læse om reglerne og lovgivningen på området.](#)

[I denne generelle informationspjece står den del af serviceniveauet, som vedrører alle kvalitetsstandarderne og i de enkelte kvalitetsstandarder, står den specifikke del af serviceniveauet. På sidste side finder du links til kvalitetsstandarderne.](#)

[Hvad er en kvalitetsstandard?](#)

Tekst:

[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. Kvalitetsstandarden godkendes årligt af kommunalbestyrelsen.](#)

Formålet med støtte og hjælp

Hvis du i en kortere eller længerevarende periode har svært ved at klare hverdagens almindelige gøremål, har du mulighed for at søge om hjælp og støtte fra Rødovre Kommune.

Et af de bærende principper på ældre- og omsorgsområdet i Rødovre Kommune er, at det giver livskvalitet at leve et selvstændigt liv med høj grad af selvbestemmelse. Udgangspunktet for den kommunale støtte og hjælp er derfor – gennem træning, vejledning og med afsæt i dine egne ressourcer – at støtte og hjælpe dig til at klare så meget som muligt selv. På den måde sætter Rødovre Kommune fokus på øget livskvalitet til den enkelte borger, og sikrer samtidig ressourcer til de borgere, der ikke har eller får mulighed for at kunne klare sig selv.

I praksis betyder det, at Rødovre Kommune først undersøger muligheden for, at du med træning, vejledning eller støtte igen kan komme til at klare flere daglige gøremål og aktiviteter. Dette kan foregå fx ved deltagelse i et rehabiliteringsforløb, udlevering og træning i brug af hjælpemidler eller ved fysiske besøg i dit hjem, hvor du får støtte fra en medarbejder.

Når du søger om hjælp og støtte i Rødovre Kommune, skal du derfor være indstillet på at:

- vi sætter dine ressourcer i spil uanset hvor store eller små de må være
- deltage ved fysisk afprøvning af den opgave, som du søger om hjælp og støtte til
- deltage i hverdagsrehabilitering
- afprøve og træne i brugen af hjælpemidler

Overskrift i fold ud:

Formål med at få støtte og hjælp

Tekst:

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 i dit hjem, 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 bevilliget 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 din hverdag og har brug for total støtte eller hjælp.

Kvaliteten måles på det, du oplever

Tekst:

[Kvaliteten af den støtte og hjælp du modtager skal være i orden. Målet med vores samarbejde med dig, er at:](#)

- 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 der kommer så få medarbejdere i dit hjem som muligt](#)

Fleksibel hjemmepleje

Tekst:

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.

Tilbud om støtte og hjælp (bevilling)

Tekst:

Når du første gang ansøger om [støtte og 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. [Planen for rehabiliteringsforløbet kan indeholde forslag til brug af forskellige hjælperedskaber.](#)

[Et rehabiliteringsforløb kan bevilges i en midlertidig periode på op til 12 uger. Hvor ofte og hvor længe du får støtten afhænger af en konkret og individuel vurdering.](#)

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 og fastholder dine færdigheder i samarbejde med medarbejderne.

[Hvis vi vurderer at du ikke kan genvinde eller vedligeholde dine ressourcer og funktionsevne, vil du ikke modtage et rehabiliteringsforløb, men i stedet blive visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp. Du kan læse mere herom i kvalitetsstandarderne for "Praktisk hjælp" og "Personlig pleje".](#)

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 [støtte og 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

Tekst:

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

Du kan ansøge digitalt via e-Boks eller 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.

Når du har fået tilbudt støtte og hjælp

Tekst:

Som udgangspunkt er indsatserne [gratis uden omkostninger for dig](#). 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 sættes](#) 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.

Hvad skal du selv sørge for?

Tekst:

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 i dit hjem](#), førend du kan modtage støtte og hjælpe. [Det vil foregå i dialog med dig og eventuelt dine pårørende, hvordan vi kan løse opgaverne på en forsvarlig måde.](#)

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, 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' og 'Praktisk hjælp' 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?

