

REFERAT Ældrerådet 2009-2021 d. 02-12-2019

Mødedato Mandag d. 02. december 2019 kl. 09:00

Mødested

Indholdsfortegnelse

Referat - Åben.....	3
Referat med bilag - Åben.....	35

Punkt 1: Referat - Åben



Referat

Ældrerådet 2018-2021

Ordinært møde

- Mødetidspunkt:** 02-12-2019 09:00
- Mødeafholdelse:** Mødelokale 0.28, Frederikshavn Rådhus
- Information:**
- Medlemmer:** Hanne Andersen, Formand
Chris Sørensen, Næstformand
Alice Eriksen
Anne-Marie Schøn
Benny Nielsen
Dorte Tofting
Karl Aage Brasted
Ole Jensen
Thomas Hjort
- Fraværende:** Hanne Andersen, Formand
- Stedfortrædere:**



Indholdsfortegnelse

Ældrerådet 2018-2021

02-12-2019 09:00

1 (Åben) Godkendelse af dagsorden	3
2 (Åben) Godkendelse af referat	4
3 (Åben) Klippekort på plejecentrene	5
4 (Åben) Ændring af ældrebolig til gæstebolig	8
5 (Åben) Nye kvalitetsstandarder kommunale sygepleje 2019	11
6 (Åben) Status og fremtid på ordningen med faste læger på kommunens plejecentre.....	13
7 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik for hjemmepleje 2020.....	17
8 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2020	19
9 (Åben) Kvalitetsundersøgelse - Døgndækkende telefonnummer 2019	21
10 (Åben) Opfølgning på Ældrerådets budget	25
11 (Åben) Orientering fra møde i Kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre	26
12 (Åben) Opfølgning på sager fra de politiske udvalg.....	27
13 (Åben) Information fra formanden samt øvrige medlemmer.....	28
14 (Åben) Næste møde	30
15 (Lukket) Udbud på elektroniske låsesystemer	31

1 (Åben) Godkendelse af dagsorden

Sags ID: EMN-2017-02948

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsordenen – herunder gennemgang af erindringsliste over aktuelle emner.

Indstilling

-

Beslutninger:

Dagsordenen blev godkendt uden bemærkninger.

Bilag

2 (Åben) Godkendelse af referat

Sags ID: EMN-2017-02948

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra den 04-11-2019.

Indstilling

-

Beslutninger:

Referatet blev godkendt uden bemærkninger.

Bilag

3 (Åben) Klippekort på plejecentrene

Sags ID: EMN-2019-02148

Sagsbehandler: Christian Qvist Lessøl

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence

SOU//ÆR/HR

Sagsfremstilling

Center for Sundhed og Pleje har en klippekortsordning for beboerne på plejecentrene. Sundhedsudvalget skal træffe beslutning om hvorvidt ordningen også skal omfatte aflastningspladserne. Ordningen begyndte i 2017 og var finansieret af puljemidler fra ministeriet i en toårig periode. Fra 2019 overgik ordningen til et fast bloktilskud, hvor finansieringen bruges til timeløn og indkøring af registreringen af timeforbruget. Registreringen er nu en naturlig del af driften, hvilket giver mulighed for at udvide klippekortene i det eksisterende budget.

Hvad er klippekortsordningen?

Ordningen betyder, at hver beboer på plejecentrene har ½ time om ugen til ekstra individuel aktivitet sammen med en sundhedsfaglige personale. Beboeren bestemmer selv over, hvordan den ekstra tid til aktiviteter skal bruges. De valgte aktiviteter kan både være én til én med personalet eller i mindre/større grupper. Fokus er på øget livskvalitet for den enkelte, og ordningen bliver typisk brugt på aktiviteter som gåture i byen og på havnen, frisør, børnebørnenes fødselsdag mv. Beboeren kan spare sine klip sammen og gemme op til 3 timer til en længere aktivitet.

Ordningen er desuden med til at understøtte kommunens værdighedspolitik for ældreplejen, eftersom klippene giver beboerne mulighed for selv at bestemme og være herre i eget liv.

Tre gode historier fra klippekortsordningen

En ældre og næsten blind kvinde har tidligere lavet meget håndarbejde. Kvinden savner det, når hun sidder alene på sin stue. Hun kan dog stadig strikke lapper til tæpper. Desværre smutter et par masker af pinden en gang imellem. Hun opdager det straks, men kan ikke selv samle dem op. Her bliver klippekortet brugt til at hjælpe den ældre kvinde med de tabte masker. Strikketøjet er livskvalitet og -terapi for kvinden og hun har efterhånden lavet adskillige tæpper til venner og bekendte. Når der er lapper nok, syr social- og sundhedsassistenten dem sammen til tæpper, og den ældre kvinde har en dejlig gave til en heldig person.

En 93 årig tidligere postbud, der nu bor på plejecenter, har været vant til at komme meget ud. Han bruger klippekortet til at komme ud at handle. Her møder han mange bekendte og får en sludder med dem.

I dagcentret er der gymnastik hver mandag formiddag. Her hjælper social- og sundhedsassistenten 4-5 ældre med at kunne deltage aktivt på holdet ved at få hjælp til at udføre øvelserne. Udover at være fysisk aktiv og få pulsen op, så får de ældre en social oplevelse, som de altid ser frem til.

Udvidelsen

Lige nu dækker ordningen de 509 plejeboliger og med udvidelsen af de 50 aflastningspladser vil i alt 559 boliger være omfattet klippekortene. Udvidelsen af de 50 aflastningspladser er svarende til 2.600 klip på årsbasis.

Økonomi

Finansieringen i udvidelsen til aflastningspladserne findes i det eksisterende budget på 4.100.159 kr. fra bloktilskuddet. Udvidelsen kan finde sted inden for det eksisterende budget, da der ikke længere bliver brugt den samme tid på dokumentation og registrering af klippene som tidligere. Dokumentation og registrering er nu en naturlig del af driften. I 2019 er timeprisen 294,38 kr., hvor administrationen vil anbefale en timepris på 282 kr. i 2020 med baggrund i de faldende udgifter til dokumentation og registrering. Udvidelsen på de 2.600 klip svarer til 366.600 kr. på årsbasis.

Indstilling

Social-, sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at Socialudvalget:

1. Sender sagen i høring i Ældrerådet og Handicaprådet.
2. Træffer beslutning om, hvorvidt klippekortsordningen skal udvides til også at gælde aflastningspladserne.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Socialudvalget 2018-2021

Dato: 13-11-2019

Sagen sendes til høring i rådene.

Beslutninger:

Ældrerådet ser det som en positiv udvikling, at man har mulighed for at udvide ordningen til også at omfatte aflastningsboligerne. Det er samtidig positivt, at man kan reducere omkostningerne til administration.

Ældrerådet anbefaler at klippekortsordningen udvides til også at omfatte aflastningspladserne.

Bilag

4 (Åben) Ændring af ældrebolig til gæstebolig

Sags ID: EMN-2019-02268

Sagsbehandler: Heidi Degner Jensen

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Baggrund

Center for Social- og Sundhedsområdet har den 11. september 2019 modtaget en ansøgning fra Boligforeningen Vesterport angående anvendelse af en ældrebolig til gæsteværelser. Dette skyldes, at de nuværende gæsteværelser, beliggende i kælderens, ikke må anvendes, idet de ikke opfylder brandmyndighedens krav og derfor med øjeblikkelig virkning er lukket for brug.

Den tiltænkte bolig

Boligforeningen Vesterport oplyser følgende: Der er tale om en ældrebolig beliggende på Ingeborgvej 9. st.th.

Boligen har igennem en årrække været anvendt som vagtstue/kontor og har derfor været registreret som dette i BBR, men er på nuværende tidspunkt registreret som bolig. For at anvende boligen som gæstebolig er det en betingelse, at boligen igen ændrer status i BBR til gæsteværelser.

Lejligheden har siden bofællesskabets flytning til Fladstrandsparken ikke været udlejet som ældrebolig. Dette skyldes, at retableringsarbejdet – vurderet til ca. 200 t.kr. skal betales af Frederikshavn Kommune, endnu ikke er igangsat. Dette er sket efter gensidig forståelse, idet der i perioden har været adskillige andre tomme lejligheder i opgangen. Aktuelt har lejligheden kortvarigt været benyttet til projekt RAV, men er ledig igen.

Tomgangsleje

Hvis lejligheden anvendes til gæsteværelser, skal Frederikshavn Kommune ikke betale tomgangsleje for lejligheden. Tomgangslejen udgør ca. 70 t.kr. om året.

De 70 t.kr. opkræves i stedet over huslejen af beboerne på Ingeborgvej. Dette medfører en huslestigning på 0,65%. Forslaget om at søge om anvendelse af lejligheden til 2 gæsteværelser blev vedtaget på afdelingsmødet den 4. september 2019.

Midlertidig ændring

Boligforeningen Vesterport er indstillet på, at tilladelsen til at ændre anvendelse fra ældrebolig til gæsteværelser gøres midlertidig således, at anvendelsen som ældrebolig kan tilbageføres på Frederikshavn Kommunes påkrav herom, såfremt behovet og efterspørgslen på ældreboliger på Ingeborgvej ændrer sig.

Lovgivning

Almenboliglovens § 28 siger bl.a.: Kommunalbestyrelsen kan godkende ibrugtagning af boliger til anden anvendelse end beboelse, hvis ændringen skønnes nødvendig efter en samlet vurdering af hensynet til de boligsøgende og baggrunden for ændringen.

Vurdering af ansøgningen

Administrationen har undersøgt sagen og konstaterer, at der primo september 2019 er 19 ledige lejligheder på Ingeborgvej – 5 af de ledige lejligheder er beliggende i den gamle blok (nr. 5, 7 og 9.)

Der vurderes, at være tilstrækkelig ledig kapacitet af ældreboliger i området, og Frederikshavn Kommune lever derfor op til hensynet til de boligsøgende.

Økonomisk fordel

For Frederikshavn Kommune er der, som tidligere nævnt, en økonomisk fordel ved ikke at skulle betale tomgangsleje for den pågældende lejlighed. Ligeledes vil kravet om en retablering af lejligheden til den oprindelige indretning blive suspenderet indtil den dag, hvor lejlighedens anvendelse tilbageføres til ældrebolig. Det skønnes at være en økonomisk fornuftig prioritering.

I det forslaget har været behandlet på et afdelingsmøde, hvor beboerne har accepteret huslejestigningen, som ændringen vil medføre, vurderes det, at beboerdemokratiet har været tilstrækkeligt inddraget omkring beslutningen.

Gevinst for beboerne

Anvendelsen af ældreboligen til gæsteværelser kan medvirke til mere livskvalitet for beboerne, ved der igen er gæsteværelser at få på Ingeborgvej, da det giver større mulighed for at få besøg, fx hvis man har pårørende, der bor langt væk og derved ikke kommer så ofte, da det er besværligt med lang transporttid m.v.

Sagen sendes til høring i Ældre- og handicaprådet.

Indstilling

Social-, Sundheds-, og kulturdirektøren indstiller, at udvalget drøfter ændringen af ældrebolig til gæstebolig og genoptager sagen efter høring i rådene.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Socialudvalget 2018-2021

Dato: 13-11-2019

Sagen sendes til høring i rådene.

Beslutninger:

Ældrerådet anbefaler, at man anvender ældrebolig til oprettelse af 2 gæsteværelser og ser med tilfredshed, at beboerne har været inddraget i beslutningen.

Bilag

5 (Åben) Nye kvalitetsstandarder kommunale sygepleje 2019

Sags ID: EMN-2019-02592

Sagsbehandler: Christian Qvist Lessøl

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence

SUU/ÆR/HR

Sagsfremstilling

Resume

Sundhedsudvalget vedtog på møde den 22. august 2017 en kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje. Kvalitetsstandarden er en beskrivelse af det serviceniveau for den kommunale sygepleje, der tilbydes i Frederikshavn Kommune. Det er kommunens sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og –hjælpere, som står for behandlingen. Administrationen har lavet en revidering af kvalitetsstandarden for den kommunale sygepleje. Kvalitetsstandarden skal Sundhedsudvalget drøfte og sende i høring.

Pjecen på den nye kvalitetstandard for den kommunale sygepleje er vedlagt som bilag.

Den nye kvalitetsstandard

Det er minimalt, hvad der er ændret i den nye kvalitetsstandard. Der er primært ændret i ordlyden og i layoutet.

De to væsentligste ændringer er:

- 1) Sygeplejen arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. Det betyder, når borgeren er bevilget hjælp til sygepleje, oplæres borgeren eller pårørende til selv at varetage opgaven, hvis det er muligt. Det er et målrettet samarbejde mellem borger, pårørende og fagfolk baseret på en individuel sygeplejefaglig vurdering. Formålet er, at borgeren opnår tryghed i at varetage opgaven selv og får et selvstændigt liv uden unødigt afhængighed af sygeplejen. Et eksempel på den rehabiliterende tilgang er en oplæring i medicinhåndtering.
- 2) Der er sket en præcisering af, hvornår man som kommunal sygepleje udleverer sygeplejeartikler. Det er sygeplejersken, der vurderer hvilke materialer, der er hensigtsmæssige og hvor ofte, der er behov for skift.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Kulturdirektøren indstiller, at Sundhedsudvalget:

- Drøfter pjecen "Kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje version februar 2019".
- Sender kvalitetsstandarden til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Sundhedsudvalget 2018-2021

Dato: 11-11-2019

Kvalitetsstandarden sendes til høring i rådene.

Fraværende: Jytte Høyrup – stedfortræder Helle Madsen

Beslutninger:

Ældrerådet har følgende bemærkninger til kvalitetsstandarden:

Vedr. afsnit "Hvad kan du ikke få hjælp til", s. 7

Ældrerådet mener, at det bør være omkostningsfrit for patienten at blive transporteret til sygeplejeklinik, så man ikke pålægger patienten øgede udgifter. Blev behandlingen udført på sygehuset, ville transporten blive betalt, lige som en behandling i eget hjem ikke giver borgeren nogen udgift.

Vedr. afsnit "Kvalitetsmål i forhold til kommunale sygepleje", s. 9

Af afsnittet fremgår, at sygeplejedydelser ved akutte behov leveres inden for 1 time.

Ældrerådet finder, at 1 time er for lang ventetid for borgeren, når det drejer sig om en akut situation.

Vedr. afsnit "Kontaktinformation", s. 12

Ældrerådet mener det bør præciseres, hvordan man kommer i kontakt med den enkelte gruppe.

Ældrerådet anbefaler kvalitetsstandarden for den kommunale sygepleje med ovenstående bemærkninger.

Bilag

1. PJECE Kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje (DokumentID: 3808556 - EMN-2019-02592)

6 (Åben) Status og fremtid på ordningen med faste læger på kommunens plejecentre

Sags ID: EMN-2016-02787

Sagsbehandler: Marianne Skrubbeltrang

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence

SOU / ÆR

Sagsfremstilling

Resumé

Som en del af velkomstpakken, når en ny beboer flytter ind på et plejehjem, er det intentionen, at der er et tilbud om at vælge en praktiserende læge, som er fast tilknyttet det enkelte plejehjem. Større plejecentre kan have flere læger tilknyttet.

Ordningen med faste læger på plejecentrene skal give de ældre en bedre pleje og behandling og styrke samarbejdet mellem det plejepersonale, der til daglig hjælper den enkelte beboer, og den praktiserende læge, som tilser beboerne.

Lægens og personalets samarbejde knyttes tættere sammen gennem løbende møder, hvor lægen giver personalet sundhedsfaglig rådgivning.

Det blev regeringen enig med de øvrige partier i satspuljekredsen om, da de indgik aftalen om satspuljen for 2016-2019. De lokale parter (regioner, kommuner og de praktiserende læger) fik i alt fire år til at indfase ordningen.

Perioden for puljen nærmer sig sin afslutning, og det er tid at gøre status på, hvordan situationen ser ud i Frederikshavn. Desuden skal der tages stilling til om ordningen skal fortsættelse - i en økonomisk tilpasset form - for lokale midler efter 2019.

Hvordan er det gået i Frederikshavn Kommune?

2016

Puljemidlerne blev uddelt ultimo maj 2016. Praksisplanudvalget godkendte, at der blev påbegyndt et arbejde med udmøntning af aftalen, og at den konkrete implementering skete i regi af Kommunalt Lægeligt udvalg (KLU).

I Frederikshavn Kommune fik vi straks et godt samarbejde i KLU om opgaven.

Problematikken var dog, at de enkelte KLU, som findes i hver kommune, nu enkeltvis skulle forhandle kontrakt med Praktiserende Lægers Organisation (PLO) i Nordjylland.

Det var hensigtsmæssigt, at der blev udarbejdet en kontrakt, som var forholdsvis enslydende. Dette arbejde blev afsluttet primo 2017.

2017

I 2017 fik følgende plejecentre tilknyttet fast læge(r):

Abildparken, Bangsbo, Strandgården, Østervrå.

2018

I 2018 fik yderligere følgende plejecentre tilknyttet fast læge(r):

Ankermedet, Drachmannsvænget, Lindevej, Aalbæk og Caspershus (i en kort periode).
Abildparken 8-10-12 fik et skifte i fast læge i december.

2019

I 2019 fik yderligere Søparken tilknyttet fast læge(r). Desuden fik Caspershus igen tilknyttet fast læge.

Følgende plejecentre mangler derefter fast(e) læge(r):

Dybvad Ældrecenter, Sæby Ældrecenter og Rosengaarden.

Samlet indtryk for perioden

Det er generelt oplevelsen, at det er positivt for såvel beboere som personale på plejecentrene at have en fast tilknyttede læger.
Relationsmæssigt er personalet på plejecentret og lægerne kommet tættere på hinanden i det daglige samarbejde.
Processen med at rekruttere faste læger og driften af de sundhedsfaglige rådgivningsmøder har været forskellig i 2017 – 2018 - og i høj grad båret præg af, at såvel lægerne som plejecentrenes personale er tidsmæssigt pressede. Det kan derfor være svært at få aftalt den kontinuerlige store mødeaktivitet, der var lagt op til.
I 2019 har der dog været læger, der virkelig har prioriteret opgaven, og der er aftalt rigtig fine samarbejdsrammer.

Læger og plejecentre har gennem de første år skullet ændre mindset. Der har været fokus på borgergennemgang og samarbejde omkring den konkrete borger. Dette arbejde ligger indenfor regionens finansieringsområde - via lægernes overenskomst.
Men dette startsamarbejde er grundlæggende for det basale fælles kendskab til beboerne. Et kendskab, der skal til, for at få et fælles overblik over, hvilke emner, der skal gives sundhedsfaglig rådgivning om fra lægerne til plejecenterpersonalet.
Først når vi når til den sundhedsfaglige rådgivning, er det kommunen der skal betale via den centralt tildelte pulje.
Samarbejdet er nu modent til i højere grad, at gå videre med denne sundhedsfaglige rådgivning.

Anbefaling for 2020 og fremad

Med puljemidlernes ophør ved udgangen af 2019 vil der ikke blive tilført kommunerne midler til faste læger på plejecentre i 2020 og fremad. Hvis der ikke aftales andet, så skal kontrakterne med de faste læger opsiges (2 mdr. varsel).
Set i et borgerperspektiv vil det dog være meget uhensigtsmæssigt, at opsige aftalerne netop nu, hvor mange borgere har skiftet til den faste læge, og samarbejdet mellem læger og plejecenterpersonale tager en god form.

På baggrund af dette anbefales det, at ordningen med faste læger på plejecentre fortsætter i en tidsmæssig/økonomisk tilpasset form.

Administrationen foreslår, at den sundhedsfaglige rådgivning - som er kommunens udgift – fastlægges til

- 8 timer pr. år gennemsnitligt til plejecentre op til 30 beboere
- 16 timer pr. år til plejecentre med 30 beboere eller mere.

Kontrakterne kan tilpasses hertil med 1 måneds varsel.

