

ODSHERRED  
KOMMUNE



---

# KVALITETSSTANDARD GENEREL INDLEDNING

---

Plejebolig

Godkendt af Social-, Ældre- og Psykiatriudvalget x dato x år

ODSHERRED KOMMUNE

## Indhold

Forord .....	2
Formål med hjælp og rehabilitering, og vedligeholdende tilgang .....	2
Værdigrundlaget for plejecentre.....	2
Lov om Social Service § 1 .....	2
Odsherred Kommunes ældrepolitik.....	3
Odsherred Kommunes handicappolitik.....	3
Omsorg og Sundheds kerneopgave .....	3
Generelt.....	4
Hvem kan få støtte – og til hvad .....	4
Hvordan bevilges hjælpen .....	4
Hvordan søger du om hjælp?.....	4
Vurdering af dit behov .....	4
Bisidder .....	4
Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen .....	5
Samarbejde.....	5
Klagemuligheder.....	5
Dialog .....	5
Afgørelsen .....	5
Klage.....	6
Kontaktoplysninger .....	6

## Forord

Kvalitetsstandarden informerer om de indsatser, kommunen tilbyder inden for personlig pleje, praktisk hjælp, ernæring og vedligeholdelsestræning på plejecentrene. Kvalitetsstandarderne er samlet set med til at sikre, at borgere, pårørende, interesseorganisationer og politikere på en nem og overskuelig måde kan tilegne sig viden om de ydelser, som Odsherred Kommune tilbyder på plejecentrene.

Ansatte i kommunen kan bruge kvalitetsstandarderne som et styringsredskab for det serviceniveau, der er politisk vedtaget i kommunen. Kvalitetsstandarderne bliver justeret løbende således, at de er i overensstemmelse med lovgivningen på området. Ændringer i standarderne skal godkendes af Kommunalbestyrelsen. Kvalitetsstandarderne skal fungere som et middel til at synliggøre dine rettigheder og pligter som borger, og et grundlag for at vurdere, om indsatserne er i overensstemmelse med det politisk besluttede serviceniveau.

I kvalitetsstandarden beskrives de procedurer Odsherred Kommune benytter, når du har brug for hjælp og bor på et plejecenter:

- Hvordan vi vil og kan støtte dig i at blive eller forblive så selvstændig og selvhjulpent som muligt.
- De ydelser vi leverer til dig for at understøtte dette.
- De forventninger vi har til dig som borger.
- Hvilke forpligtigelser du har som borger.

Eventuelle tilpasninger og ændringer af Kvalitetsstandarderne skal godkendes af kommunalbestyrelsen i Odsherred kommune en gang årligt.

## Formål med hjælp og rehabilitering, og vedligeholdende tilgang

Hjælpen, rehabilitering samt vedligeholdelsestræning har til formål at støtte dig med henblik på at genvinde og/eller vedligeholde ressourcer og funktioner og derved opretholde livskvalitet, selvbestemmelse og selvstændighed hos dig.

## Værdigrundlaget for plejecentre

Bevilling af hjælp på plejecentrene i Odsherred Kommune sker med afsæt i et værdigrundlag som hviler på **Lov om Social Service § 1**, **Odsherred Kommunes ældrepolitik**, **Odsherred Kommunes handicappolitik** samt **Omsorg og Sundheds kerneopgave**. Dette værdigrundlag er fundamentet for plejecentrenes indsats.

## Lov om Social Service § 1

Formålet med denne lov er:

- At tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- At tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte.
- At tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

*Stk. 2.* Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

*Stk. 3.* Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for en enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

### Odsherred Kommunes ældrepolitik

Politikken har menneskesynet, at borgeren tager ansvar for eget liv, og Odsherred Kommune tager medansvar. Vi ved, at ældre mennesker ønsker at fortsætte det liv, de har været vant til at leve så længe som muligt. Politikken har fire målsætninger:

- At styrke og understøtte kommunens ældre borgeres mulighed for at indgå i fællesskaber og minimere risikoen for ensomhed blandt ældre.
- At styrke og understøtte ældre borgere med kroniske sygdomme og deres pårørende i det at leve med en kronisk sygdom tæt inde på livet.
- At arbejde for at styrke og understøtte borgeren i at opretholde livskvalitet og være længst muligt selvhjulpent.
- At have fokus på, at der er ældrevenlige boformer og lokationer i kommunen.