Tekst:

Når du får [støtte eller](#) 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.~~

~~Rødovre Kommune har indgået kontrakt med Levering af mad varetages Det Danske Madhus og Heiss om levering af færdiglevet mad. af Rødovre Kommunes egne chauffører og maden kommer fra Det Danske Madhus.~~

[Når du benytter dig af indkøbsordning og/eller madservice, skal du selv betale for dine varer og den mad du får leveret. Udgiften til leveringen af varerne og maden afholdes af kommunen. Det er leverandørernes egne chauffører, der leverer varerne og maden til dig.](#)

[Oversigt over leverandører](#)

[Praktisk hjælp og personlig pleje:](#)

[Rødovre Kommunes hjemmepleje](#)

[Telefon: 36 37 75 13](#)

[Rødovre Kommune: Hjemmehjælp i Rødovre \(rk.dk\)](#)

[DFS Plus](#)

[Telefon: 43 54 77 33](#)

[Kontakt | DFS Plus \(dfs-service.dk\)](#)

[Indkøbsordning:](#)

[Intervare](#)

[Telefon: 70 27 72 33](#)

[Intervare - Indkøbshjælp med omtanke](#)

[Egebjerg Købmandsgård](#)

[Telefon: 70 25 88 88](#)

[www.egebjergkobmandsgaard.dk](#)

[Madservice:](#)

[Det Danske Madhus](#)

[Telefon: 70 70 26 46](#)

[www.detdanskemadhus.dk](#)

[Café Heiss](#)

[Telefon: 42 80 10 38](#)

[Café Heiss - Velkommenstside - Vi laver mad med kærlighed \(cafeheiss.dk\)](#)

Hvad skal du være opmærksom på?

Tekst:

~~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 aftalen, 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 [på din regning](#) 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

Tekst:

Nogle af indsatserne i kvalitetsstandarderne 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

Tekst:

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.borger.dk, mundtligt ved henvendelse til Visitationen på tlf. 36_37_74_00 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

Tekst:

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. Tilsynene 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

Underskrift: Personlig pleje

'Personlig pleje' omfatter kvalitetsstandarderne: 'Personlig hygiejne', 'Toiletbesøg og 'Hverdagens aktiviteter'. Du kan læse mere om de enkelte kvalitetsstandarder her: 'Kvalitetsstandarder for Personlig pleje 2024' [\(link\)](#)

Underskrift: Praktisk hjælp

'Praktisk hjælp' omfatter kvalitetsstandarderne: 'Mad og drikke samt støtte til ernæring', 'Indkøb og varelevering', 'Rengøring', 'Tøjvask', '~~Skift af sengelinned~~', '[Ekstra omsorgstid](#)', 'Madservice' samt 'Praktisk bistand'. Du kan læse mere om de enkelte kvalitetsstandarder her: 'Kvalitetsstandarder for Praktisk hjælp 2024' [\(link\)](#)

Underskrift: ~~Træning~~[Genoptræning, Vedligeholdende træning og Vedligeholdelse af færdigheder på Dagcentret](#)

Du kan læse mere om de enkelte kvalitetsstandarder i denne pjece: 'Kvalitetsstandarder for [Genoptræning, Vedligeholdende træning og Vedligeholdelse af færdigheder på Dagcentret](#) ~~Træning~~ 2024' [\(link\)](#)

Kontaktoplysninger

Tekst:

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.](#)

[Du kan kontakte hjemmeplejen hvis du har spørgsmål til udførelse af opgaverne, hvis du har brug for at aflyse eller ændre en aftale eller hvis hjælpen er udeblevet på telefon 36 37 75 13 \(svarer hele døgnet\).](#)

[Kontaktoplysningerne til de private leverandører af hjemmepleje, madservice og indkøb, finder du i afsnittet "Hvem leverer ydelsen?"](#)

[Hvis du er visiteret til aften- og nathjælp, har mulighed for at kontakte den valgte leverandør hele døgnet.](#)