Økonomi

1. **Behandling:** Honoreringen for den sundhedsfaglige behandling af beboere, der er fast tilknyttet en læge på plejecentret, sker fortsat på sædvanlig vis efter reglerne i 'Overenskomst om almen praksis' – og vedkommer ikke de midler, der var afsat i den centrale pulje, som kommunerne fik tildelt.
2. **Sundhedsfaglig rådgivning:** Der er indgået konsulentkontrakt mellem kommunen og de fast tilknyttede læger til at yde generel sundhedsfaglig rådgivning til personalet på det enkelte plejecenter. Midlerne hertil finansieres i dag via puljemidler.
Puljen, som blev tilført Frederikshavn Kommune for 2016 – 2019 var samlet på kr. 1.098.500.

Alle midlerne fra puljeperioden er grundet opstartsmåden – og mangel på plejecenterlæger ikke anvendt. De overskydende midler er løbende videreført til efterfølgende budgetår.

Hvis forslaget med 8/16 timers sundhedsfaglig rådgivning årligt vælges, udgør omkostningerne til den sundhedsfaglig rådgivning på 13 plejecentre (inkl. Caspershus) ca. kr. 200.000 pr. år.

Ved udgangen af 2019 estimeres der fortsat, at være ca. 1 mio. kr. tilbage af puljemidlerne.

Det foreslås, at de uforbrugte midler videreføres, således, at der i 2020 afsættes 200.000 kr. til faste læger på plejecentre.

De resterende 800.000 kr. foreslås overført til brug med

200.000 kr. i 2021

200.000 kr. i 2022

200.000 kr. i 2023

200.000 kr. i 2024

Dette kræver en opmærksomhed på de nuværende regler for Økonomisk Decentralisering.

Sagen sendes til høring i Ældrerådet, Handicaprådet samt drøftelse i Kommunalt Lægeligt udvalg.

Indstilling

Social- Sundheds- og Kulturdirektøren indstiller at Socialudvalget:

1. Tager status til efterretning.
2. Indleder drøftelserne om fortsættelse af ordningen i 2020.
3. At sagen sendes til høring i Ældrerådet, Handicaprådet samt drøftelse i Kommunalt Lægeligt Udvalg.

4. At sagen genoptages til beslutning i Socialudvalget med henblik på beslutning af fortsættelse af ordningen i en reduceret form i 2020 – og efterfølgende i årene 2021 – 2024.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Socialudvalget 2018-2021

Dato: 13-11-2019

Sagen sendes til høring i rådene og i KLU.

Beslutninger:

Ældrerådet finder at ordningen med faste læger på kommunens plejecentre er meget positiv og finder det beklageligt, at der ikke er fundet læger til Dybvad, Sæby Ældrecenter og Rosengården. Ældrerådet håber, at man vil tage problematikken op i Kommunalt Lægeligt Udvalg for at finde en løsning.

Ældrerådet anbefaler at ordningen fortsættes.

Bilag

7 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik for hjemmepleje 2020

Sags ID: EMN-2019-02511

Sagsbehandler: Lotte Damberg

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Baggrund

I henhold til §151c i Serviceloven skal Kommunalbestyrelsen udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter §83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører. Det vil sige hjemmepleje i form af personlig pleje og praktisk hjælp samt madservice til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet og har til formål at sikre en løbende vurdering, kontrol og kvalitetssikring med henblik på læring og udvikling.

I de foregående år har det vist sig hensigtsmæssigt, at tilsynspolitikken kun fastlægger de overordnede rammer for tilsynet. På den måde bliver det muligt for Center for Social- og Sundhedsområdet at tilrettelægge tilsynet ud fra indkomne oplysninger, der peger i retning af særlige vigtige fokusområder.

Jf. serviceloven §151 skal der føres tilsyn med §83, men der er ikke specificeret, hvordan tilsynene skal foregå, eller hvor ofte de skal finde sted. Det er i vid udstrækning op til den enkelte kommune.

Socialudvalget præsenteres i denne sagsfremstilling for de tilsyn Center for Social- og Sundhedsområdet har foranlediget i 2019 samt et beslutningsoplæg for tilsynspolitikken 2020.

Tilsyn og kvalitetsopfølgning foretaget i 2019

Overordnet er tilsynets elementer udvalgt og gennemført på baggrund af løbende indkomne oplysninger om interessante fokusområder. Oplysningerne kommer fra klager, henvendelser, tidligere tilsynsaktiviteter og lignende.

Ligesom tidligere år har der også i 2019 været systematiske revisiteringer af de borgere, der modtager praktisk hjælp og personlig pleje. Formålet med revisiteringerne er primært at sikre, at borgerne på baggrund af deres aktuelle funktionsnedsættelse får den hjælp, de har brug for. Formålet er derudover også at føre tilsyn med overholdelse af kontrakten.

Herudover er der gennemført undersøgelse af døgndækkende telefonnumre i 2019. Dette er en tilbagevendende undersøgelse jf. den kontrakt, der er indgået mellem Frederikshavn Kommune og leverandørerne af hjemmepleje i form af personlig pleje og

praktisk hjælp. Resultaterne af undersøgelsen fremlægges for Socialudvalget i december 2019.

I efteråret 2019 iværksættes en kvalitetsundersøgelse af madservice til borgere i eget hjem. Denne undersøgelse løber fra efteråret 2019 til begyndelsen af 2020. Resultaterne af denne undersøgelse forelægges Socialudvalget samt Ældrerådet og Handicaprådet i foråret 2020.

Tilsynspolitik 2020

Det anbefales, at tilsynspolitikken fortsat fastlægger de overordnede rammer således, at tilsynets elementer løbende kan tilrettelægges i forhold til de oplysninger og forhold, som Center for Social- og Sundhedsområdet bliver opmærksomme på.

Forslag til tilsynspolitik for hjemmepleje 2020 er vedlagt.

Sagen er sendt til høring i Ældreråd og Handicapråd.

Indstilling

Social-, sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at Socialudvalget godkender tilsynspolitik for hjemmepleje 2020.

Beslutninger:

Ældrerådet foreslår at dokumentets navn "Tilsynspolitik for hjemmepleje 2020" ændres til "Tilsynspolitik for hjemmepleje og madservice 2020".

Vedr. afsnit om årligt dialogmøde, s. 2:

Ældrerådet foreslår at der gennemføres årligt dialogmøde med både leverandører af hjemmepleje og madservice.

Vedr. afsnit om fokusområder, s. 2:

Ældrerådet foreslår at der tilføjes bulet med "Hygiejne i madservice".

Ældrerådet anbefaler Social- sundheds- og kulturdirektørens indstilling med ovennævnte bemærkninger.

Bilag

1. Tilsynspolitik for hjemmepleje 2020 (DokumentID: 3831467 - EMN-2019-02511)

8 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2020

Sags ID: EMN-2019-02425

Sagsbehandler: Kira Rødkær

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Kommunen er forpligtet til hvert år at udarbejde kvalitetsstandarder for Servicelovens §§ 83, 83a og 86. Socialudvalget godkendte kvalitetsstandarderne for 2019 på mødet den 13. februar 2019. På dette møde skal kvalitetsstandarderne for 2020 godkendes.

Kvalitetsstandarder for 2020

Center for Social- og Sundhedsmyndighed har pr. 1. november 2019 ændret navn til Center for Social- og Sundhedsområdet. Dette har medført ændring i alle kvalitetsstandarder.

Derudover er der i nogle af kvalitetsstandarderne foretaget sproglige korrektioner, der ikke ændrer på serviceniveauet. I enkelte af kvalitetsstandarderne er der foretaget større ændringer. Disse gennemgås nedenfor:

1. Kvalitetsstandard for rehabilitering

Det er præciseret, at andre metoder til at afhjælpe funktionsnedsættelsen skal være afprøvet inden, der bevilges et rehabiliteringsforløb. Dette er tilføjet for, at kvalitetsstandarden i højere grad er udtryk for den måde, der arbejdes på i Visitationen.

2. Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Tidligere fremgik det af kvalitetsstandarden, at der som hovedregel ikke kunne bevilges hjælp til praktisk hjælp, hvis der var en anden person over 18 år i husstanden. Som følge af en principafgørelse fra Ankestyrelsen er det ændret, så det fremgår, at Visitationen vil se på husstandens samlede ressourcer, når det skal vurderes hvilken hjælp, der kan bevilges.

3. Kvalitetsstandard for hjælp i plejeboliger

Plejepersonalet bærer på nuværende tidspunkt uniformer, hvor deres navn er påtrykt. Dette er tilrettet i kvalitetsstandarden, så det fremgår, at den nuværende praksis er sådan.

Der er desuden lavet en tilføjelse i afsnittet om tilsyn på plejeboliger som følge af, at Styrelsen for Patientsikkerhed nu fører to typer af tilsyn på plejeboliger mod tidligere ét tilsyn.

Alle reviderede kvalitetsstandarder er vedlagt som bilag.

Sagen sendes til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Indstilling

Social-, sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at kvalitetsstandarderne for 2020 godkendes.

Beslutninger:

Ældrerådet finder de gennemførte ændringer for positive, herunder at visitationen vil se på husstandens samlede ressourcer, og at det nu fremgår at kvalitetsstandarden, at plejepersonalet har påtrykt navn på uniformen.

Ældrerådet støtter Social- sundheds- og kulturdirektørens indstilling.

Bilag

1. Generel information 2020 (DokumentID: 3587259 - EMN-2019-02425)
2. Praktisk hjælp 2020 (DokumentID: 3587270 - EMN-2019-02425)
3. Personlig Pleje 2020 (DokumentID: 3587267 - EMN-2019-02425)
4. Madservice 2020 (DokumentID: 3587265 - EMN-2019-02425)
5. Rehabilitering 2020 (DokumentID: 3587257 - EMN-2019-02425)
6. Vedligeholdelsestræning 2020 (DokumentID: 3587273 - EMN-2019-02425)
7. Genoptræning 2020 (DokumentID: 3587262 - EMN-2019-02425)
8. Plejeboliger 2020 (DokumentID: 3587192 - EMN-2019-02425)

9 (Åben) Kvalitetsundersøgelse - Døgndækkende telefonnummer 2019

Sags ID: EMN-2019-01085

Sagsbehandler: Heidi Degner Jensen

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Baggrund

På baggrund af den vedtagne tilsynspolitik i Frederikshavn Kommune gennemføres der årligt en kvalitetsundersøgelse af leverandørernes døgndækkende telefonnumre på hjemmehjælpsområdet. Formålet med undersøgelsen er at klarlægge, om leverandørerne ved vores kontrolopkald overholder § 8, stk. 18 i den indgåede leverandørkontrakt.

"Leverandøren skal over for Kommunen oplyse ét døgndækkende Fastnettelefonnummer, som besvares 24 timer i døgnet samtlige dage i året indenfor kontraktperioden.

Leverandøren er ansvarlig for at udlevere det døgndækkende nummer til samtlige borgere, der har valgt leverandøren.

Med henblik på at sikre, at leverandørens døgndækkende telefonnummer besvares 24 timer i døgnet samtlige dage i året indenfor kontraktperioden, vil Kommunen foretage stikprøveopkald hertil. Det døgndækkende nummer vil blive betragtet som besvaret forudsat, at dette sker indenfor fem ringninger."

Center for Social- og Sundhedsområdet har foretaget kontrolopkald til leverandørernes døgndækkende numre. Ved de foretagne kontrolopkald er leverandørerne blevet evalueret på baggrund af nedestående kriterier:

1. Om leverandørerne opfylder den indgående leverandørkontrakt ved at besvare et opkald til deres døgndækkende telefonnumre inden for 5 ring, jf. § 8, stk. 18 i leverandørkontrakten.
2. Om leverandørerne udover at opfylde kontrakten også leverer en god service over for borgeren ved at oplyse firmaets navn, herunder evt. medarbejderens navn samt taler højt og tydeligt.

Metode

Kontrolopringningerne blev foretaget fredag d. 25. oktober i aftenvagten i tidsrummet fra kl 18.00 -19.30. Opkaldene blev foretaget af to medarbejdere fra Center for Social og

Sundhedsområdet, der ringede ud til de døgndækkende numre, som senest er oplyst af leverandørerne.

Ved opkald til den kommunale hjemmeplejeområde Midt og Nord blev der præsenteret 4 valgmuligheder i form af viderestilling til Bangsbo, Frederikshavn Midt, Fladstrand og Strandby. Alle mulighederne blev ved kontrolopringningerne afprøvet, såvel som det blev undersøgt, hvad der ville ske, hvis en af de præsenterede viderestillingsmuligheder ikke blev valgt.

Ved opkald til den kommunale hjemmepleje område Syd blev der præsenteret 3 valgmuligheder i form af viderestilling til Østervrå, Dybvad og Sæby. I område Syd blev der som i område Nord og Midt afprøvet alle valgmulighederne ved kontrolopringningerne, såvel som det blev undersøgt, hvad der ville ske, hvis en af de præsenterede viderestillingsmuligheder ikke blev valgt.

Udover den kommunale hjemmepleje blev der også foretaget kontrolopringning hos den private leverandør, Aktiv Hverdag.

Døgndækkende telefonnumre 2019

Nedenfor ses en oversigt over de foretagne kontrolopringninger:

Leverandører	Døgnr.	Område	Antal ring
Område Nord			
	98455907	Fladstrand	2
	98455971	Skagen	5
	98455907	Strandby	3
Område midt			
	98455907	Bangsbo	3
	98455907	Frederikshavn	3
Område Syd			
	98456550	Østervrå	2
	98456550	Dybvad	3
	98456550	Sæby	3
Ingen valg – Kommunale hjemmepleje			
		Område Syd	5
		Område Nord/Midt	4
Aktiv Hverdag	98485079	Alle områder	3

Konklusion

Ad 1. Besvarelse af opkald inden for 5 ringninger

Aktiv hverdag

Aktiv hverdag lever op til kontrakten

Den kommunale hjemmepleje

Den kommunale hjemmepleje lever op til kontrakten.
Dog henleder vi opmærksomheden på, at det var en udekørende medarbejder, der havde den døgndækkende telefon i Dybvad, og der er tale om et landområde, hvor der kan forekomme dårlig forbindelse, hvilket var tilfældet ved vores kontrolopringning.
Vi ringede 2. gange. Kom igennem begge gange, men kunne ikke høre noget pga. den dårlige forbindelse. Medarbejderen fra hjemmeplejen ringede dog hurtigt tilbage (inden for 1 min.), og kom igennem uden lyd/forbindelsesproblemer.

Ad 2. Levering af god service over for borgeren.

Både Aktiv Hverdag og den kommunale hjemmepleje lever op til kontrakten i forholdet til levering af god service over for borgeren.

Kontrolopkaldene blev besvaret med firmanavn og medarbejdernavn, og medarbejderne hos leverandørerne talte højt og tydeligt i telefonen. Det kan også konstateres, at den automatiske stemme klart og tydeligt formulerede de valgmuligheder, borger præsenteres for.

Opmærksomhedspunkt

Jf. overstående *Ad. 1, den kommunale hjemmepleje* er der ved denne kvalitetsundersøgelse fundet udfordringer med dårlig forbindelse. Vi anbefaler at der arbejdes med dette i forhold til at finde andre og mere sikre løsninger på problematikken.

Kommentarer fra Leverandørerne

- Aktiv hverdag har ingen kommentarer.
- Den kommunale hjemme pleje har været i kontakt med TDCNetDesign vedrørende fejlen på det døgndækkende telefonnummer i landområdet omkring Dybvad.
Der er efterfølgende lavet tilsyn både i dag-, aften-, og nattevagten. Telefonen virker uden problemer.

Sagen sendes til orientering i Handicaprådet og Ældrerådet.

Indstilling

Social- og Sundheds- og Kulturdirektøren indstiller, at resultatet af kvalitetsundersøgelsen tages til efterretning

Beslutninger:

Ældrerådet finder det positivt at leverandørerne lever op til kontrakten, og tager sagen til efterretning.

Bilag

10 (Åben) Opfølgning på Ældrerådets budget

Sags ID: EMN-2017-02950

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Økonomioversigt er udsendt til Ældrerådet den 28-11-2019.

Orientering ved Chris Sørensen.

Indstilling

-

Beslutninger:

Orienteringen blev taget til efterretning.

Bilag

11 (Åben) Orientering fra møde i Kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre

Sags ID: EMN-2017-02952

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Orientering fra afholdte møder.

Indstilling

-

Beslutninger:

Caspershus 04-11-2019

Har foretaget reduktion/ændring i personalestaben på grund af sparekrav. Er gennemført ved naturlig afgang.

Facader mod Asylgade er renoveret.

Har mange frivillige – er glade for dette.

Klippekortordningen kører godt.

Er tilknyttet Lægeklinikken Vestergade. Fungerer fint.

Dybvad Ældrecenter 01-11-2019

Beboerne på stedet vil gerne beholde egen læge.

Har haft tilsyn – fik ingen bemærkninger.

Glæder sig til at indføre sygeplejeklinik.

Vil i det nye år, i en 3 måneders periode, sætte ekstra fokus på alle beboerne i forhold til spisesituationen.

Bilag

12 (Åben) Opfølgning på sager fra de politiske udvalg

Sags ID: EMN-2017-02952

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Sager fra de politiske dagsordner, der har interesse for Ældrerådet:

- Socialudvalget
- Sundhedsudvalget
- Teknisk udvalg
- Plan- og Miljøudvalget
- Kultur- og fritidsudvalget
- Arbejdsmarkedsudvalget
- Økonomiudvalget
- Byrådet

Samt nyt fra:

- Handicaprådet / Tilgængelighedsudvalget
- Integrationsrådet
- Sundhedspanelet

Indstilling

-

Beslutninger:

Ingen meddelelser under punktet.

Bilag

13 (Åben) Information fra formanden samt øvrige medlemmer

Sags ID: EMN-2017-02950

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Information fra formanden: -

Nyhedsbrev fra Danske Ældreråd, oktober 2019:

Frivillige og professionelle har fundet nye veje til at forbedre ældres livskvalitet

Færre ældre skal leve med depression. Det har været målet for det toårige projekt Sikkert Seniorliv, der netop er afsluttet. I projektet har frivillige og professionelle fra Thisted, Horsens og FaaborgMidtfyn kommune arbejdet sammen om at finde nye veje til at forbedre ældres mentale sundhed og livskvalitet. [Læs mere om projektet her](#)

Faste plejehjemslæger giver færre indlæggelser og bedre medicinering

"En fast plejehjemslæge skaber tillid mellem læge og personalet på plejehjemmet, og det giver den bedste kvalitet i behandlingen for plejehjemsbeboeren, da personalet vedvarende, tæt og trygt kan kommunikere med lægen". Sådan skriver formanden for Lægeforeningen og Danske Ældreråd bakker op om, at alle plejehjem bør have faste plejehjemslæger. Men kan desværre også konstatere, at ordningen langt fra er indført på alle plejehjem. [Læs VIVEs rapport om pilotprojektet her.](#)

Ny inspirationsbank skal skabe bedre måltider til ældre

Sundhedsstyrelsen har lanceret en ny inspirationsbank med cases fra kommunerne om mad, måltider og ernæring til ældre kaldet "Bedre måltider til ældre". [Læs mere om inspirationsbanken her](#)

Information fra Ældrerådets medlemmer: -

Indstilling

-

Beslutninger:

Omsorgstandpleje

Af dagspressen fremgår at tandklinikken bliver på Hangaardsvej. Ældrerådet finder dette positivt med den centrale beliggenhed.

Budgetorienteringsmøde 13-11-2019 vedr. Socialudvalgets område

Ældrerådet har sendt skrivelse til Byrådet vedr. den kommende budgettilpasningen. Ældrerådet ser med megen stor bekymring på budgettilpasningerne på Socialudvalgets område i 2021, 2022 og 2023, idet disse vil bevirke serviceforringelser for ældreområdet. Ældrerådet anmode derfor om, at budgettilpasningerne ikke kommer til udmøntning. Det er Ældrerådets opfattelse at Socialudvalget har sparet tilstrækkeligt gennem de senere år.

Mulighed for brug af skærmbesøg ved forebyggende hjemmebesøg

Ældrerådet er indkaldt til møde med Myndighedsafdelingen til en drøftelse af muligheder.

Møde i regionsældrerådet den 09-12-2019

Årets sidste møde er for alle ældrerådsmedlemmer i regionen. Fra Ældrerådet i Frederikshavn Kommune deltager 7.