### Odsherred Kommunes handicappolitik

Det overordnede formål med politikken er at fremme mulighederne for, at mennesker med funktionsnedsættelser kan leve et værdigt og ligeværdigt liv. Målet er, at alle kan bidrage til at være en aktiv del af fællesskaberne og lokalsamfundene. Politikken har fem målsætninger:

- At understøtte den enkelte borgers mulighed for inklusion og lige muligheder.
- At understøtte den enkelte borgers mulighed for undervisning, uddannelse og beskæftigelse.
- At understøtte den enkeltes retssikkerhed ved en tidlig, helhedsorienteret og tværgående indsats i mødet mellem den enkelte borger, de pårørende og de kommunale indsatser.
- At understøtte den enkeltes muligheder for lighed i sundhed og trivsel, understøttet af en forebyggende, habiliterende og rehabiliterende tilgang. I samarbejde med psykisk sårbare er målsætningen at have en recovery-orienteret praksis.
- At understøtte tilgængelighed for den enkelte borger i mødet med samfundet og omgivelserne.

### Omsorg og Sundheds kerneopgave

Odsherred Kommune støtter og styrker borgeren i at tage ansvar for eget liv og egen sundhed - i fællesskab med pårørende, netværk, frivillige organisationer/foreninger og det omkringliggende samfund.

Samlet set betyder det, at plejecentrene arbejder ud fra et vedligeholdende afsæt, hvor borgers egne ressourcer og mestringssevne er i centrum, og hvor vi samarbejder med borgeren og pårørende om at finde den bedste individuelle løsning.

## Generelt

### Hvem kan få støtte – og til hvad

Kvalitetsstandarder gælder for alle borgere med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser eller særlige sociale udfordringer, der flytter ind på et plejecenter i Odsherred Kommune.

Visitering af personlig og praktisk hjælp sker efter serviceloven. Plejecentrene er selvvisiterende, dette betyder at visiteringen af hjælp efter serviceloven sker lokalt på plejecentrene uden om den centrale visitation.

Visitering jf. sundhedsloven varetages af centersygeplejerskerne ud fra lægelige ordinationer.

Indsatsen gives som "hjælp til selvhjælp". Dette betyder for dig:

- At de indsats, du modtager, skal bidrage til, at du i videst muligt omfang forbedrer eller fastholder dit funktionsniveau.
- At du i videst muligt omfang skal inddrages i udførelsen af opgaverne.

### Hvordan bevilges hjælpen

Den indsats, som Odsherred kommune tilbyder, har som mål at gøre dig så uafhængig af andre som muligt. Vi sætter fokus på, at du vedligeholder eller udvikler dine tabte funktioner i det omfang du kan.

Det er vores mål at tilbyde dig en indsats og støtte på en måde, der giver dig størst mulig selvbestemmelse. Der gør vi ved at inddrage alt det du kan både fysisk, socialt og mentalt.

### Hvordan søger du om hjælp?

Er du blevet tildelt en plejebolig, vil du automatisk blive tildelt hjælp.

### Vurdering af dit behov

Ved indflytning på plejecenter har en visitator vurderet dit behov for hjælp. På baggrund af denne vurdering visiter plejecentret den nødvendige hjælp.

Kort efter indflytningen på plejecentret bliver du indkaldt til en indflytningssamtale, hvor du i fællesskab med personalet drøfter om du får den nødvendige hjælp, eller om der er behov for ændringer.

På plejecentrene sker visitering i pakker dvs. at flere ydelser er samlet i en pakke f.x. pakken personlig pleje indeholder ydelserne, bad, personlig pleje, toiletbesøg ect.