Bevilling af GPS til hjemmeboende borgere med demens

Orientering fra ældrerådsmedlem der sidder i arbejdsgruppen. Sagen ligger til afklaring i Ankestyrelsen for at sikre, at man holder sig inden for rammerne i lovgivningen.

Vedr. ny vision for Kultur og fritid

Tiltag fra Kultur- og Fritidsudvalget. Jævnfør avisartikel er børn og unge målgruppe. Ældrerådet mener, at man også bør indtænke kulturtilbud til ældre. Der tages kontakt til formanden for Kultur- og fritidsudvalget. Sagen skal behandles i februar 2020.

Bilag

14 (Åben) Næste møde

Sags ID: EMN-2017-02948

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Næste ordinære møde i Ældrerådet er planlagt til mandag den 06. Januar 2020.

Indstilling

-

Beslutninger:

Mødedato fastholdes. Dagsordenen forventes udsendt lige inden jul.

Bilag

15 (Lukket) Udbud på elektroniske låsesystemer

Beslutninger:

Ældrerådet anbefaler Social- sundheds- og kulturdirektørens indstilling.

Punkt 2: Referat med bilag - Åben



Referat

Ældrerådet 2018-2021

Ordinært møde

- Mødetidspunkt:** 02-12-2019 09:00
- Mødeafholdelse:** Mødelokale 0.28, Frederikshavn Rådhus
- Information:**
- Medlemmer:** Hanne Andersen, Formand
Chris Sørensen, Næstformand
Alice Eriksen
Anne-Marie Schøn
Benny Nielsen
Dorte Tofting
Karl Aage Brasted
Ole Jensen
Thomas Hjort
- Fraværende:** Hanne Andersen, Formand
- Stedfortrædere:**



Indholdsfortegnelse

Ældrerådet 2018-2021

02-12-2019 09:00

1 (Åben) Godkendelse af dagsorden	3
2 (Åben) Godkendelse af referat	4
3 (Åben) Klippekort på plejecentrene	5
4 (Åben) Ændring af ældrebolig til gæstebolig	8
5 (Åben) Nye kvalitetsstandarder kommunale sygepleje 2019	11
6 (Åben) Status og fremtid på ordningen med faste læger på kommunens plejecentre.....	13
7 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik for hjemmepleje 2020.....	17
8 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2020	19
9 (Åben) Kvalitetsundersøgelse - Døgndækkende telefonnummer 2019	21
10 (Åben) Opfølgning på Ældrerådets budget	25
11 (Åben) Orientering fra møde i Kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre	26
12 (Åben) Opfølgning på sager fra de politiske udvalg.....	27
13 (Åben) Information fra formanden samt øvrige medlemmer.....	28
14 (Åben) Næste møde	30
15 (Lukket) Udbud på elektroniske låsesystemer	31

1 (Åben) Godkendelse af dagsorden

Sags ID: EMN-2017-02948

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Godkendelse af dagsordenen – herunder gennemgang af erindringsliste over aktuelle emner.

Indstilling

-

Beslutninger:

Dagsordenen blev godkendt uden bemærkninger.

Bilag

2 (Åben) Godkendelse af referat

Sags ID: EMN-2017-02948

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra den 04-11-2019.

Indstilling

-

Beslutninger:

Referatet blev godkendt uden bemærkninger.

Bilag

3 (Åben) Klippekort på plejecentrene

Sags ID: EMN-2019-02148

Sagsbehandler: Christian Qvist Lessøl

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence

SOU//ÆR/HR

Sagsfremstilling

Center for Sundhed og Pleje har en klippekortsordning for beboerne på plejecentrene. Sundhedsudvalget skal træffe beslutning om hvorvidt ordningen også skal omfatte aflastningspladserne. Ordningen begyndte i 2017 og var finansieret af puljemidler fra ministeriet i en toårig periode. Fra 2019 overgik ordningen til et fast bloktilskud, hvor finansieringen bruges til timeløn og indkøring af registreringen af timeforbruget. Registreringen er nu en naturlig del af driften, hvilket giver mulighed for at udvide klippekortene i det eksisterende budget.

Hvad er klippekortsordningen?

Ordningen betyder, at hver beboer på plejecentrene har ½ time om ugen til ekstra individuel aktivitet sammen med en sundhedsfaglige personale. Beboeren bestemmer selv over, hvordan den ekstra tid til aktiviteter skal bruges. De valgte aktiviteter kan både være én til én med personalet eller i mindre/større grupper. Fokus er på øget livskvalitet for den enkelte, og ordningen bliver typisk brugt på aktiviteter som gåture i byen og på havnen, frisør, børnebørnenes fødselsdag mv. Beboeren kan spare sine klip sammen og gemme op til 3 timer til en længere aktivitet.

Ordningen er desuden med til at understøtte kommunens værdighedspolitik for ældreplejen, eftersom klippene giver beboerne mulighed for selv at bestemme og være herre i eget liv.

Tre gode historier fra klippekortsordningen

En ældre og næsten blind kvinde har tidligere lavet meget håndarbejde. Kvinden savner det, når hun sidder alene på sin stue. Hun kan dog stadig strikke lapper til tæpper. Desværre smutter et par masker af pinden en gang imellem. Hun opdager det straks, men kan ikke selv samle dem op. Her bliver klippekortet brugt til at hjælpe den ældre kvinde med de tabte masker. Strikketøjet er livskvalitet og -terapi for kvinden og hun har efterhånden lavet adskillige tæpper til venner og bekendte. Når der er lapper nok, syr social- og sundhedsassistenten dem sammen til tæpper, og den ældre kvinde har en dejlig gave til en heldig person.

En 93 årig tidligere postbud, der nu bor på plejecenter, har været vant til at komme meget ud. Han bruger klippekortet til at komme ud at handle. Her møder han mange bekendte og får en sludder med dem.

I dagcentret er der gymnastik hver mandag formiddag. Her hjælper social- og sundhedsassistenten 4-5 ældre med at kunne deltage aktivt på holdet ved at få hjælp til at udføre øvelserne. Udover at være fysisk aktiv og få pulsen op, så får de ældre en social oplevelse, som de altid ser frem til.

Udvidelsen

Lige nu dækker ordningen de 509 plejeboliger og med udvidelsen af de 50 aflastningspladser vil i alt 559 boliger være omfattet klippekortene. Udvidelsen af de 50 aflastningspladser er svarende til 2.600 klip på årsbasis.

Økonomi

Finansieringen i udvidelsen til aflastningspladserne findes i det eksisterende budget på 4.100.159 kr. fra bloktilskuddet. Udvidelsen kan finde sted inden for det eksisterende budget, da der ikke længere bliver brugt den samme tid på dokumentation og registrering af klippene som tidligere. Dokumentation og registrering er nu en naturlig del af driften. I 2019 er timeprisen 294,38 kr., hvor administrationen vil anbefale en timepris på 282 kr. i 2020 med baggrund i de faldende udgifter til dokumentation og registrering. Udvidelsen på de 2.600 klip svarer til 366.600 kr. på årsbasis.

Indstilling

Social-, sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at Socialudvalget:

1. Sender sagen i høring i Ældrerådet og Handicaprådet.
2. Træffer beslutning om, hvorvidt klippekortsordningen skal udvides til også at gælde aflastningspladserne.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Socialudvalget 2018-2021

Dato: 13-11-2019

Sagen sendes til høring i rådene.

Beslutninger:

Ældrerådet ser det som en positiv udvikling, at man har mulighed for at udvide ordningen til også at omfatte aflastningsboligerne. Det er samtidig positivt, at man kan reducere omkostningerne til administration.

Ældrerådet anbefaler at klippekortsordningen udvides til også at omfatte aflastningspladserne.

Bilag

4 (Åben) Ændring af ældrebolig til gæstebolig

Sags ID: EMN-2019-02268

Sagsbehandler: Heidi Degner Jensen

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Baggrund

Center for Social- og Sundhedsområdet har den 11. september 2019 modtaget en ansøgning fra Boligforeningen Vesterport angående anvendelse af en ældrebolig til gæsteværelser. Dette skyldes, at de nuværende gæsteværelser, beliggende i kælderens, ikke må anvendes, idet de ikke opfylder brandmyndighedens krav og derfor med øjeblikkelig virkning er lukket for brug.

Den tiltænkte bolig

Boligforeningen Vesterport oplyser følgende: Der er tale om en ældrebolig beliggende på Ingeborgvej 9. st.th.

Boligen har igennem en årrække været anvendt som vagtstue/kontor og har derfor været registreret som dette i BBR, men er på nuværende tidspunkt registreret som bolig. For at anvende boligen som gæstebolig er det en betingelse, at boligen igen ændrer status i BBR til gæsteværelser.

Lejligheden har siden bofællesskabets flytning til Fladstrandsparken ikke været udlejet som ældrebolig. Dette skyldes, at retableringsarbejdet – vurderet til ca. 200 t.kr. skal betales af Frederikshavn Kommune, endnu ikke er igangsat. Dette er sket efter gensidig forståelse, idet der i perioden har været adskillige andre tomme lejligheder i opgangen. Aktuelt har lejligheden kortvarigt været benyttet til projekt RAV, men er ledig igen.

Tomgangsleje

Hvis lejligheden anvendes til gæsteværelser, skal Frederikshavn Kommune ikke betale tomgangsleje for lejligheden. Tomgangslejen udgør ca. 70 t.kr. om året.

De 70 t.kr. opkræves i stedet over huslejen af beboerne på Ingeborgvej. Dette medfører en huslestigning på 0,65%. Forslaget om at søge om anvendelse af lejligheden til 2 gæsteværelser blev vedtaget på afdelingsmødet den 4. september 2019.

Midlertidig ændring

Boligforeningen Vesterport er indstillet på, at tilladelsen til at ændre anvendelse fra ældrebolig til gæsteværelser gøres midlertidig således, at anvendelsen som ældrebolig kan tilbageføres på Frederikshavn Kommunes påkrav herom, såfremt behovet og efterspørgslen på ældreboliger på Ingeborgvej ændrer sig.

Lovgivning

Almenboliglovens § 28 siger bl.a.: Kommunalbestyrelsen kan godkende ibrugtagning af boliger til anden anvendelse end beboelse, hvis ændringen skønnes nødvendig efter en samlet vurdering af hensynet til de boligsøgende og baggrunden for ændringen.

Vurdering af ansøgningen

Administrationen har undersøgt sagen og konstaterer, at der primo september 2019 er 19 ledige lejligheder på Ingeborgvej – 5 af de ledige lejligheder er beliggende i den gamle blok (nr. 5, 7 og 9.)

Der vurderes, at være tilstrækkelig ledig kapacitet af ældreboliger i området, og Frederikshavn Kommune lever derfor op til hensynet til de boligsøgende.

Økonomisk fordel

For Frederikshavn Kommune er der, som tidligere nævnt, en økonomisk fordel ved ikke at skulle betale tomgangsleje for den pågældende lejlighed. Ligeledes vil kravet om en retablering af lejligheden til den oprindelige indretning blive suspenderet indtil den dag, hvor lejlighedens anvendelse tilbageføres til ældrebolig. Det skønnes at være en økonomisk fornuftig prioritering.

I det forslaget har været behandlet på et afdelingsmøde, hvor beboerne har accepteret huslejestigningen, som ændringen vil medføre, vurderes det, at beboerdemokratiet har været tilstrækkeligt inddraget omkring beslutningen.

Gevinst for beboerne

Anvendelsen af ældreboligen til gæsteværelser kan medvirke til mere livskvalitet for beboerne, ved der igen er gæsteværelser at få på Ingeborgvej, da det giver større mulighed for at få besøg, fx hvis man har pårørende, der bor langt væk og derved ikke kommer så ofte, da det er besværligt med lang transporttid m.v.

Sagen sendes til høring i Ældre- og handicaprådet.

Indstilling

Social-, Sundheds-, og kulturdirektøren indstiller, at udvalget drøfter ændringen af ældrebolig til gæstebolig og genoptager sagen efter høring i rådene.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Socialudvalget 2018-2021

Dato: 13-11-2019

Sagen sendes til høring i rådene.

Beslutninger:

Ældrerådet anbefaler, at man anvender ældrebolig til oprettelse af 2 gæsteværelser og ser med tilfredshed, at beboerne har været inddraget i beslutningen.

Bilag

5 (Åben) Nye kvalitetsstandarder kommunale sygepleje 2019

Sags ID: EMN-2019-02592

Sagsbehandler: Christian Qvist Lessøl

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence

SUU/ÆR/HR

Sagsfremstilling

Resume

Sundhedsudvalget vedtog på møde den 22. august 2017 en kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje. Kvalitetsstandarden er en beskrivelse af det serviceniveau for den kommunale sygepleje, der tilbydes i Frederikshavn Kommune. Det er kommunens sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og –hjælpere, som står for behandlingen. Administrationen har lavet en revidering af kvalitetsstandarden for den kommunale sygepleje. Kvalitetsstandarden skal Sundhedsudvalget drøfte og sende i høring.

Pjecen på den nye kvalitetstandard for den kommunale sygepleje er vedlagt som bilag.

Den nye kvalitetsstandard

Det er minimalt, hvad der er ændret i den nye kvalitetsstandard. Der er primært ændret i ordlyden og i layoutet.

De to væsentligste ændringer er:

- 1) Sygeplejen arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. Det betyder, når borgeren er bevilget hjælp til sygepleje, oplæres borgeren eller pårørende til selv at varetage opgaven, hvis det er muligt. Det er et målrettet samarbejde mellem borger, pårørende og fagfolk baseret på en individuel sygeplejefaglig vurdering. Formålet er, at borgeren opnår tryghed i at varetage opgaven selv og får et selvstændigt liv uden unødigt afhængighed af sygeplejen. Et eksempel på den rehabiliterende tilgang er en oplæring i medicinhåndtering.
- 2) Der er sket en præcisering af, hvornår man som kommunal sygepleje udleverer sygeplejeartikler. Det er sygeplejersken, der vurderer hvilke materialer, der er hensigtsmæssige og hvor ofte, der er behov for skift.

Indstilling

Social-, Sundheds- og Kulturdirektøren indstiller, at Sundhedsudvalget:

- Drøfter pjecen "Kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje version februar 2019".
- Sender kvalitetsstandarden til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Sundhedsudvalget 2018-2021

Dato: 11-11-2019

Kvalitetsstandarden sendes til høring i rådene.

Fraværende: Jytte Høyrup – stedfortræder Helle Madsen

Beslutninger:

Ældrerådet har følgende bemærkninger til kvalitetsstandarden:

Vedr. afsnit "Hvad kan du ikke få hjælp til", s. 7

Ældrerådet mener, at det bør være omkostningsfrit for patienten at blive transporteret til sygeplejeklinik, så man ikke pålægger patienten øgede udgifter. Blev behandlingen udført på sygehuset, ville transporten blive betalt, lige som en behandling i eget hjem ikke giver borgeren nogen udgift.

Vedr. afsnit "Kvalitetsmål i forhold til kommunale sygepleje", s. 9

Af afsnittet fremgår, at sygeplejedydelser ved akutte behov leveres inden for 1 time.

Ældrerådet finder, at 1 time er for lang ventetid for borgeren, når det drejer sig om en akut situation.

Vedr. afsnit "Kontaktinformation", s. 12

Ældrerådet mener det bør præciseres, hvordan man kommer i kontakt med den enkelte gruppe.

Ældrerådet anbefaler kvalitetsstandarden for den kommunale sygepleje med ovenstående bemærkninger.

Bilag

1. PJECE Kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje (DokumentID: 3808556 - EMN-2019-02592)

6 (Åben) Status og fremtid på ordningen med faste læger på kommunens plejecentre

Sags ID: EMN-2016-02787

Sagsbehandler: Marianne Skrubbeltrang

Ansvarligt center: Sundhed og Pleje

Beslutningskompetence

SOU / ÆR

Sagsfremstilling

Resumé

Som en del af velkomstpakken, når en ny beboer flytter ind på et plejehjem, er det intentionen, at der er et tilbud om at vælge en praktiserende læge, som er fast tilknyttet det enkelte plejehjem. Større plejecentre kan have flere læger tilknyttet.

Ordningen med faste læger på plejecentrene skal give de ældre en bedre pleje og behandling og styrke samarbejdet mellem det plejepersonale, der til daglig hjælper den enkelte beboer, og den praktiserende læge, som tilser beboerne.

Lægens og personalets samarbejde knyttes tættere sammen gennem løbende møder, hvor lægen giver personalet sundhedsfaglig rådgivning.

Det blev regeringen enig med de øvrige partier i satspuljekredsen om, da de indgik aftalen om satspuljen for 2016-2019. De lokale parter (regioner, kommuner og de praktiserende læger) fik i alt fire år til at indfase ordningen.

Perioden for puljen nærmer sig sin afslutning, og det er tid at gøre status på, hvordan situationen ser ud i Frederikshavn. Desuden skal der tages stilling til om ordningen skal fortsættelse - i en økonomisk tilpasset form - for lokale midler efter 2019.

Hvordan er det gået i Frederikshavn Kommune?

2016

Puljemidlerne blev uddelt ultimo maj 2016. Praksisplanudvalget godkendte, at der blev påbegyndt et arbejde med udmøntning af aftalen, og at den konkrete implementering skete i regi af Kommunalt Lægeligt udvalg (KLU).

I Frederikshavn Kommune fik vi straks et godt samarbejde i KLU om opgaven.

Problematikken var dog, at de enkelte KLU, som findes i hver kommune, nu enkeltvis skulle forhandle kontrakt med Praktiserende Lægers Organisation (PLO) i Nordjylland.

Det var hensigtsmæssigt, at der blev udarbejdet en kontrakt, som var forholdsvis enslydende. Dette arbejde blev afsluttet primo 2017.

2017

I 2017 fik følgende plejecentre tilknyttet fast læge(r):

Abildparken, Bangsbo, Strandgården, Østervrå.

2018

I 2018 fik yderligere følgende plejecentre tilknyttet fast læge(r):

Ankermedet, Drachmannsvænget, Lindevej, Aalbæk og Caspershus (i en kort periode).
Abildparken 8-10-12 fik et skifte i fast læge i december.

2019

I 2019 fik yderligere Søparken tilknyttet fast læge(r). Desuden fik Caspershus igen tilknyttet fast læge.

Følgende plejecentre mangler derefter fast(e) læge(r):

Dybvad Ældrecenter, Sæby Ældrecenter og Rosengaarden.

Samlet indtryk for perioden

Det er generelt oplevelsen, at det er positivt for såvel beboere som personale på plejecentrene at have en fast tilknyttede læger.
Relationsmæssigt er personalet på plejecentret og lægerne kommet tættere på hinanden i det daglige samarbejde.
Processen med at rekruttere faste læger og driften af de sundhedsfaglige rådgivningsmøder har været forskellig i 2017 – 2018 - og i høj grad båret præg af, at såvel lægerne som plejecentrenes personale er tidsmæssigt pressede. Det kan derfor være svært at få aftalt den kontinuerlige store mødeaktivitet, der var lagt op til.
I 2019 har der dog været læger, der virkelig har prioriteret opgaven, og der er aftalt rigtig fine samarbejdsrammer.

Læger og plejecentre har gennem de første år skullet ændre mindset. Der har været fokus på borgergennemgang og samarbejde omkring den konkrete borger. Dette arbejde ligger indenfor regionens finansieringsområde - via lægernes overenskomst.
Men dette startsamarbejde er grundlæggende for det basale fælles kendskab til beboerne. Et kendskab, der skal til, for at få et fælles overblik over, hvilke emner, der skal gives sundhedsfaglig rådgivning om fra lægerne til plejecenterpersonalet.
Først når vi når til den sundhedsfaglige rådgivning, er det kommunen der skal betale via den centralt tildelte pulje.
Samarbejdet er nu modent til i højere grad, at gå videre med denne sundhedsfaglige rådgivning.