Du vil få en skriftlig afgørelse med en begrundelse for vurderingen. Afgørelsesbrevet indeholder en klagevejledning.

### Bisidder

Alle borgere har ret til at have en bisidder under indflytningssamtalen, hvis de ønsker det. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig med til samtalen.

En bisidder er en støtteperson, du kan have ved din side under samtalen. En bisidder kan hjælpe med at stille relevante spørgsmål, og at holde styr på, hvad der er blevet sagt og besluttet under mødet.

Der kan være situationer, hvor personalet har behov for at få klarhed over din situation. Det handler om din konkrete situation ud fra dit synspunkt.

Ældresagen i Odsherred kommune har tilbud om hjælp som bisidder. Det er dig selv, der skal sørge for anmodning om bisidder hos familie, eller fx hos Ældresagen, patientorganisationer eller handicaporganisationer.

Hvis du har brug for, at en person derimod handler på dine vegne, skal du bruge en partsrepræsentant. Det kan for eksempel være, hvis du ikke selv er i stand til at deltage i et møde med det offentlige, eller ikke selv kan søge aktindsigt. I alle tilfælde, hvor en eller flere personer skal handle på dine vegne, skal der foreligge en fuldmagt forinden.

## Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen

For at sikre, at du får den hjælp, du har behov for og ud fra de gældende kvalitetsstandarder, skal dit behov for hjælp vurderes løbende og mindst en gang årligt. Dette sker automatisk omkring din fødselsdag. Der henvises endvidere til kommunens tilsynsstrategi, der beskriver, hvordan kommunen fører tilsyn med leverandørernes servicelovsydelser.

## Samarbejde

Samarbejdet med dig og dine pårørende, er for den enkelte medarbejder meget værdifuldt. Vi vil derfor gerne sammen med dig inddrage dine pårørende eller andre fra dine omgivelser mest muligt i samarbejdet. Det kræver dit samtykke til, at medarbejderne må inddrage dine pårørende eller netværk i samarbejdet, ligeså hvad medarbejderne må oplyse til pårørende/netværk omhandlende din konkrete situation.

Uden fuldmagt, kan pårørende få generelle oplysninger; fx omkring serviceniveauet i kommunen, sagsbehandlingsfrister, og mulige leverandører af praktisk hjælp, men intet andet.

## Klagemuligheder

### Dialog

Generelt vil vi gerne i Odsherred kommune opfordre til den gode dialog. Du er meget velkommen til at henvende dig til lederen på plejecentret ved utilfredshed.

### Afgørelsen

Hvis du er utilfreds med afgørelsen, har du mulighed for at klage. Du skal rette klagen til plejecenterleder eller Odsherred Kommune. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. I klagen kan du oplyse, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen. Du skal klage inden for fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen.

Når kommunen har modtaget din klage, vil din sag blive vurderet igen. Lederen på plejecentret vil i samarbejde med centersygeplejersken tage stilling til, om kommunen kan give dig helt eller delvist ret i din klage.

Hvis afgørelsen fastholdes, sender vi din klagesag til Ankestyrelsen med en kopi til dig.

## Klage

Det er kun den person, der modtager hjælpen, som har ret til at klage. Hvis dine pårørende ønsker at klage over afgørelsen eller den hjælp, du modtager, skal de derfor have en fuldmagt fra dig. Du får en klagevejledning sammen med den skriftlige afgørelse. Du kan til enhver tid også rette henvendelse til borgerrådgiveren i Odsherred kommune.

## Kontaktoplysninger

Odsherred kommune

Nyvej 22

4573 Højby Sj.

[www.odsherred.dk](http://www.odsherred.dk)

Hos borgerrådgiveren kan du få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen eller finde ud af, hvordan du går videre med en konkret sag.

Odsherreds kommunes borgerrådgiver er Louise Hare Stidsen mail: lohst@odsherred.dk  
Tel.: 59666647