Anbefaling for 2020 og fremad

Med puljemidlernes ophør ved udgangen af 2019 vil der ikke blive tilført kommunerne midler til faste læger på plejecentre i 2020 og fremad. Hvis der ikke aftales andet, så skal kontrakterne med de faste læger opsiges (2 mdr. varsel).
Set i et borgerperspektiv vil det dog være meget uhensigtsmæssigt, at opsige aftalerne netop nu, hvor mange borgere har skiftet til den faste læge, og samarbejdet mellem læger og plejecenterpersonale tager en god form.

På baggrund af dette anbefales det, at ordningen med faste læger på plejecentre fortsætter i en tidsmæssig/økonomisk tilpasset form.

Administrationen foreslår, at den sundhedsfaglige rådgivning - som er kommunens udgift – fastlægges til

- 8 timer pr. år gennemsnitligt til plejecentre op til 30 beboere
- 16 timer pr. år til plejecentre med 30 beboere eller mere.

Kontrakterne kan tilpasses hertil med 1 måneds varsel.

Økonomi

1. **Behandling:** Honoreringen for den sundhedsfaglige behandling af beboere, der er fast tilknyttet en læge på plejecentret, sker fortsat på sædvanlig vis efter reglerne i 'Overenskomst om almen praksis' – og vedkommer ikke de midler, der var afsat i den centrale pulje, som kommunerne fik tildelt.
2. **Sundhedsfaglig rådgivning:** Der er indgået konsulentkontrakt mellem kommunen og de fast tilknyttede læger til at yde generel sundhedsfaglig rådgivning til personalet på det enkelte plejecenter. Midlerne hertil finansieres i dag via puljemidler.
Puljen, som blev tilført Frederikshavn Kommune for 2016 – 2019 var samlet på kr. 1.098.500.

Alle midlerne fra puljeperioden er grundet opstartsmåden – og mangel på plejecenterlæger ikke anvendt. De overskydende midler er løbende videreført til efterfølgende budgetår.

Hvis forslaget med 8/16 timers sundhedsfaglig rådgivning årligt vælges, udgør omkostningerne til den sundhedsfaglig rådgivning på 13 plejecentre (inkl. Caspershus) ca. kr. 200.000 pr. år.

Ved udgangen af 2019 estimeres der fortsat, at være ca. 1 mio. kr. tilbage af puljemidlerne.

Det foreslås, at de uforbrugte midler videreføres, således, at der i 2020 afsættes 200.000 kr. til faste læger på plejecentre.

De resterende 800.000 kr. foreslås overført til brug med

200.000 kr. i 2021

200.000 kr. i 2022

200.000 kr. i 2023

200.000 kr. i 2024

Dette kræver en opmærksomhed på de nuværende regler for Økonomisk Decentralisering.

Sagen sendes til høring i Ældrerådet, Handicaprådet samt drøftelse i Kommunalt Lægeligt udvalg.

Indstilling

Social- Sundheds- og Kulturdirektøren indstiller at Socialudvalget:

1. Tager status til efterretning.
2. Indleder drøftelserne om fortsættelse af ordningen i 2020.
3. At sagen sendes til høring i Ældrerådet, Handicaprådet samt drøftelse i Kommunalt Lægeligt Udvalg.

4. At sagen genoptages til beslutning i Socialudvalget med henblik på beslutning af fortsættelse af ordningen i en reduceret form i 2020 – og efterfølgende i årene 2021 – 2024.

Tidligere beslutninger:

Udvalg: Socialudvalget 2018-2021

Dato: 13-11-2019

Sagen sendes til høring i rådene og i KLU.

Beslutninger:

Ældrerådet finder at ordningen med faste læger på kommunens plejecentre er meget positiv og finder det beklageligt, at der ikke er fundet læger til Dybvad, Sæby Ældrecenter og Rosengården. Ældrerådet håber, at man vil tage problematikken op i Kommunalt Lægeligt Udvalg for at finde en løsning.

Ældrerådet anbefaler at ordningen fortsættes.

Bilag

7 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik for hjemmepleje 2020

Sags ID: EMN-2019-02511

Sagsbehandler: Lotte Damberg

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Baggrund

I henhold til §151c i Serviceloven skal Kommunalbestyrelsen udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter §83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører. Det vil sige hjemmepleje i form af personlig pleje og praktisk hjælp samt madservice til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet og har til formål at sikre en løbende vurdering, kontrol og kvalitetssikring med henblik på læring og udvikling.

I de foregående år har det vist sig hensigtsmæssigt, at tilsynspolitikken kun fastlægger de overordnede rammer for tilsynet. På den måde bliver det muligt for Center for Social- og Sundhedsområdet at tilrettelægge tilsynet ud fra indkomne oplysninger, der peger i retning af særlige vigtige fokusområder.

Jf. serviceloven §151 skal der føres tilsyn med §83, men der er ikke specificeret, hvordan tilsynene skal foregå, eller hvor ofte de skal finde sted. Det er i vid udstrækning op til den enkelte kommune.

Socialudvalget præsenteres i denne sagsfremstilling for de tilsyn Center for Social- og Sundhedsområdet har foranlediget i 2019 samt et beslutningsoplæg for tilsynspolitikken 2020.

Tilsyn og kvalitetsopfølgning foretaget i 2019

Overordnet er tilsynets elementer udvalgt og gennemført på baggrund af løbende indkomne oplysninger om interessante fokusområder. Oplysningerne kommer fra klager, henvendelser, tidligere tilsynsaktiviteter og lignende.

Ligesom tidligere år har der også i 2019 været systematiske revisiteringer af de borgere, der modtager praktisk hjælp og personlig pleje. Formålet med revisiteringerne er primært at sikre, at borgerne på baggrund af deres aktuelle funktionsnedsættelse får den hjælp, de har brug for. Formålet er derudover også at føre tilsyn med overholdelse af kontrakten.

Herudover er der gennemført undersøgelse af døgndækkende telefonnumre i 2019. Dette er en tilbagevendende undersøgelse jf. den kontrakt, der er indgået mellem Frederikshavn Kommune og leverandørerne af hjemmepleje i form af personlig pleje og

praktisk hjælp. Resultaterne af undersøgelsen fremlægges for Socialudvalget i december 2019.

I efteråret 2019 iværksættes en kvalitetsundersøgelse af madservice til borgere i eget hjem. Denne undersøgelse løber fra efteråret 2019 til begyndelsen af 2020. Resultaterne af denne undersøgelse forelægges Socialudvalget samt Ældrerådet og Handicaprådet i foråret 2020.

Tilsynspolitik 2020

Det anbefales, at tilsynspolitikken fortsat fastlægger de overordnede rammer således, at tilsynets elementer løbende kan tilrettelægges i forhold til de oplysninger og forhold, som Center for Social- og Sundhedsområdet bliver opmærksomme på.

Forslag til tilsynspolitik for hjemmepleje 2020 er vedlagt.

Sagen er sendt til høring i Ældreråd og Handicapråd.

Indstilling

Social-, sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at Socialudvalget godkender tilsynspolitik for hjemmepleje 2020.

Beslutninger:

Ældrerådet foreslår at dokumentets navn "Tilsynspolitik for hjemmepleje 2020" ændres til "Tilsynspolitik for hjemmepleje og madservice 2020".

Vedr. afsnit om årligt dialogmøde, s. 2:

Ældrerådet foreslår at der gennemføres årligt dialogmøde med både leverandører af hjemmepleje og madservice.

Vedr. afsnit om fokusområder, s. 2:

Ældrerådet foreslår at der tilføjes bulet med "Hygiejne i madservice".

Ældrerådet anbefaler Social- sundheds- og kulturdirektørens indstilling med ovennævnte bemærkninger.

Bilag

1. Tilsynspolitik for hjemmepleje 2020 (DokumentID: 3831467 - EMN-2019-02511)

8 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2020

Sags ID: EMN-2019-02425

Sagsbehandler: Kira Rødkær

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Kommunen er forpligtet til hvert år at udarbejde kvalitetsstandarder for Servicelovens §§ 83, 83a og 86. Socialudvalget godkendte kvalitetsstandarderne for 2019 på mødet den 13. februar 2019. På dette møde skal kvalitetsstandarderne for 2020 godkendes.

Kvalitetsstandarder for 2020

Center for Social- og Sundhedsmyndighed har pr. 1. november 2019 ændret navn til Center for Social- og Sundhedsområdet. Dette har medført ændring i alle kvalitetsstandarder.

Derudover er der i nogle af kvalitetsstandarderne foretaget sproglige korrektioner, der ikke ændrer på serviceniveauet. I enkelte af kvalitetsstandarderne er der foretaget større ændringer. Disse gennemgås nedenfor:

1. Kvalitetsstandard for rehabilitering

Det er præciseret, at andre metoder til at afhjælpe funktionsnedsættelsen skal være afprøvet inden, der bevilges et rehabiliteringsforløb. Dette er tilføjet for, at kvalitetsstandarden i højere grad er udtryk for den måde, der arbejdes på i Visitationen.

2. Kvalitetsstandard for praktisk hjælp

Tidligere fremgik det af kvalitetsstandarden, at der som hovedregel ikke kunne bevilges hjælp til praktisk hjælp, hvis der var en anden person over 18 år i husstanden. Som følge af en principafgørelse fra Ankestyrelsen er det ændret, så det fremgår, at Visitationen vil se på husstandens samlede ressourcer, når det skal vurderes hvilken hjælp, der kan bevilges.

3. Kvalitetsstandard for hjælp i plejeboliger

Plejepersonalet bærer på nuværende tidspunkt uniformer, hvor deres navn er påtrykt. Dette er tilrettet i kvalitetsstandarden, så det fremgår, at den nuværende praksis er sådan.

Der er desuden lavet en tilføjelse i afsnittet om tilsyn på plejeboliger som følge af, at Styrelsen for Patientsikkerhed nu fører to typer af tilsyn på plejeboliger mod tidligere ét tilsyn.

Alle reviderede kvalitetsstandarder er vedlagt som bilag.

Sagen sendes til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

Indstilling

Social-, sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at kvalitetsstandarderne for 2020 godkendes.

Beslutninger:

Ældrerådet finder de gennemførte ændringer for positive, herunder at visitationen vil se på husstandens samlede ressourcer, og at det nu fremgår at kvalitetsstandarden, at plejepersonalet har påtrykt navn på uniformen.

Ældrerådet støtter Social- sundheds- og kulturdirektørens indstilling.

Bilag

1. Generel information 2020 (DokumentID: 3587259 - EMN-2019-02425)
2. Praktisk hjælp 2020 (DokumentID: 3587270 - EMN-2019-02425)
3. Personlig Pleje 2020 (DokumentID: 3587267 - EMN-2019-02425)
4. Madservice 2020 (DokumentID: 3587265 - EMN-2019-02425)
5. Rehabilitering 2020 (DokumentID: 3587257 - EMN-2019-02425)
6. Vedligeholdelsestræning 2020 (DokumentID: 3587273 - EMN-2019-02425)
7. Genoptræning 2020 (DokumentID: 3587262 - EMN-2019-02425)
8. Plejeboliger 2020 (DokumentID: 3587192 - EMN-2019-02425)

9 (Åben) Kvalitetsundersøgelse - Døgndækkende telefonnummer 2019

Sags ID: EMN-2019-01085

Sagsbehandler: Heidi Degner Jensen

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence

SOU

Sagsfremstilling

Baggrund

På baggrund af den vedtagne tilsynspolitik i Frederikshavn Kommune gennemføres der årligt en kvalitetsundersøgelse af leverandørernes døgndækkende telefonnumre på hjemmehjælpsområdet. Formålet med undersøgelsen er at klarlægge, om leverandørerne ved vores kontrolopkald overholder § 8, stk. 18 i den indgåede leverandørkontrakt.

"Leverandøren skal over for Kommunen oplyse ét døgndækkende Fastnettelefonnummer, som besvares 24 timer i døgnet samtlige dage i året indenfor kontraktperioden.

Leverandøren er ansvarlig for at udlevere det døgndækkende nummer til samtlige borgere, der har valgt leverandøren.

Med henblik på at sikre, at leverandørens døgndækkende telefonnummer besvares 24 timer i døgnet samtlige dage i året indenfor kontraktperioden, vil Kommunen foretage stikprøveopkald hertil. Det døgndækkende nummer vil blive betragtet som besvaret forudsat, at dette sker indenfor fem ringninger."

Center for Social- og Sundhedsområdet har foretaget kontrolopkald til leverandørernes døgndækkende numre. Ved de foretagne kontrolopkald er leverandørerne blevet evalueret på baggrund af nedestående kriterier:

1. Om leverandørerne opfylder den indgående leverandørkontrakt ved at besvare et opkald til deres døgndækkende telefonnumre inden for 5 ring, jf. § 8, stk. 18 i leverandørkontrakten.
2. Om leverandørerne udover at opfylde kontrakten også leverer en god service over for borgeren ved at oplyse firmaets navn, herunder evt. medarbejderens navn samt taler højt og tydeligt.

Metode

Kontrolopringningerne blev foretaget fredag d. 25. oktober i aftenvagten i tidsrummet fra kl 18.00 -19.30. Opkaldene blev foretaget af to medarbejdere fra Center for Social og

Sundhedsområdet, der ringede ud til de døgndækkende numre, som senest er oplyst af leverandørerne.

Ved opkald til den kommunale hjemmeplejeområde Midt og Nord blev der præsenteret 4 valgmuligheder i form af viderestilling til Bangsbo, Frederikshavn Midt, Fladstrand og Strandby. Alle mulighederne blev ved kontrolopringningerne afprøvet, såvel som det blev undersøgt, hvad der ville ske, hvis en af de præsenterede viderestillingsmuligheder ikke blev valgt.

Ved opkald til den kommunale hjemmepleje område Syd blev der præsenteret 3 valgmuligheder i form af viderestilling til Østervrå, Dybvad og Sæby. I område Syd blev der som i område Nord og Midt afprøvet alle valgmulighederne ved kontrolopringningerne, såvel som det blev undersøgt, hvad der ville ske, hvis en af de præsenterede viderestillingsmuligheder ikke blev valgt.

Udover den kommunale hjemmepleje blev der også foretaget kontrolopringning hos den private leverandør, Aktiv Hverdag.

Døgndækkende telefonnumre 2019

Nedenfor ses en oversigt over de foretagne kontrolopringninger:

Leverandører	Døgnr.	Område	Antal ring
Område Nord			
	98455907	Fladstrand	2
	98455971	Skagen	5
	98455907	Strandby	3
Område midt			
	98455907	Bangsbo	3
	98455907	Frederikshavn	3
Område Syd			
	98456550	Østervrå	2
	98456550	Dybvad	3
	98456550	Sæby	3
Ingen valg – Kommunale hjemmepleje			
		Område Syd	5
		Område Nord/Midt	4
Aktiv Hverdag	98485079	Alle områder	3

Konklusion

Ad 1. Besvarelse af opkald inden for 5 ringninger

Aktiv hverdag

Aktiv hverdag lever op til kontrakten

Den kommunale hjemmepleje

Den kommunale hjemmepleje lever op til kontrakten.
Dog henleder vi opmærksomheden på, at det var en udekørende medarbejder, der havde den døgndækkende telefon i Dybvad, og der er tale om et landområde, hvor der kan forekomme dårlig forbindelse, hvilket var tilfældet ved vores kontrolopringning.
Vi ringede 2. gange. Kom igennem begge gange, men kunne ikke høre noget pga. den dårlige forbindelse. Medarbejderen fra hjemmeplejen ringede dog hurtigt tilbage (inden for 1 min.), og kom igennem uden lyd/forbindelsesproblemer.

Ad 2. Levering af god service over for borgeren.

Både Aktiv Hverdag og den kommunale hjemmepleje lever op til kontrakten i forholdet til levering af god service over for borgeren.

Kontrolopkaldene blev besvaret med firmanavn og medarbejdernavn, og medarbejderne hos leverandørerne talte højt og tydeligt i telefonen. Det kan også konstateres, at den automatiske stemme klart og tydeligt formulerede de valgmuligheder, borger præsenteres for.

Opmærksomhedspunkt

Jf. overstående *Ad. 1, den kommunale hjemmepleje* er der ved denne kvalitetsundersøgelse fundet udfordringer med dårlig forbindelse. Vi anbefaler at der arbejdes med dette i forhold til at finde andre og mere sikre løsninger på problematikken.

Kommentarer fra Leverandørerne

- Aktiv hverdag har ingen kommentarer.
- Den kommunale hjemme pleje har været i kontakt med TDCNetDesign vedrørende fejlen på det døgndækkende telefonnummer i landområdet omkring Dybvad.
Der er efterfølgende lavet tilsyn både i dag-, aften-, og nattevagten. Telefonen virker uden problemer.

Sagen sendes til orientering i Handicaprådet og Ældrerådet.

Indstilling

Social- og Sundheds- og Kulturdirektøren indstiller, at resultatet af kvalitetsundersøgelsen tages til efterretning

Beslutninger:

Ældrerådet finder det positivt at leverandørerne lever op til kontrakten, og tager sagen til efterretning.

Bilag

10 (Åben) Opfølgning på Ældrerådets budget

Sags ID: EMN-2017-02950

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Økonomioversigt er udsendt til Ældrerådet den 28-11-2019.

Orientering ved Chris Sørensen.

Indstilling

-

Beslutninger:

Orienteringen blev taget til efterretning.

Bilag

11 (Åben) Orientering fra møde i Kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre

Sags ID: EMN-2017-02952

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Orientering fra afholdte møder.

Indstilling

-

Beslutninger:

Caspershus 04-11-2019

Har foretaget reduktion/ændring i personalestaben på grund af sparekrav. Er gennemført ved naturlig afgang.

Facader mod Asylgade er renoveret.

Har mange frivillige – er glade for dette.

Klippekortordningen kører godt.

Er tilknyttet Lægeklinikken Vestergade. Fungerer fint.

Dybvad Ældrecenter 01-11-2019

Beboerne på stedet vil gerne beholde egen læge.

Har haft tilsyn – fik ingen bemærkninger.

Glæder sig til at indføre sygeplejeklinik.

Vil i det nye år, i en 3 måneders periode, sætte ekstra fokus på alle beboerne i forhold til spisesituationen.

Bilag

12 (Åben) Opfølgning på sager fra de politiske udvalg

Sags ID: EMN-2017-02952

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Sager fra de politiske dagsordner, der har interesse for Ældrerådet:

- Socialudvalget
- Sundhedsudvalget
- Teknisk udvalg
- Plan- og Miljøudvalget
- Kultur- og fritidsudvalget
- Arbejdsmarkedsudvalget
- Økonomiudvalget
- Byrådet

Samt nyt fra:

- Handicaprådet / Tilgængelighedsudvalget
- Integrationsrådet
- Sundhedspanelet

Indstilling

-

Beslutninger:

Ingen meddelelser under punktet.

Bilag

13 (Åben) Information fra formanden samt øvrige medlemmer

Sags ID: EMN-2017-02950

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Information fra formanden: -

Nyhedsbrev fra Danske Ældreråd, oktober 2019:

Frivillige og professionelle har fundet nye veje til at forbedre ældres livskvalitet

Færre ældre skal leve med depression. Det har været målet for det toårige projekt Sikkert Seniorliv, der netop er afsluttet. I projektet har frivillige og professionelle fra Thisted, Horsens og FaaborgMidtfyn kommune arbejdet sammen om at finde nye veje til at forbedre ældres mentale sundhed og livskvalitet. [Læs mere om projektet her](#)

Faste plejehjemslæger giver færre indlæggelser og bedre medicinering

"En fast plejehjemslæge skaber tillid mellem læge og personalet på plejehjemmet, og det giver den bedste kvalitet i behandlingen for plejehjemsbeboeren, da personalet vedvarende, tæt og trygt kan kommunikere med lægen". Sådan skriver formanden for Lægeforeningen og Danske Ældreråd bakker op om, at alle plejehjem bør have faste plejehjemslæger. Men kan desværre også konstatere, at ordningen langt fra er indført på alle plejehjem. [Læs VIVEs rapport om pilotprojektet her.](#)

Ny inspirationsbank skal skabe bedre måltider til ældre

Sundhedsstyrelsen har lanceret en ny inspirationsbank med cases fra kommunerne om mad, måltider og ernæring til ældre kaldet "Bedre måltider til ældre". [Læs mere om inspirationsbanken her](#)

Information fra Ældrerådets medlemmer: -

Indstilling

-

Beslutninger:

Omsorgstandpleje

Af dagspressen fremgår at tandklinikken bliver på Hangaardsvej. Ældrerådet finder dette positivt med den centrale beliggenhed.

Budgetorienteringsmøde 13-11-2019 vedr. Socialudvalgets område

Ældrerådet har sendt skrivelse til Byrådet vedr. den kommende budgettilpasningen. Ældrerådet ser med megen stor bekymring på budgettilpasningerne på Socialudvalgets område i 2021, 2022 og 2023, idet disse vil bevirke serviceforringelser for ældreområdet. Ældrerådet anmode derfor om, at budgettilpasningerne ikke kommer til udmøntning. Det er Ældrerådets opfattelse at Socialudvalget har sparet tilstrækkeligt gennem de senere år.

Mulighed for brug af skærmbesøg ved forebyggende hjemmebesøg

Ældrerådet er indkaldt til møde med Myndighedsafdelingen til en drøftelse af muligheder.

Møde i regionsældrerådet den 09-12-2019

Årets sidste møde er for alle ældrerådsmedlemmer i regionen. Fra Ældrerådet i Frederikshavn Kommune deltager 7.

Bevilling af GPS til hjemmeboende borgere med demens

Orientering fra ældrerådsmedlem der sidder i arbejdsgruppen. Sagen ligger til afklaring i Ankestyrelsen for at sikre, at man holder sig inden for rammerne i lovgivningen.

Vedr. ny vision for Kultur og fritid

Tiltag fra Kultur- og Fritidsudvalget. Jævnfør avisartikel er børn og unge målgruppe. Ældrerådet mener, at man også bør indtænke kulturtilbud til ældre. Der tages kontakt til formanden for Kultur- og fritidsudvalget. Sagen skal behandles i februar 2020.

Bilag

14 (Åben) Næste møde

Sags ID: EMN-2017-02948

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

Sagsfremstilling

Næste ordinære møde i Ældrerådet er planlagt til mandag den 06. Januar 2020.

Indstilling

-

Beslutninger:

Mødedato fastholdes. Dagsordenen forventes udsendt lige inden jul.

Bilag

15 (Lukket) Udbud på elektroniske låsesystemer

Beslutninger:

Ældrerådet anbefaler Social- sundheds- og kulturdirektørens indstilling.

Bilagsforside

Dokument Navn:	PJECE Kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje version februar 2019 (002).pdf
Dokument Titel:	PJECE Kvalitetsstandard for den kommunale sygepleje
Dokument ID:	3808556
Placering:	Emnesager/CSP - Kvalitetsstandarder for den kommunale sygepleje 2019/Dokumenter
Dagsordens titel	Nye kvalitetsstandarder kommunale sygepleje 2019
Dagsordenspunkt nr	5
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	1



Den kommunale sygepleje

Kvalitetsstandard 2019

Kommunal sygepleje efter Sundhedslovens §§ 138 og 119

Indholdsfortegnelse

Kvalitetsstandard	3
Kvalitetsstandard for kommunale sygepleje	4
Om den kommunale sygepleje	4
Sådan får du kommunal sygepleje	5
Hvad kan du få hjælp til?	6
Hvad kan du ikke få hjælp til?	7
Hvem leverer hjælpen?	8
Hvad forventes af dig?	8
Kvalitetsmål i forhold til den kommunale sygepleje	9
Kvalitetsmål i forhold til dig	9
Hjemmet som arbejdsplads	10
Tavshedspligt	11
Aktindsigt	11
Klageadgang	11
Kontaktinformation	12
Godkendelse	12

Frederikshavn Kommune tager udgangspunkt i, at du er ansvarlig for dit eget liv og ønsker højeste grad af uafhængighed og selvbestemmelse.

Formålet med kommunens indsatser er at understøtte dine handlemuligheder, så du opnår et så selvstændigt og meningsfyldt liv som muligt i alle livets faser.

Den rehabiliterende tilgang i sygeplejen:

Når du er bevilget hjælp til sygepleje betyder rehabilitering at sygeplejersken i videst muligt omfang oplærer dig eller din pårørende til selv at varetage opgaven, hvis det er muligt. Det er et målrettet samarbejde mellem dig, dine pårørende og fagfolk baseret på en individuel sygeplejefaglig vurdering af dig og dine behov. Formålet er at du opnår tryghed i at varetage opgaven selv og får et selvstændigt liv uden unødigt afhængighed af sygeplejen.



Kvalitetsstandard for kommunal sygepleje

Denne kvalitetsstandard er en beskrivelse af det serviceniveau for den kommunale sygepleje, der tilbydes i Frederikshavn Kommune.

Sygepleje ydes af kommunens sygeplejersker, social – og sundhedsassistenter og social-og sundhedshjælpere alt efter hvor kompleks opgaven er. Sygeplejerskerne har mulighed for at videredelegere opgaver til andre faggrupper i kommunen efter en konkret individuel vurdering af din helbredstilstand. Det er derfor sygeplejersken, der vurderer hvilken faggruppe der tilknyttes dig i den aktuelle situation.

Om den kommunale sygepleje

- Den kommunale sygepleje i Frederikshavn Kommune er et tilbud til alle personer med behov for sygepleje, uanset alder, som bor i eget hjem.
- Sygepleje ydes som udgangspunkt i dagvagt på hverdage, men kan ydes døgnet rundt
 - ved akut behov,
 - behov for sygepleje flere gange dagligt
 - eller hvor du ikke har mulighed for at modtage sygepleje i dagvagt.
- Sygepleje udføres som udgangspunkt i en sygeplejeklinik, og kun i eget hjem hvis dette ikke er muligt. Det er sygeplejersken, der ud fra en individuel og faglig vurdering, vurderer om behandlingen kan foregå på en sygeplejeklinik.
- Besøg af den kommunale sygepleje er gratis.

- En stor del af sygeplejerskens opgaver består i at oplære dig eller din pårørende til selv at varetage opgaven. Det er en forventning at du selv eller dine pårørende deltager i det omfang der er muligt.
- Ved behov for materialer vil der kunne forekomme egenbetaling for visse specielle sygeplejeartikler. Den kommunale sygepleje har et depot, der indeholder de mest anvendte sygeplejeartikler, men ved særlige ønsker eller behov for visse specielle sygeplejeartikler vil egenbetaling kunne forekomme. Den kommunale sygepleje stiller materialer til rådighed, hvis du er tilknyttet en sygeplejeklinik eller hvis sygeplejersken kommer i dit hjem. Det er sygeplejersken der vurderer hvilke materialer der er hensigtsmæssige og hvor ofte, der er behov for skift.
- Du skal selv betale for medicin, opstart af dosisdispensering, doseringsæsker til medicinadministration, cremer, øjendråber og salver mm.

Ved bevilling af sygepleje skal du acceptere, at der samtidigt etableres et nøglebokssystem, hvis det er nødvendigt for at sygeplejen kan komme ind døgnet rundt.

Du skal ligeledes acceptere at sygeplejersken arbejder ud fra vedtagne kvalitetskrav til udførelsen af sygeplejen.

Sådan får du kommunal sygepleje

Sygepleje kan ydes til alle efter aftale med praktiserende læge, vagtlæge eller sygehus.

Du vil blive kontaktet af en sygeplejerske for at afklare hvor hurtigt hjælpen skal gives. Det kan variere mellem 1 time og 1 uge, afhængigt af dine behov.

Herudover har du mulighed for at få sygepleje, hvis du har behov for hjælp til sundhedsfremme eller forebyggelse.

Hvad kan du få hjælp til?

Tilbuddet om sygepleje er med til at skabe kontinuitet, kvalitet og sammenhæng i dit sygdomsforløb. Omfanget af sygeplejen vil afhænge af din konkrete situation og af sygeplejerskens faglige vurdering, og hvor meget du selv og/eller andre i husstanden kan udføre. Sygeplejen vil løbende blive tilpasset dine behov, når eller hvis der sker forandringer i dit sygdomsforløb.

Den kommunale sygepleje skal medvirke til at helbrede og lindre følgerne af din sygdom, bevare og fremme din sundhed og livskvalitet samt tilbyde dig almen sundhedsvejledning. Sygepleje gives ved akut eller kronisk sygdom, eller hvis du har et vanskeligt sygdomsforløb.

Der er ligeledes tilbud om sygepleje ved livets afslutning i form af terminal pleje. Pårørende tilbydes støtte og vejledning som en del af sygeplejeindsatsen.



Sygeplejen kan omfatte følgende opgaver:

- Udførelse og tilrettelæggelse af pleje, behandling og observationer ved akut eller kronisk sygdom med henblik på sundhedsfremme og forebyggelse af indlæggelser.
- Sårpleje.
- Rådgivning, vejledning, støtte og oplæring af dig og dine pårørende i forhold til sygdom, medicin håndtering, specielle plejeopgaver og håndtering af tekniske hjælpemidler f.eks. inhalationsapparater, kateter, sonder m.v.
- Tilrettelægning og koordinering af sygepleje og vejledning af øvrigt personale.
- Lægeordnede sygepleje- og behandlingsopgaver.
- Medicingivning og medicinadministration, hvis du ikke er i et stabilt forløb. Lægen og sygeplejersken vil sammen vurdere, om du kan overgå til dosisdispenseret medicin.
- Sygepleje til alvorligt syge og døende.
- Akut sygepleje efter henvendelse fra sygehus, vagtlæge, egen læge eller hjemmeplejen.
- Koordinering af samarbejdet med tværfaglige kolleger og med egen læge, sygehus eller andre samarbejdspartnere.
- Dokumentation, arbejde med patientsikkerhed og kvalitetssikring.
- Sygepleje udføres med brug af hjælpemidler, hvis dette er nødvendigt enten af hensyn til dig eller af hensyn til personalet.

Hvad kan du ikke få hjælp til?

Du kan ikke få hjælp til følgende af den kommunale sygepleje:

- Ledsagelse til læge, speciallæge eller sygehus.
- Aflevering af urinprøver og lignende.
- Afhentning af medicin.
- Transport til og fra sygeplejeklinik.



Hvem leverer hjælpen?

Den kommunale sygepleje foregår på sygeplejeklinikkerne eller i dit eget hjem og udføres af kommunens sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter eller social- og sundhedshjælpere efter en individuel sygeplejefaglig vurdering af dine behov.


Hvad forventes der af dig?

Ved sygepleje på sygeplejeklinik forventes det, at:

- Du selv medbringer den ordinerede medicin, hvis hjælpen involverer medicin
- Du giver besked, hvis du ikke kan komme til et aftalt møde i klinikken.
Hvis du udebliver mere end to gange uden gyldig grund, vil din hjælp eller behandling efter en faglig vurdering blive afsluttet og din læge orienteret om dette.
- Hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller dine pårørende, kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.

Ved sygepleje i dit eget hjem forventes det, at:

- Du stiller nødvendige materialer til almindelig håndvask og bortskaffelse af affald til rådighed for personalet. Materialerne skal opfylde de gældende arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse.
- Du er hjemme, når sygeplejen leveres.
- Hvis du er forhindret i at modtage sygepleje eller ikke har behov for hjælp den aftalte dag, giver du besked til sygeplejen i telefontiden hurtigst muligt fra 7.30 – 8.00 eller 13.30 – 14.30, senest samme morgen.
- Hvis du ønsker aftalen flyttet til en anden dag, aftaler du det med sygeplejen
- Hvis du ikke er hjemme mere end to gange uden gyldig grund, vil din



hjælp eller behandling efter en faglig vurdering blive afsluttet.

- Hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller dine pårørende, kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.

Kvalitetsmål i forhold til den kommunale sygepleje

Frederikshavn Kommune har som kvalitetsmål:

- At sygeplejen som udgangspunkt ydes i sygeplejeklinik, men kan ved konkret sygeplejefaglig vurdering leveres i dit eget hjem.
- At tildeling af sygepleje sker på baggrund af en konkret individuel sygeplejefaglig vurdering.
- At gældende Sundhedsaftale og Sundhedsstyrelsens faglige retningslinjer efterleves.
- At der sikres en korrekt dokumentation af pleje og behandling
- At sygepleje og behandling foregår i samarbejde med dig og egen læge – Hvilket betyder at du ved din accept af, at modtage sygepleje også giver samtykke til at sygeplejersken kommunikerer med læge eller sygehus om din aktuelle sygdom.
- At sygeplejeydelser ved akutte behov leveres inden for 1 time
- At sygeplejen som udgangspunkt skal leveres til tiden i forhold til aftalen om morgen, formiddag, eftermiddag eller aften. Hvis der kommer væsentlige forsinkelser, kontaktes du af sygeplejersken.

Kvalitetsmål i forhold til dig

Frederikshavn Kommune har som kvalitetsmål:

- At du oplever, at sygeplejen ydes med nærvær, tryghed og respekt.
- At du oplever sammenhæng i sygeplejen og at sygeplejen tilpasser hjælpen til dine behov.
- At du oplever, at din integritet og selvbestemmelsesret respekteres.



Hjemmet som arbejdsplads

Når du modtager sygepleje, er dit hjem personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Enhver medarbejder er omfattet af arbejdsmiljøloven, når medarbejderen arbejder i borgerens eget hjem:

- For at hjælpen kan ydes, skal du medvirke til at Arbejdsmiljølovens § 42 overholdes i hjemmet, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt for personalet.
- Der kan derfor stilles krav om, at der er hensigtsmæssige adgangsforhold og at der foretages ændringer i boligens indretning. Medarbejderen skal kunne udføre opgaven fysisk og psykisk forsvarligt, og uden påvirkning af støj og røg. Dette betyder, at der ikke må ryges i det tidsrum, hvor medarbejderen opholder sig i hjemmet.
- Ligeledes kan der stilles krav om, at husdyr skal være fjernet fra de rum, som medarbejderen passerer / opholder sig i, eller hvor der udføres opgaver.
- Arbejdsmiljøet skal være af en sådan karakter, at medarbejderen kan koncentrere sig om opgaven.
- Den Kommunale sygepleje er forpligtet til at overholde arbejdsmiljølovens regler herunder, at gennemføre den lovpligtige arbejdspladsvurdering (APV) i borgeren hjem. Leverandøren skal sikre, at udførelsen af hjælpen sker i overensstemmelse med denne.

Tavshedspligt

Personalet er omfattet af tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som de måtte blive bekendte med under udførelsen af arbejdet jf. Straffelovens § 152, Forvaltningslovens § 27 og bestemmelserne i Retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og stk. 3.

Aktindsigt

Sundhedsfagligt personale dokumenterer elektronisk relevante oplysninger om dig. Du har ret til at få indsigt i oplysningerne jf. Forvaltningslovens §§ 9–18 og Sundhedsloven §§ 36, 37 og 38.

Klageadgang

Jf. Bekendtgørelse af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet nr. 84 af 17/01/2017 og Vejledning om hjemmesygepleje nr. 102 af 11/12/2006 kan der klages over:

- Den sundhedsfaglige behandling du har modtaget
- Tilsidesættelse af dine rettigheder som patient

Klagen skal sendes til Styrelsen for Patientklager
<https://stps.dk>



Kontaktinformation

Kontaktinformation til Frederikshavn Kommunes sygepleje:

Døgnummer til den kommunale sygepleje: 98 45 65 65

Telefontider til grupperne er kl 7.30 – 8.00 og kl 13.30 – 14.30.

Grupper i den kommunale sygepleje:

- Team Skagen
- Team Strandby
- Team Frederikshavn Midtby og Fladstrand
- Team Bangsbo
- Team Sæby
- Team Dybvad og Østervrå

Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Sundhedsudvalget den XXXXX.

Bilagsforside

Dokument Navn:	Tilsynspolitik for hjemmepleje 2020.pdf
Dokument Titel:	Tilsynspolitik for hjemmepleje 2020
Dokument ID:	3831467
Placering:	Emnesager/Tilsynspolitik 2020 (Servicelovens §151c)/Dokumenter
Dagsordens titel	Godkendelse af tilsynspolitik for hjemmepleje 2020
Dagsordenspunkt nr	7
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	1

Tilsynspolitik for hjemmepleje Gældende for Frederikshavn Kommune 2020

Dato: 17. oktober 2019

Sagsnummer: EMN-2019-02511

DokId: 3791745

Forfatter:

Lotte Damberg

Lovgrundlag

I henhold til §151c i Serviceloven skal kommunalbestyrelsen udarbejde og offentliggøre en tilsynspolitik for tilbud efter §83, som er omfattet af reglerne om frit valg af leverandører. Det vil sige hjemmepleje i form af personlig pleje, praktisk hjælp samt madservice til borgere i eget hjem.

Tilsynspolitikken skal indeholde kommunens procedurer for udførelse af tilsyn med disse tilbud og for opfølgning på tilsynet og har til formål at sikre en løbende vurdering, kontrol og kvalitetssikring med henblik på læring og udvikling.

Formålet med tilsyn er at sikre, at de leverede ydelser er i overensstemmelse med de ydelser, som borgeren er visiteret til og dermed har krav på samt, at hjælpen lever op til kommunens kvalitetsstandarder. Samtidig er formålet også at sikre en opfølgning på, at hjælpen svarer til borgerens aktuelle behov.

Formålet er endvidere at følge op på, hvordan de enkelte leverandører efterlever leverandørkravene.

Tilsynsopgaven er forankret i Center for Social- og Sundhedsområdet, som har et formaliseret samarbejde med leverandørerne af hjemmepleje og madservice.

Tilsynets indhold

Tilsyn på baggrund af indkomne klager:

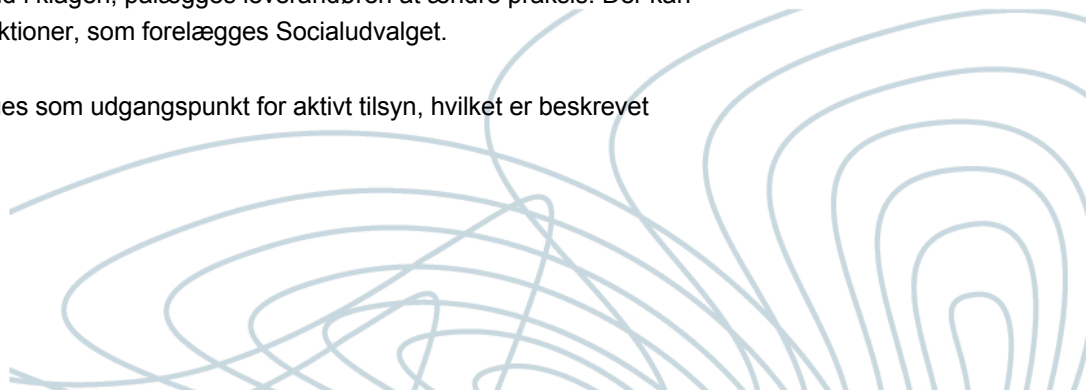
Indkomne klager over levering af hjælp efter Servicelovens § 83 anvendes både reaktivt i forhold til den specifikke klage og i forhold til at tilrettelægge det aktive tilsyn med leverandørerne. Klagerne giver overblik over generelle problematikker samt problematikker, der knytter sig til bestemte leverandører. Overblikket anvendes i tilrettelæggelsen af det aktive tilsyn.

Der følges løbende op på de henvendelser og klager over levering af ydelser, som Center for Social- og Sundhedsområdet modtager.

Hvis en borger ønsker at klage over levering af ydelser, skal der i første omgang rettes henvendelse til leverandøren. Hvis borgeren og leverandøren ikke opnår enighed, skal Center for Social- og Sundhedsområdet inddrages og efterfølgende behandle klagen. Hvis borgeren får medhold i klagen, pålægges leverandøren at ændre praksis. Der kan desuden forekomme sanktioner, som forelægges Socialudvalget.

Klager kan desuden bruges som udgangspunkt for aktivt tilsyn, hvilket er beskrevet nedenfor.

Aktivt tilsyn



Årligt dialogmøde

Der gennemføres årligt dialogmøde med både den kommunale og den private leverandør af hjemmepleje om aktuelle temaer omkring kvalitet og serviceniveau.

Tilgængelighed ved døgndækkende telefon

Én gang årligt gennemføres stikprøvekontrol af leverandørers tilgængelighed ved døgndækkende telefon.

Driftsorienteret tilsyn

Center for Social- og Sundhedsområdet indhenter og vurderer årligt årsregnskab fra de private leverandører af hjemmepleje og madservice. Dette foregår i samarbejde med Center for Økonomi og Personale.

Kvalitetsundersøgelse

Der vil årligt blive gennemført kvalitetsundersøgelse af kommunens leverandører. Undersøgelsen kan eksempelvis have til formål at undersøge om:

- leverandørerne leverer de ydelser, som myndigheden har truffet afgørelse om
- ændringer i modtagernes funktionsniveau meldes tilbage til myndigheden i overensstemmelse med forpligtelser i henhold til kontrakt og samarbejdsaftale
- kvaliteten i de leverede ydelser er i overensstemmelse med den vedtagne kvalitetsstandard samt kommunens værdigrundlag

Fokusområder: Undersøgelsens fokus varierer fra år til år. Fokusområder kan eksempelvis være følgende:

- sammenhæng mellem visiterede og leverede ydelser
- tilbagemelding ved ændrede behov for ydelser
- brugertilfredshed
- personalets kompetencer
- kvalitet af dokumentation

Metode: Metoderne varierer afhængigt af fokusområde og problemstillinger og kan blandt andet omfatte:

- revisiteringer
- dokumentation af faktisk leveret tid
- interview af borgere
- interview af leverandørers personale/ledelse
- gennemgang/statistik fra journaler
- spørgeskemaundersøgelse

Undersøgelsens fokus og metode bestemmes fra år til år af Center for Social- og Sundhedsområdet. Det er ikke nødvendigvis alle ovennævnte fokusområder, der undersøges hvert år.

Undersøgelsen kan bestå af et enkelt/få fokusområder for alle leverandører eller af en række fokusområder for én eller flere udvalgte leverandører. Valg af emner til

undersøgelse kan have udgangspunkt i indkomne klager, tidligere tilsyn eller andre forhold.

Side3/3

Tidspunkter, fokusområder og metoder vil ikke nødvendigvis blive meldt ud på forhånd.

Tilsynets aktører

Tilsyn og opfølgning udføres på foranledning af Kontrakt- og Tilsynsenheden i Center for Social- og Sundhedsområdet. Tilsyns- og opfølgningsopgaver kan udføres af medarbejdere fra Kontrakt- og Tilsynsenheden, øvrige medarbejdere fra Center for Social- og Sundhedsområdet, interne konsulenter eller private konsulentfirmaer.

Opgaverne kan ikke udføres af medarbejdere, der har tilknytning til de kommunale eller de private leverandører.

Opfølgning på tilsynet

Tilsynsopgavernes resultater og problemstillinger sendes til kommentering hos leverandørerne. Herefter følger en høringsfase, hvor Ældre- og/eller Handicaprådet høres ift. tilsynets resultater og leverandørernes kommentarer. Tilsynets resultater, leverandørernes kommentarer samt hørings svar sendes til politisk behandling, hvorefter Kontrakt- og Tilsynsenheden følger op på de politisk truffe beslutninger.

Tilsynsrapporter og årlig statistik vedrørende klager til Ankestyrelsen forelægges Socialudvalget, Ældrerådet og Handicaprådet.

Revidering af tilsynspolitikken

Ultimo 2020 revideres tilsynspolitikken på baggrund af erfaringer og resultater af tilsynspolitikken i 2020 samt beslutninger om serviceniveau og kvalitetsstandard for 2021. Den potentielt ændrede tilsynspolitik forelægges Socialudvalget til godkendelse og offentliggøres primo 2021

Bilagsforside

Dokument Navn:	Generel information 2020.docx
Dokument Titel:	Generel information 2020
Dokument ID:	3587259
Placering:	Emnesager/Kvalitetsstandarder 2020/Dokumenter
Dagsordens titel	Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2020
Dagsordenspunkt nr	8
Appendix nr	1
Relaterede Dokumenter:	8

Generel information

Serviceovens § 83, 83a og 86

Vision og målsætning med din hjælp	3
Rehabilitering: din selvhjulpethed – vores fokus	3
Velfærdsteknologi – en støtte i hverdagen	4
Sådan får du hjælp	6
Sagsbehandlingen og procedure herfor	6
Hvad koster hjælpen?	6
Hvis dine behov ændrer sig	6
Levering af din hjælp	7
Igangsætningen af hjælpen	7
Fleksibel hjemmehjælp/bytte ydelser	8
Leverandørens forpligtigelser	9
Krav til leverandøren	9
Krav til medarbejderne	9
Kontakt til leverandøren	10
Dine forpligtigelser	11
Hvis du skal aflyse eller flytte hjælpen	11
Hvis du glemmer at aflyse hjælpen	11
Udlevering af nøgle	11
Nødkald	11
Arbejdsmiljø og krav til dit hjem	11
Tilsyn og opfølgning på din hjælp	12
Hvis du vil klage	12
Yderligere information	12
Kontaktoplysninger	13

Visionen og målsætning med din hjælp

I Frederikshavn Kommune er der en overordnet vision om, at den der kan selv, skal selv. Selvhjulpethed skal være omdrejningspunktet i indsatsen for at øge din livskvalitet og gøre dig i stand til at klare dig selv længst muligt.

Dette betyder dog også, at den der ikke kan selv, skal hjælpes, og der skal ydes en omsorg for de mest udsatte og svageste i vores lokalsamfund.

Til at understøtte visionen om selvhjulpethed fokuserer Frederikshavn Kommune i særdeleshed på forebyggelse og rehabilitering og ser dette som en god investering i din livskvalitet. Derudover er der fokus på at styrke fællesskabet bl.a. gennem inddragelse af frivillige og modvirke social isolation samt ensomhed.

Frederikshavn Kommune er desuden stærkt optaget af velfærdsteknologi, og hvorledes hjælpemidler kan understøtte din livskvalitet og daglig livsførelse.

Frederikshavn Kommune har således fokus på, at teknologiske løsninger ikke bliver trukket ned over hovedet på dig som borger, men tages i anvendelse i samarbejde med dig.

Rehabilitering: Din Selvhjulpenshed – Vores Fokus

Et grundlæggende mål for indsatsen i Frederikshavn Kommune er at øge den enkeltes livskvalitet ved at være så selvhjulpenshed som mulig. Derfor arbejdes der i Frederikshavn Kommune ud fra den rehabiliterende tankegang. Det betyder, at vi samarbejder målrettet med dig og eventuelle pårørende om at afklare, hvilke ressourcer du har til at opretholde, genvinde og vedligeholde dine færdigheder. Du har mulighed for gennem forskellige indsatser at fastholde dit nuværende funktionsniveau, ligesom du kan genvinde tabte færdigheder. I den rehabiliterende tilgang tilrettelægges den visiterede indsats som et samarbejde mellem dig og eventuelle pårørende og medarbejderne. Der tages udgangspunkt i det, der giver mening for dig. Medarbejdernes opgave er at træne, støtte og vejlede dig til at opnå dine mål.

Hvis det vurderes, at der er mulighed for at øge dine færdigheder, vil du blive visiteret til en rehabiliterende indsats, hvor træning, vejledning og støtte indgår i en tidsafgrænset periode.

Velfærdsteknologi – En støtte i hverdagen

Frederikshavn Kommune arbejder målrettet med at integrere hjælpemidler, forbrugsgoder og velfærdsteknologier i indsatsen.

Det vil altid blive undersøgt om hjælpemidler, forbrugsgoder og velfærdsteknologier kan anvendes til at fremme målet om at gøre dig mere selvhjulpenshed og uafhængig af andres hjælp og vil således blive tænkt ind i forhold til de indsatser, du får tildelt ud fra såvel faglige som økonomiske overvejelser.

Nogle forbrugsgoder vil være så almindelige, at de betragtes som sædvanligt indbo. Hvilke forbrugsgoder, der indgår i sædvanligt indbo, vil ændre sig løbende i takt med samfundsudviklingen. Hjælpemiddelenheden ved Frederikshavn Kommune kan rådgive dig omkring dette.

Velfærdsteknologi kan være rettet direkte mod den enkelte borger, såvel som mod den enkelte medarbejder. Uanset formålet med at anvende velfærdsteknologier så er det vigtigt at udnytte alle de muligheder, velfærdsteknologier giver og dermed understøtte arbejdet med at gøre borgerne mere selvhjulpenshed og uafhængige af hjælp.

Sådan får du hjælp

Du skal rette henvendelse til Visitationsenheden ved Center for Social- og Sundhedsområdet i Frederikshavn Kommune.

Såfremt det specifikt drejer sig om hjælpemidler, skal du rette henvendelse til Hjælpemiddelenheden ved Center for Social- og Sundhedsområdet i Frederikshavn Kommune

Efter henvendelse foretages der en konkret individuel vurdering af dit behov for praktisk hjælp og/eller personlig pleje samt rehabiliterings- eller træningsforløb.

En visitator fra Visitationsenheden foretager den konkrete individuelle vurdering af behovet for praktisk hjælp og personlig pleje samt rehabiliterings- og træningsforløb. Visitatoren sender efterfølgende en skriftlig afgørelse, hvor det fremgår, hvilken hjælp du er bevilget. Du vil modtage afgørelsen i din E-Boks, og såfremt du er fritaget for digital post, får du et brev i din postkasse.

Målet og udgangspunktet ved vurderingen af din hjælp er, at du skal kunne klare så mange hverdagsopgaver som muligt selv. Det gælder også en vurdering af, hvorvidt du skal i et afklarings – eller rehabiliteringsforløb, inden den endelige hjælp udmåles.

Hvad koster hjælpen?

Hjælpen er gratis. Dog er der en egenbetaling for følgende ydelser:

- Madservice
- Kørsel til træning

Hvis dine behov ændrer sig

Hvis du er bevilget hjælp, har du pligt til at oplyse Frederikshavn Kommune, hvis dine forhold ændres.

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

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

Levering af din hjælp

Når du er bevilget rehabilitering, personlig pleje eller praktisk hjælp, har du mulighed for at vælge mellem de af Frederikshavn Kommune valgte leverandører. Oversigt vedrørende leverandører kan findes på Frederikshavn Kommunes hjemmeside. Du kan ved Visitationen få udleveret en liste over leverandører.

Når du er tildelt praktisk hjælp eller personlig pleje, har du mulighed for selv at udpege en hjælper til at udføre opgaverne (jf. § 94 i Lov om Social Service). Hjælperen skal godkendes og ansættes af Frederikshavn Kommune.

Har du varigt behov for mere end 20 timers hjælp om ugen har du mulighed for at ansøge et kontant tilskud jf. servicelovens § 95 eller en BPA jf. servicelovens § 96.

Igangsætningen af hjælpen

Praktisk hjælp

Den leverandør, som du har valgt til den visiterede hjælp, skal hurtigst muligt, og senest 2 uger efter afgørelsen om hjælp er truffet, iværksætte den praktiske hjælp.

Personlig hjælp

Såfremt det er personlig pleje, gælder det, at den leverandør, som du vælger til den personlige hjælp, hurtigst muligt, og senest 2 dage efter afgørelsen om hjælp er truffet iværksætter hjælpen.

Madservice

Leveringen af madservice til dig som er nyvisiteret skal ske hurtigst muligt og senest 3 dage efter, at du er visiteret til madserviceordningen. Den leverede mad skal afleveres i dit hjem og må aldrig stilles udenfor.

Træning

Vedrørende træning og opstartsfrister:

Genoptræning: Leverandøren skal opstarte genoptræning senest 2 uger efter afgørelsen er truffet.

Vedligeholdelsestræning: Leverandøren skal opstarte vedligeholdelsestræning senest 5 uger efter afgørelsen er truffet.

Fleksibel hjemmehjælp/bytte ydelser

Visitatoren har med sin afgørelse beskrevet den hjælp, som det vurderes, du har behov for.

Der er mulighed for at vælge en anden hjemmehjælpsydelse end den, der er truffet aftale om. Valgfriheden består i, at du helt eller delvist kan bytte en ydelse til fordel for en anden ydelse, det kunne f.eks. være, at du ønsker at få rengjort et skab indvendigt, har behov for hjælp pga. en særlig mærkedag eller ønsker hjælp til julepyntningen.

Det er leverandøren, der har det overordnede ansvar for, at den hjælp, der er aftalt, også bliver udført. Det er vigtigt, at leverandøren sammen med dig vurderer, hvornår og i hvilken sammenhæng den visiterede hjælp tilsidesættes for anden hjælp. Hvis den visiterede hjælp fravælges eller byttes med en anden ydelse, kan der ikke klages over, at den fravalgte hjælp ikke er udført. Hvis den visiterede hjælp gentagne gange fravælges eller byttes med en anden ydelse, kan der være tale om, at visitationen bør foretage en ny vurdering af behovet for hjælp.

Det er dog en forudsætning, at hjælpen kan ydes på den samme tid, som den bevilgede hjælp, og at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, både for dig og for medarbejderen. Samtidig er det et krav, at medarbejderen har det nødvendige uddannelsesniveau.

Det er den pågældende leverandør, der vurderer, om kravene er opfyldt.

Leverandørens forpligtelser

Krav til leverandøren

Leverandøren skal tilstræbe, at du får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Derudover skal leverandøren sikre, at medarbejderne er bekendt med dit behov for hjælp. 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 som 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 til enhver tid ydes af uddannede medarbejdere eller medarbejdere under uddannelse. I nogle tilfælde i forhold til levering af personlig pleje og praktisk hjælp kan der også være uuddannet personale. Medarbejderne skal være i stand til at yde hjælpen efter princippet om hjælp til selvhjælp, således du så vidt muligt aktivt inddrages i opgaveløsningen.

De medarbejdere, der udfører arbejde 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 mad eller anden forplejning hos dig.

Kontakt til leverandøren

Leverandøren er ansvarlig for ved igangsætningen af hjælpen at sikre, at du er informeret om, hvordan du nemmest tager kontakt til leverandøren.

Ved visitering til praktisk hjælp og personlig pleje er din leverandør forpligtet til at udlevere et døgndækkende nummer til dig.

Dine forpligtelser

Hvis du skal aflyse eller flytte hjælpen

Er du forhindret i at modtage hjælp den aftalte dag, skal du give leverandøren besked, som udgangspunkt dagen før.

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Hvis du ikke har meldt afbud og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen hertil. For eksempel ved at kontakte pårørende, dine valgte kontaktpersoner eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed for din regning.

Udlevering af nøgle

Leverandøren må ikke have nøgle til dit hjem, hvis du selv kan lukke op. Hvis det er nødvendigt i enkeltstående tilfælde at udlevere nøgle til leverandøren, skal du sørge for at få en kvittering. Såfremt der opstår et varigt behov opsættes der nøgleboks.

Nødkald

Det er visitator, der vurderer om du opfylder kriterier for bevilling af nødkaldeanlæg til akut opståede behov for hjælp. Ved bevilling af nødkald opsættes der altid en nøgleboks. Kan du anvende telefon, får du et døgndækkende telefonnummer til din leverandør.

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 gøre arbejdet bedst muligt, og i henhold til lovgivningen. Desuden skal dit hjem være røgfrit, mens hjælpen ydes, for at sikre et sundt arbejdsmiljø for medarbejderen.

Snerydning – du skal selv sørge for at rydde for sne, så hjælpen kan komme frem. Der skal sikres farbare vej, og at der ikke er glat.

Tilsyn og opfølgning på din hjælp

Center for Social- og Sundhedsområdet vil løbende sørge for, at der bliver foretaget en kvalitetsopfølgning med det formål at sikre, at du får leveret den rette kvalitet i forhold til hjælpen. Derudover vil visitatorerne sørge for at lave opfølgninger på din konkrete situation løbende gennem revisiteringer og besøg.

Hvis du vil klage

Du har mulighed for at klage over den tildelte hjælp. Klagen skal i første omgang rettes til Visitationsenheden i Center for Social- og Sundhedsområdet - se adresse og telefonnummer under "Kontakt oplysninger". Klagen skal være modtaget senest 4 uger efter du har modtaget afgørelsen.

Visitationsenheden vil revurdere dit behov. Hvis afgørelsen fastholdes, sender Center for Social- og Sundhedsområdet klagen videre til Ankestyrelsen. Du vil herefter få direkte svar fra Ankestyrelsen.

Klage over udførelsen af hjælpen skal dog rettes til din leverandør. Opnås der ikke enighed, kontaktes Center for Social- og Sundhedsområdet.

Yderligere information

Du kan finde yderligere information på Frederikshavn Kommunes hjemmeside www.frederikshavn.dk

Kontaktoplysninger

Visitationsenheden i Center for Social- og Sundhedsområdet

Frederikshavn Kommune
Rådhus Allé 100
9900 Frederikshavn

E-mail: post@frederikshavn.dk

Telefontid: Alle hverdage mellem kl. 8.00 - 9.30

Tlf.: 98 45 53 54 eller 98 45 53 53.

Hjælpeenheden i Center for Social- og Sundhedsområdet

Frederikshavn Kommune
Rådhus Allé 100
9900 Frederikshavn

Telefontræffetid for den enkelte sagsbehandler:

Alle hverdage 08.00-09.30

Øvrig telefontræffetid for enheden

Tlf.: 98 45 54 00

Mandag - torsdag 09.30-14.00

Fredag 09.30-12.00

Relateret document 2/8

Dokument Navn: Praktisk hjælp 2020.docx

Dokument Titel: Praktisk hjælp 2020

Dokument ID: 3587270

Praktisk hjælp

Serviceovens § 83 til borgere i eget hjem eller ældrebolig

Indholdsfortegnelse

Hvem kan få hjælp til rengøring, indkøb og tøjvask?	4
Hvad er målet med den praktiske hjælp?	4
Hvad kan du få hjælp til?	4
Hvad kan du ikke få hjælp til?	6
Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen?	6
Et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for en god hjælp til dig	7

Praktisk hjælp til borgere i eget hjem eller ældrebolig

Denne kvalitetsstandard omhandler praktisk hjælp i eget hjem eller ældrebolig. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Der er udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Frederikshavn Kommune. Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig, herudover kontaktinformationer og information vedr. klagevejledning mv.

Hvem kan få hjælp til rengøring, indkøb og tøjvask?

Hjælpen er bestemt efter behov og ikke ud fra alder eller diagnose. Hjælpen tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse og behov for hjælp.

Hvis du på grund af fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af rengøringen, indkøb og/eller tøjvasken i dit hjem og ikke kan bringes til det evt, ved hjælp af hjælpemidler, træning eller planlægning af opgaverne har du mulighed for at få hjælp til det. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne, eller husstandens ressourcer. Hvis visitator vurderer, at du kan optrænes til at kunne klare hele eller dele af opgaven skal du tilbydes et rehabiliteringsforløb. Her bliver det afklaret, hvad du selv kan klare, og hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen, og hvad du kan klare med hjælpemidler. Først herefter bliver det afgjort, hvad du kan få hjælp til.

Hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år, vil vurderingen af, hvilken hjælp du kan få, tage udgangspunkt i husstandens samlede ressourcer.

Indkøbsordningen ydes som hovedregel ikke, hvis du selv kan bestille varer over internettet i eks. online supermarkeder eller via telefon. Du kan dog blive visiteret til hjælp til at sætte varerne på plads, hvis du har behov for dette

Hvad er målet med den praktiske hjælp?

Målet med hjælpen er, at din bolig rengøres, så den er sundhedsmæssig forsvarlig.

Det er endvidere målet, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpnen. Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv og derved større livskvalitet. Det kan for eksempel være et mål, at du selv kan klare at tørre støv af i det daglige eller klare andre praktiske opgaver på sigt.

Det er visitatoren, der ud fra en konkret individuel vurdering af dit behov, træffer afgørelse om tildeling af hjælp.

Hvad kan du få hjælp til

Frederikshavn Kommune yder hjælp til:

- Rengøring
- Indkøb
- Tøjvask

Som udgangspunkt ydes der støtte til følgende rum: Stue, soveværelse, entre, badeværelse og køkken. Det betyder, at der ikke bevilges ekstra tid til en stor bolig.

Hjælp til rengøring leveres som udgangspunkt hver 2. uge

Rengøring kan for eksempel omfatte hjælp til at:

- støvsuge / vaske gulv
- tørre støv af
- gøre rent i badeværelse
- skifte sengetøj

Indkøb kan for eksempel omfatte hjælp til at:

- Lave indkøbsseddel
- Bestille varer
- Sætte varer på plads

Hjælp til indkøb leveres som udgangspunkt hver uge.

Tøjvask kan for eksempel omfatte hjælp til at:

- sortere vasketøj / starte vaskemaskine
- hænge tøj op til tørre / starte tørretumbler
- tage tøj ned fra tørresnoeren / tømme tørretumbleren
- lægge tøj sammen / lægge tøj på plads

Hjælp til tøjvask leveres som udgangspunkt hver uge.

Hvad kan du ikke få hjælp til

- Rengøring ved fraflytning / efter håndværkere

- Udvendig vinduespudsning
- Særlig rengøring efter husdyr
- Vask af trappe (trappeopgang)

Der forefindes dog en mulighed for at benytte fleksibel hjemmehjælp til enkelte af de ovenstående ydelser. Yderligere information omkring dette kan læses i folderen "Generel Information".

Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen?

Den leverandør, som du har valgt til den praktiske hjælp, skal hurtigst muligt, og senest 2 uger efter afgørelsen om hjælp er truffet, iværksætte hjælpen.

Der må ikke forekomme aflysninger af den praktiske hjælp, og eventuelle omlægninger af hjælpen kan kun forekomme efter aftale med dig.

Tidspunktet for udførelsen af den praktiske hjælp aftales mellem dig og den valgte leverandør. Tidspunktet må ikke variere mere end +/- 30 min.

Leverandøren skal tilstræbe, at du får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Derudover skal leverandøren sikre, at medarbejderne er bekendt med dit behov for hjælp og med opgaven, der skal løses ved dig, og har de nødvendige forudsætninger.

Derfor:

- Såfremt din leverandør ikke medbringer arbejdsredskaber skal det, som du stiller til rådighed for medarbejderen være i orden. Det gælder støvsuger, trappestige, gulvskrubbe eller moppe, klude og elektriske installationer med videre. For eksempel skal din støvsuger eller gulvskrubbe/moppe have regulerbart skaft, så det kan indstilles i højden efter medarbejderen.
- Adgangsforholdene til boligen skal være tilgængelige for personalet.
- Husdyr lukkes inde under besøget efter aftale med medarbejderen.
- Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, 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. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø. Hvis leverandøren ikke medbringer rengøringsmidler, har du pligt til at købe arbejdsmiljøvenlige rengøringsmidler ud fra en positivliste/produktliste, som du kan få udleveret af leverandøren.
- Frederikshavn Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit mens hjælpen ydes.
- Medarbejderen 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.

Relateret document 3/8

Dokument Navn: Personlig Pleje 2020.docx

Dokument Titel: Personlig Pleje 2020

Dokument ID: 3587267

Personlig pleje

Serviceovens § 83 til borgere i eget hjem eller ældrebolig

Indholdsfortegnelse

Hvem kan få personlig pleje?	4
Hvad er målet med den personlige pleje?	4
Hvad kan du få hjælp til?	5
Hvad kan du ikke få hjælp til?	6
Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen?	6
Et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for en god hjælp til dig	7

Personlig pleje til borgere i eget hjem eller ældrebolig

Denne kvalitetsstandard omhandler personlig pleje i eget hjem eller ældrebolig. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Vi har udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Frederikshavn Kommune. Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig, samt kontaktinformationer og information vedr. klagevejledning mv.

Hvem kan få personlig pleje?

Hjælpen er bestemt efter behov og ikke ud fra alder eller diagnose. Hjælpen tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse og behov for hjælp.

Hvis du på grund af fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af dine personlige hverdagsopgaver og ikke bliver i stand til det, har du mulighed for at få hjælp til det. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her bliver det afklaret, hvad du selv kan klare, og hvad du kan genoptrænes til selv at kunne igen. Først herefter bliver det afgjort, hvad du kan få hjælp til.

Hvad er målet med den personlige pleje?

Målet med hjælpen er at sikre, at din hverdag fungerer med størst mulig livskvalitet. Det er endvidere målet, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpnen. Dette giver større muligheder for selvbestemmelse i eget liv.

Hvad kan du få hjælp til?

Du kan få hjælp til personlig pleje alt efter dine konkrete behov. Hjælpen gives dag, aften eller nat alt afhængigt af dine behov. De forskellige ydelser inden for personlig hjælp og pleje kan f.eks. være:

Personlig pleje, som kan bestå i hjælp til:

- Personlig hygiejne, toiletbesøg og bad
- Genvinde, opøve eller vedligeholde fysiske funktioner (træning og aktivering)

Hjælp til mad, som kan bestå i at:

- Anrette mad
- Opvarme færdigretter i mikroovn
- Hjælpe med indtagelse af mad og drikke

Afgørelse

Det er visitationen, der ud fra en konkret individuel vurdering af dit behov og træffer afgørelse om tildeling af hjælp, inden for en uge.

Efterfølgende sender visitatoren afgørelsen til dig. Af afgørelsen vil det fremgå, hvilke af dine ønsker om hjælp, der kan eller ikke kan imødekommes. Afgørelsen indeholder derfor oplysninger om, hvilke opgaver den personlige pleje omfatter samt formålet med hjælpen. Såfremt du har E-Boks får du meddelelsen her, og er du fritaget for digital post, vil du modtage et brev i din postkasse.

Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen?

I akutte situationer

Du kan forvente, at personlig pleje ved akut opstået behov tildeles umiddelbart efter anmodningen om hjælp. Hvis du har fået tildelt hjælpen akut, kan du forvente, at visitatoren senest tre hverdage efter opstarten af den akutte personlige hjælp laver en aftale med dig om at foretage en konkret individuel vurdering af det konkrete behov for hjælp.

Den leverandør, som du vælger til den personlige hjælp, skal hurtigst muligt og senest 2 dage efter afgørelsen opstarter hjælpen.

Der må ikke forekomme aflysninger af den personlig pleje, og eventuelle omlægninger af hjælpen kan kun forekomme efter aftale med dig.

Tidspunktet for udførelsen af den personlige hjælp aftales mellem dig og den valgte leverandør. Tidspunktet må ikke variere mere end +/- 30 minutter.

Leverandøren skal tilstræbe, at du får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Derudover skal leverandøren sikre, at medarbejderne er bekendt med dit behov for hjælp og med opgaven, der skal løses ved dig, og har de nødvendige forudsætninger.

Et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for en god hjælp til dig

- Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp. Eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Det kan betyde, at du må tage et andet rum i brug og eventuelt fjerne tæpper eller lignende. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje - hvilket er dit ansvar.
- Derudover kan vi kræve bedre adgangsforhold, og at husdyr lukkes inde under besøget.
- Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, 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. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.
- Frederikshavn Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit mens hjælpen ydes.

- Medarbejderen 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 låne penge.

Relateret document 4/8

Dokument Navn: Madservice 2020.docx

Dokument Titel: Madservice 2020

Dokument ID: 3587265

Madservice

Serviceovens § 83 til borgere i eget hjem eller ældrebolig

Indholdsfortegnelse

Hvem kan få hjælp til madservice?	3
Hvad er målet med madservice?	4
Hvad kan du få hjælp til?	4
Hvad kan du ikke få hjælp til?	4
Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af hjælpen?	5
Krav til madens tilberedning	7
Krav til emballage	8
Hvordan skal maden leveres? (kvalitetsmål for forsyningsikkerhed)	9
Krav til madens kvalitet (kvalitetsopfølgning)	9
Betaling for maden	10
Afbestilling og bestilling af mad	10
Et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for en god hjælp til dig	11

Madservice til borgere i eget hjem eller ældrebolig

Denne kvalitetsstandard omhandler madservice. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Vi har udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Frederikshavn Kommune. Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig, samt kontaktinformationer og information vedr. klagevejledning mv.

Hvem kan få hjælp til madservice?

Madservice tildeles efter behov og ikke ud fra alder eller diagnose. Madservice tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse.

Hvis du på grund af fysiske, psykiske eller sociale vanskeligheder ikke selv kan klare hele eller dele af madlavningen i dit hjem og ikke bliver i stand til det, har du mulighed for at blive visiteret til madservice. Tildelingen af hjælpen fokuserer derfor på dine egne ressourcer, og du skal som udgangspunkt deltage i et rehabiliteringsforløb. Her bliver det afklaret, hvad du selv kan klare, og hvad du eventuelt kan genoptrænes til selv at kunne igen.

Hvad er målet med madservice?

Målet med Madservice er at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem sund og varieret kost, således du opnår størst mulig fysisk, og psykisk sundhed.

Hvad kan du få hjælp til?

I Frederikshavn Kommune bliver maden bragt ud til din bopæl.

Du kan visiteres til hjælp til færdig tilberedning og servering.

Der er frit valg på området, hvilket indbefatter at du kan vælge mellem Frederikshavns Kommunes godkendte leverandører – private såvel som den kommunale.

Hvad kan du forvente af den leverede mad

En portion hovedret og boret vil følge anbefalingerne for middagsmåltidet.

Sammensætningen af energiprocentfordelingen kan variere i forhold til ovenstående afhængig af diættype.

De råvarer, som anvendes i madproduktionen, skal være af høj kvalitet. Råvarerne skal være friske og anvendes til det formål, de er indkøbt til. Råvarevalget skal som hovedregel følge årstidens udbud.

Økologiske råvarer kan indgå i produktionen.

Overordnet følges Sundhedsstyrelsens anbefalinger i Den Nationale Kosthåndbog, som kan ses på www.kostforum.dk.

Varmt mad

Varmt mad er mad, der produceres i en sammenhængende proces og umiddelbart derefter bliver leveret til eller serveret for dig. Der er krav til emballagen i et varmholdt system, og det valgte materiale skal kunne holde maden varm ved en temperatur på minimum +65°C. Det gælder både for transportkassen og selve serveringssystemet. Maden skal leveres til dig i biler godkendt til transport af mad, dagligt i tidsrummet kl. 11.00 – 13.00, eller kan hentes eller indtages indenfor dette tidsrum ved leverandøren.

Kølemad

Kølemad er mad, der efter fremstillingen nedkøles hurtigt. I en køleproduktion er kravet til emballagen, at den skal kunne tåle lave kuldegrader og kunne tåle opvarmning til +20°C. Emballagen skal være velegnet til opvarmning i en mikrobølgeovn. Temperaturen på maden må ved levering maksimum være +10°C. Mad til indtagelse samme dag skal inden kl. 12.00 transporteres til dig i biler godkendt til transport af mad, eller kan afhentes/indtages ved leverandøren.

Køle-/vakuummad

Køle-vakuummad er mad, der efter fremstilling nedkøles hurtigt. Derefter pakkes maden i kontrolleret atmosfære, så madens holdbarheden forlænges.

I en køleproduktion er kravet til emballagen, at den skal kunne tåle graderne -18 grader til +200. Emballagen kan tåle oven og mikrobølgeovn. Temperaturen på maden må ved levering maksimalt være +10°C. Maden leveres i tidsrummet 8-18, og der leveres mad til 7 dage af gangen.

Krav til hygiejne

Leverandøren skal til enhver tid sikre hygiejnisk korrekt håndtering af maden i samtlige led af produktionen og distributionen. Dette betyder, at medarbejdere, som enten producerer eller distribuerer maden, skal have uddannelse i eller viden om hygiejnisk korrekt håndtering af maden.

Leverandøren har en forpligtelse til at vejlede dig i korrekt opbevaring og tilberedning af den leverede mad.

Krav til emballage

Emballagen skal opfylde gældende lovgivning i forholdet til opbevaring af.

Emballagen skal være af et miljøvenligt materiale, som kan recirkuleres.

Hvis der vælges et engangssystem, skal emballagen kunne højforbrændes uden dannelse af giftstoffer.

Emballagen skal være let at åbne for modtageren og af et let materiale. Leveres maden til dig i en transportkasse gælder det, at denne skal være let for dig at håndtere.

Hvordan skal maden leveres? (kvalitetsmål for forsyningsikkerhed)

Leveringen af madservice til dig som er nyvisiteret skal ske hurtigst muligt og senest 3 dage efter, at du er visiteret til madserviceordningen. Den leverede mad skal afleveres i dit hjem og må aldrig stilles udenfor.

Leverandøren skal kunne levere madservice samtlige dage i året.

Krav til madens kvalitet (kvalitetsopfølgning)

Levnedsmiddelkontrollen har det overordnede ansvar for kontrol på fødevarerområdet. Herudover sørger Center for Social- og Sundhedsområdet for, at der bliver foretaget en kvalitetsopfølgning med det formål at det sikres, at kvaliteten i den leverede mad er i orden.

Betaling for maden

Der er egenbetaling for madservice, således du enten bliver trukket i din pension, såfremt du har givet fuldmagt til dette eller får tilsendt en opkrævning.

Afbestilling og bestilling af mad

Fristen for afbestilling af madservice er kl. 12.00 dagen før leveringen. Afbestilling skal ske direkte til den valgte leverandør. Hvis man afbestiller senere end dette tidspunkt, skal man betale for maden. Telefonnummer fremgår af menuplanerne.

Du har mulighed for at bestille gæsteportioner (dog ikke til større selskaber, fødselsdage mv.). Gæsteportioner og pris aftales og afregnes særskilt med den valgte leverandør af madservice.

Der kan være mulighed for tilkøbsydelse ved de enkelte leverandører, og nærmere information omkring dette kan du rekvirere ved din valgte leverandør.

Et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for en god hjælp til dig

Derfor:

- Der skal være gode adgangsforhold, og at husdyr lukkes inde ved leveringen af maden.
- Frederikshavn Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit mens hjælpen ydes.
- Medarbejderen 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.

Relateret document 5/8

Dokument Navn: Rehabilitering 2020.docx

Dokument Titel: Rehabilitering 2020

Dokument ID: 3587257

Indhold

Hvem kan få et rehabiliteringsforløb?	3
Hvad er målet med et rehabiliteringsforløb?	3
Hvad kan du få hjælp til?	4
Hvad kan du forvente?	6
Hvad kan du forvente i forhold til tildelingen af hjælp?	6
Hvordan og hvem udfører træningen?	6
Et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for en god hjælp til dig	7

Rehabilitering

Denne kvalitetsstandard omhandler hverdagsrehabilitering i eget hjem eller ældrebolig i Frederikshavn Kommune. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Vi har udarbejdet kvalitetsstandarder for praktisk hjælp, personlig pleje, rehabilitering, madservice, genoptræning og vedligeholdelsestræning, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Frederikshavn Kommune. Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig, samt kontaktinformationer og information vedr. klagevejledning mv.

Hvem kan få rehabiliteringsforløb?

Du kan bevilges rehabilitering, hvis du har nedsat funktionsniveau, der gør, at du ikke kan klare opgaver inden for personlig pleje og/eller praktisk hjælp, men vurderes at kunne blive trænet op til helt eller delvist at kunne klare disse opgaver igen. Inden du visiteres til et rehabiliteringsforløb, bliver det afklaret, om din funktionsnedsættelse kan afhjælpes på anden vis fx med hjælpemidler.

Rehabiliteringstræningen foregår fortrinsvis i dag- og aftentimerne, nathjælp er dog også omfattet, hvis du har behov for dette. Træning i forbindelse med husførelse leveres kun i hverdage i dagtimerne.

Hvad er målet med et rehabiliteringsforløb?

Det overordnede mål med et forløb er, at du bliver trænet op til helt eller delvist at blive selvhjulpnen i forhold til at kunne varetage områder af din daglige livsførelse.

Rehabiliteringstræningen vil altid indledes med en vurdering og en fastlæggelse af målet for træningen. I samarbejde med dig foretages både målsætning og evaluering løbende.

Rehabiliteringstræningen kan være i gang sideløbende med genoptræning efter sygehusindlæggelse efter Sundhedslovens § 140 og genoptræningsforløb eksempelvis på et af kommunens træningscentre efter Servicelovens § 86.

Hvad kan du få hjælp til?

Træning i forhold til personlig hygiejne

Denne træning retter sig mod personlig pleje, som du kan have svært ved at varetage. Ydelsen kan indeholde vejledning, instruktion, træning i aktiviteten, støtte til det, som du ikke selv kan, samt instruktion i brug af hjælpemidler.

Træning i forhold til toiletbesøg

Træningen retter sig mod det, der gør, at du har svært ved at klare toiletbesøg. Ydelsen kan indeholde vejledning, instruktion, støtte til det, som du ikke selv kan klare, træning samt instruktion i brug af hjælpemidler.

Træning i forhold til ernæring

Træningen retter sig mod, at du genoptræner eller lærer selv at kunne varetage din madlavning eller at spise. Ydelsen kan indeholde vejledning, instruktion, træning i madlavning, spisetræning samt brug af hjælpemidler.

Træning i forbindelse med husførelse

Træningen retter sig mod den aktivitet indenfor rengøring, tøjvask eller indkøb, som du kan have svært ved. Ydelsen kan indeholde vejledning, instruktion, træning i aktiviteten, støtte til det, som du ikke selv kan klare, samt instruktion i brug af hjælpemidler.

Aktivitetstræning

Træningen retter sig mod opgaver i hjemmet, som du ønsker at genvinde. Ydelsen kan indeholde oplysning og vejledning i brug af foreningsaktivitetstilbud eller lignende.

Hvad kan du forvente?

Du kan forvente, at du helt eller delvis genvinder dit tidligere funktionsniveau eller opnår højst mulig funktionsevne. Du bevarer således muligheden for at opnå et selvstændigt og socialt liv og have en god livskvalitet samt forebygge yderligere nedsættelse af funktionsniveauet.

Leverandøren skal tilstræbe, at du får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem. Derudover skal leverandøren sikre, at medarbejderne er bekendt med dit behov for hjælp og med opgaven, der skal løses ved dig, og har de nødvendige forudsætninger.

Hvad kan du forvente i forhold til tildelingen af hjælp?

Det er visitatoren, der vurderer dit behov og inden for 1 uge efter henvendelsen træffer afgørelse om tildeling af rehabiliteringsydelser. Visitatorens afgørelse sendes efterfølgende skriftligt til dig.

Hvordan og hvem udfører træningen?

Hjemmetræning udføres af et tværfagligt sammensat team (fysio- og ergoterapeuter, social og sundhedsassistenter, social og sundhedshjælper). Træningen skal som udgangspunkt gennemføres på det planlagte tidspunkt. Aflysning af træningen kan kun forekomme, hvis teamet kontakter borgeren, hvor de aftaler et nyt tidspunkt for træningen. Tidspunktet må ikke variere mere end +/- 30 min fra det aftalte.

Det skal bemærkes, at du har frit valg af leverandør i forhold til ovenstående, hvilket betyder du frit kan vælge mellem de leverandører, der i Frederikshavn Kommune er godkendte til at levere ydelser efter servicelovens §83. Disse leverandører er ligeledes godkendte til at levere rehabiliteringsydelser efter ovenstående procedurer. Dog vil fysio- og ergoterapeuter altid være fra Frederikshavn Kommune.

Et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for en god hjælp til dig

Derfor:

- Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp. Eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Det kan betyde, at du må tage et andet rum i brug og eventuelt fjerne tæpper eller lignende. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje.
- Derudover kan vi kræve gode adgangsforhold, og at husdyr lukkes inde under besøget.
- Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, 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. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.
- Frederikshavn Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen ydes.
- Medarbejderen 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.

Relateret document 6/8

Dokument Navn: Vedligeholdelsestræning
2020.docx

Dokument Titel: Vedligeholdelsestræning
2020

Dokument ID: 3587273

Vedligeholdelsestræning

Serviceovens §86, stk. 2

Indholdsfortegnelse

Hvem kan få hjælp til Vedligeholdelsestræning?	3
Hvad er målet med Vedligeholdelsestræningen?	3
Hvad kan du forvente i forhold til tildelingen af vedligeholdelsestræningen?	4
Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af træningen?	4
Hvordan udføres træningen?	6
Værd at vide om vedligeholdende træning	6

Vedligeholdelsestræning

Denne kvalitetsstandard omhandler vedligeholdelsestræning. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Vi har udarbejdet kvalitetsstandarder for genoptræning, og vedligeholdelsestræning, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Frederikshavn Kommune. Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig, herudover kontaktinformationer og information vedr. klagevejledning mv.

Hvem kan få hjælp til vedligeholdelsestræning?

Du kan tilbydes hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, hvis du på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

Hvad er målet ved vedligeholdelsestræningen

Vedligeholdelsestræningen skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af et nedsat funktionsniveau. Træningen skal således medvirke til, at du kan have et godt og selvstændigt liv ved så vidt, det er muligt, at forebygge yderligere svækkelse.

Hvad kan du forvente i forhold til tildelingen af træningen?

Det er en visitator i Center for Social- og Sundhedsmyndighed, der vurderer dit behov og inden for 2 uger træffer afgørelse om tildeling af træningsydelse. Afgørelsen træffes på baggrund af de nødvendige oplysninger, herunder funktionsvurdering, lægeoplysninger mv.

Visitatorens afgørelse sendes efterfølgende skriftligt til dig. Af afgørelsen fremgår, hvilken træningsydelse, der er tildelt og det overordnede mål.

Såfremt du har E-Boks får du meddelelsen her, og er du fritaget for digital post, vil du modtage et brev i din postkasse

Hvis du modtager træning under den vederlagsfri fysioterapiordning, kan du ikke samtidig modtage samme træningstilbud i kommunalt regi.

Hvad kan du forvente i forhold til udførelse af træningen?

Vedligeholdelsestræningen tilbydes som udgangspunkt en gang ugentligt og er afgrænset til den periode, hvor du har behov for terapeutens hjælp til træning i forhold til at fastholde dine færdigheder.

Vedligeholdelsestræningen tilrettelægges ud fra en konkret individuel vurdering af dit behov.

Der opstilles mål for træningen i samarbejde med dig. Vedligeholdelsestræningen påbegyndes indenfor 5 uger fra afgørelsen er truffet.

Træningen koordineres med andre kommunale indsatser.

Vedligeholdelsestræningen foregår som hovedregel på hold, men kan i særlige tilfælde foregå individuelt.

Vedligeholdelsestræningen kan foregå i dit eget hjem, på trænings- eller aktivitetscentre samt i forbindelse med ophold på aflastningsafdeling.

Træningen påbegyndes inden for en 1/2 time fra det aftalte tidspunkt. Forskydes dette bliver du kontaktet og ny tid aftales.

Ved udførelsen af træningen tilstræbes, at det er den samme medarbejder/de samme medarbejdere, der står for træningen.

Træningen påbegyndes med en fysio- eller ergoterapeutisk undersøgelse samt formulering af mål for træningen. Dette sker i samarbejde med dig.

Træningen tilrettelægges individuelt efter funktionsevne. Hvor det er relevant, giver fysio- eller ergoterapeuten vejledning og instruktion, til dig, dine pårørende og eventuelt plejepersonale.

I forbindelse med afslutningen af vedligeholdelsestræningen får du oplysninger om andre tilbud, hvor du selv kan fastholde og udvikle funktioner samt fortsætte din egentræning.

Hvordan udføres træningen?

Træningen udføres af ergo- og/eller fysioterapeuter. Andet personale kan ud fra en individuel faglig vurdering medvirke i udførelsen af træningen under supervision af terapeuterne.

Hvem leverer ydelsen

Ergo- og fysioterapeuter i Træningsområdet Frederikshavn Kommune varetager den vedligeholdende træning i samarbejde med dig. Andet personale kan ud fra en individuel faglig vurdering medvirke i udførelsen af træningen under supervision af terapeuterne.

Træningsområdets forpligtelser

Træningen skal påbegyndes inden for 30 min. fra det aftalte tidspunkt. Hvis dette ikke er muligt omlægges træningen til et andet tidspunkt efter aftale med dig.

Hvis ergo- eller fysioterapeuten under særlige omstændigheder er nødt til at aflyse, skal du tilbydes en ny tid. Hvis ergo- eller fysioterapeuten udebliver, skal du kontakte Træningsområdet i Frederikshavn Kommune. Du har ret til en ny tid. Træningsområdet i Frederikshavn Kommune vil tilstræbe, at det så vidt muligt altid er den samme ergo- eller fysioterapeut, der varetager din træning.

Dine forpligtelser

Vi forventer, at du prioriterer og er motiveret for træningen. Du skal være i stand til aktivt at tage del i træningen og være i stand til at modtage instruktion/ny indlæring. Hvis du ikke prioriterer træningen og gentagne gange melder afbud eller udebliver fra træningen, vil træningen blive afsluttet.

Hvis du er forhindret i at modtage træning på det aftalte tidspunkt, skal du give Træningsområdet Frederikshavn Kommune besked hurtigst muligt. Hvis du selv aflyser træningen, kan du ikke forvente at få en anden tid

Særlige forhold

Medarbejderne er omfattet af Arbejds miljøloven, uanset om træningen foregår på et center, i træningslokaler, i nærmiljøet eller i dit eget hjem. Loven siger, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerhedsmæssigt forsvarligt.

Frederikshavn Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Der kan derfor ikke pålægges en medarbejder at arbejde, mens der ryges. Medarbejderen 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 brugeren.

Kørsel til træning

Hvis du på grund af din funktionsnedsættelse er ude af stand til at transportere dig selv til træning på kommunens træningscentre, kan kørsel søges iht. Servicelovens § 117. Der er en delvis egenbetaling på kørslen.

Du skal i dette tilfælde rette henvendelse til visitator, som har bevilget træningen.

Relateret document 7/8

Dokument Navn: Genoptræning 2020.docx

Dokument Titel: Genoptræning 2020

Dokument ID: 3587262

Genoptræning

Serviceovens § 86

Indhold

Hvem kan få hjælp til Genoptræning?	3
Hvad er målet med Genoptræningen?	3
Hvad kan du forvente i forhold til tildelingen af genoptræningen?	4
Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af træningen?	6
Hvordan udføres træningen?	8
Værd at vide om genoptræning og vedligeholdende træning	9

Genoptræning

Denne kvalitetsstandard omhandler genoptræning. Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarder, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Vi har udarbejdet kvalitetsstandarder for genoptræning, og vedligeholdelsestræning, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Frederikshavn Kommune. Derudover er der lavet folderen "Generel Information", der blandt andet beskriver, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, samt hvad der forventes af dig, herudover kontaktinformationer og information vedr. klagevejledning mv.

Hvem kan få hjælp til genoptræning

Genoptræningen gives fortrinsvis til ældre som er svækket på grund af længere tids sengeleje eller fald, og i begrænset omfang andre, som har behov for fysio- og/eller ergoterapeutisk genoptræning for at genvinde færdigheder. Den fysiske funktionsnedsættelse skal være forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Hvad er målet med genoptræningen

At du hurtigst muligt genvinder dit tidligere funktionsniveau eller det højest mulige funktionsniveau. Målet er således, at du bliver i stand til at genoptage din tilværelse som før funktionsnedsættelsen eller alternativt får en så aktiv og selvstændig tilværelse som muligt ud fra dine egne ønsker og behov.

Hvad kan du forvente i forhold til tildelingen af genoptræningen

Visitatoren i Frederikshavn Kommunes Social- og Sundhedsmrådet vurderer dit behov og træffer afgørelse om tildeling af træning inden for 1 uge. Afgørelsen træffes på baggrund af de nødvendige oplysninger, eksempelvis på baggrund af din funktionsevne og lægeoplysninger.

Formålet med genoptræningen fastsættes i samarbejde med dig.

Ved træning i dit eget hjem, skal de arbejdsmiljømæssige krav være opfyldt. Er dette ikke tilfældet, flyttes træningen til andre faciliteter.

Visitatorens afgørelse meddeles dig skriftligt. Såfremt du har E-Boks får du meddelelsen her, og er du fritaget for digital post, vil du modtage et brev i din postkasse. Af afgørelsen fremgår, hvilken træning, der er tildelt, varigheden af træningen og formålet.

Hvad kan du forvente i forhold til udførelsen af genoptræningen

Genoptræning kan som udgangspunkt tildeles 2 gange ugentlig, dog ud fra en konkret individuel vurdering.

Genoptræning er afgrænset til den periode, hvor du har behov for terapeutens hjælp til træning i forhold til at bedre dine færdigheder.

Genoptræningen kan foregå i dit eget hjem, på et trænings- eller aktivitetscenter eller under ophold på en genoptrænings- eller aflastningsafdeling. Genoptræningen tilrettelægges i sammenhæng med kommunens andre tilbud.

Der opstilles mål for træningen i samarbejde med dig.

Ergoterapeutisk genoptræning

Træningen påbegyndes med ergoterapeutisk undersøgelse samt formulering af målet for træningen. Dette sker i samarbejde med dig. Træningen, der foregår i hjemmet eller på et af kommunens træningscentre, kan omfatte træning i almindelige hverdags gøremål (også kaldet ADL-træning, Activities of Daily Living), herunder brug af relevante hjælpemidler, træning af hånd, arm, ansigt og svælg samt kommunikativ, kognitiv/mental og social træning. Desuden kan genoptræningen også bestå af relevant vejledning til dig, dine pårørende og/eller plejepersonale, der er omkring dig i hverdagen. Træningen afsluttes med status.

Fysioterapeutisk genoptræning

Træningen påbegyndes med fysioterapeutisk undersøgelse samt formulering af målet for træningen. Dette sker i samarbejde med dig. Træningen, der foregår i dit hjem eller på et af kommunens træningscentre kan omfatte træning af muskelstyrke og ledbevægelighed, neuromuskulær træning, balance- og koordinationstræning, træning af respiration (vejtrækning) og kredsløb samt funktionstræning. Desuden kan genoptræningen også bestå af relevant vejledning til dig, dine pårørende og/eller plejepersonale, der er omkring dig i hverdagen. Træningen afsluttes med status i forhold til de opstillede mål.

Genoptræningsophold

Træningen påbegyndes med en ergo- og/eller fysioterapeutisk undersøgelse samt formulering af målet for træningen. Dette sker i samarbejde med dig. Den daglige træning kan for eksempel omfatte koordineret ergo- og fysioterapeutisk træning i samarbejde med hjælpepersonale og aktivitetstilbud. Desuden relevant vejledning til dig, dine pårørende og/eller plejepersonale, der er omkring dig i hverdagen. Træningen afsluttes med status. På genoptræningsophold ydes der intensiv træning på alle hverdage.

Du kan forvente:

- At der i samarbejde med dig opstilles mål for genoptræningen.
- At genoptræning påbegyndes hurtigst muligt og senest indenfor 2 uger efter afgørelsen er truffet.

- At aflysninger af en træning kun forekommer efter forudgående kontakt og ny tid tilbydes.
- At træningen påbegyndes indenfor en 1/2 time fra det aftalte tidspunkt. Forskydes dette bliver du kontaktet og en ny tid aftales.
- At det ved udførelsen af en træning tilstræbes, at det er den samme medarbejder/de samme medarbejdere, der står for genoptræningen.
- At der ved ophør af træningen oplyses om andre tilbud, hvor du selv kan fastholde og udvikle funktioner.
- At du opnår, eller selv bliver i stand til at opnå det aftalte mål.
- Træningsindsatsen koordineres med andre kommunale træningsindsatser.

Hvordan udføres træningen?

Træningen udføres af ergo- og/eller fysioterapeuter. Andet personale kan ud fra en individuel faglig vurdering medvirke til udførelsen af træningen. I disse situationer vil det være under supervision af terapeuterne.

Træningen skal som udgangspunkt gennemføres på det planlagte tidspunkt. Hvis dette ikke er muligt omlægges træningen til et andet tidspunkt efter aftale med dig.

Værd at vide om genoptræning og vedligeholdende træning

Hvem leverer ydelsen?

Ergo- og fysioterapeuter i Træningsområdet Frederikshavn Kommune varetager genoptræningen og den vedligeholdende træning i samarbejde med dig.

Træningsområdets forpligtelser

Træningsområdet i Frederikshavn Kommune har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig. Hvis ergo- eller fysioterapeuten under særlige omstændigheder er nødt til at aflyse, skal du tilbydes en ny tid. Hvis ergo- eller fysioterapeuten udebliver, skal du kontakte Træningsområdet i Frederikshavn Kommune. Du har ret til en ny tid. Træningsområdet i Frederikshavn Kommune vil tilstræbe, at det så vidt muligt altid er den samme ergo- eller fysioterapeut, der varetager din træning.

Dine forpligtelser

Vi forventer, at du prioriterer og er motiveret for træningen. Du skal være i stand til aktivt at tage del i træningen og være i stand til at modtage instruktion/ny indlæring. Hvis du ikke prioriterer træningen og gentagne gange melder afbud eller udebliver fra træningen, vil træningen blive afsluttet.

Hvis du er forhindret i at modtage træning på det aftalte tidspunkt, skal du give Træningsområdet Frederikshavn Kommune besked hurtigst muligt. Hvis du selv aflyser træningen, kan du ikke forvente at få en anden tid. Hvis træningen skal foregå i dit hjem og du ikke har meldt afbud og ikke åbner døren, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed kontakte pårørende eller hjemmeplejen.

Særlige forhold

Medarbejderne er omfattet af Arbejds miljøloven, uanset om træningen foregår på et center, i træningslokaler, i nærmiljøet eller i dit eget hjem. Loven siger, at arbejdet skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerhedsmæssigt forsvarligt.

Frederikshavn Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejdsmiljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit mens hjælpen ydes.

Medarbejderen 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.

Kørsel til træning

Hvis du på grund af din funktionsnedsættelse er ude af stand til at transportere dig selv til træningen, kan kørsel søges iht. Servicelovens § 117. Der er en delvis egenbetaling på kørslen.

Du skal i disse tilfælde rette henvendelse til visitator, som har bevilget træningen.

Relateret document 8/8

Dokument Navn: Plejeboliger 2020.docx

Dokument Titel: Plejeboliger 2020

Dokument ID: 3587192

Kvalitetsstandard 2020

Personlig pleje, praktisk hjælp og ernæring/mad til borgere i plejeboliger

Indholdsfortegnelse

Generel information	4
Udgangspunktet for hjælpen.....	4
Dagligdagen i en plejebolig.....	4
Hvem leverer hjælpen?	4
Kommunens forpligtelser	4
Velfærdsteknologi – En støtte i hverdagen	4
Arbejdsmiljø og krav til din bolig	5
Samarbejde med pårørende.....	5
Tilsyn.....	5
Hvis du vil klage.....	5
Personlig pleje	5
Praktisk hjælp	6
Hvad kan du få hjælp til?	6
Ernæring/mad	6
Hvad består ydelsen af?	6
Hvad kan du forvente?	6
Former for madproduktion i plejeboligerne	7
Krav til de anvendte råvarer	7
Krav til madens tilberedning.....	7
Krav til emballagen.....	8
Hvordan skal maden leveres?.....	8
Krav til madens kvalitet	8
Betaling for maden.....	8
Afbestilling og bestilling af mad.....	8
Kontaktoplysninger.....	9

Personlig pleje, praktisk hjælp og ernæring/mad til borgere i plejeboliger

Denne kvalitetsstandard handler om personlig pleje, praktisk hjælp og mad til borgere i plejeboligerne i Frederikshavn Kommune. Kvalitetsstandarden beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Frederikshavn Kommune. Er du interesseret i at læse kvalitetsstandarderne for andre områder, kan du finde dem på Frederikshavn Kommunes hjemmeside www.frederikshavn.dk, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

I Frederikshavn Kommune er der en overordnet vision om, at den der kan selv, skal selv. Selvhjulpethed skal være omdrejningspunktet i indsatsen for at øge din livskvalitet og gøre dig i stand til at klare dig selv længst muligt. Det betyder dog også, at den, der ikke kan selv, skal hjælpes.

Vi anerkender og fremmer, at du har mulighed for at tage ansvar for eget liv og egen livskvalitet, så du fortsat har mulighed for at leve en selvstændig tilværelse – også når du bor i en plejebolig. Dette gøres gennem rehabilitering, som foregår i tæt samarbejde mellem dig, dine pårørende og plejepersonalet.

Vi dyrker samskabelsen og de nære relationer i respekt for den enkeltes liv. Disse værdier hjælper os med at træffe de rigtige beslutninger i mødet med dig i det daglige. Vi håber, at kvalitetsstandarderne vil kunne bruges som opslagsværk og som udgangspunkt for dialog mellem dig, dine pårørende og det plejepersonale, du kommer i kontakt med, når du modtager hjælp. Nedenfor er der en række generelle informationer, som er nyttige for dig i forhold til den pleje og hjælp, du modtager fra Frederikshavn Kommune.

Generel information

Udgangspunktet for hjælpen

Målet med den hjælp og støtte, vi tilbyder dig i din plejebolig, er at understøtte højest mulige livskvalitet for dig. I samarbejde og dialog med dig vil vi bestræbe os på at give dig den hjælp, du har brug for, når du flytter i plejebolig.

Det grundlæggende udgangspunkt for plejen og hjælpen i Frederikshavn Kommune er at øge den enkeltes livskvalitet ved at være så selvhjulpne som mulig. Derfor arbejder vi ud fra den rehabiliterende tankegang. Det betyder, at vi samarbejder målrettet med dig og eventuelle pårørende om at genvinde og vedligeholde dine færdigheder. Vi søger gennem forskellige indsatser at støtte dig i at fastholde dit nuværende funktionsniveau og eventuelt genvinde nogle tabte færdigheder. Hjælpen og støtten tager udgangspunkt i det, der giver mening for dig, og plejepersonalets opgave er at træne, støtte og vejlede dig til at opnå dine mål.

Dagligdagen i en plejebolig

Formålet med at bo i en plejebolig er at skabe et trygt miljø og understøtte, at du får den hjælp og støtte, du har behov for.

Hjælpen omfatter pleje, omsorg og socialt samvær og kan gives hele døgnet. Omfanget og målet med hjælpen beskrives i en individuel plejeplan, som bliver lavet i samarbejde med dig og dine eventuelle pårørende. Planen tager udgangspunkt i din døgnrytme, og det er din kontaktperson, der har ansvaret for, at planen bliver udarbejdet.

Hvem leverer hjælpen?

Det er Center for Sundhed og Pleje i Frederikshavn Kommune, der er leverandør. Det vil sige, at det er plejepersonalet på plejecentret, der leverer hjælpen til dig. Du har ikke mulighed for at vælge en anden leverandør.

Kommunens forpligtelser

Frederikshavn Kommune er forpligtet til at sørge for, at hjælpen som udgangspunkt gives af uddannet plejepersonale.

Plejepersonalet har tavshedspligt. Tavshedspligten gælder også, når ansættelsesforholdet er ophørt.

Plejepersonalet må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, vil det medføre en tjenstlig undersøgelse og evt. afskedigelse.

Plejepersonalet har uniformer, hvor deres navn er påtrykt. Derudover skal der være en oversigt over plejepersonalet i plejeboligerne med billede og navn angivet, hvormed plejepersonalet kan nøjes med at bære navneskilt.

Velfærdsteknologi – En støtte i hverdagen

Frederikshavn Kommune arbejder målrettet med at integrere hjælpemidler, forbrugsgoder og velfærdsteknologier. Det vil derfor altid blive undersøgt, om hjælpemidler, forbrugsgoder og velfærdsteknologier kan være med til at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængige af andres hjælp.

Velfærdsteknologi kan være rettet direkte mod dig eller mod plejepersonalet. Uanset formålet med at anvende velfærdsteknologier, så er det vigtigt at udnytte alle de muligheder, som det giver for at understøtte arbejdet med at gøre dig mere selvhjulpne og uafhængig af hjælp.

Arbejdsmiljø og krav til din bolig

Plejepersonalet er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i din bolig. Det vil sige, at din bolig skal være indrettet, så plejepersonalet kan udføre sit arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Desuden skal din bolig være røgfri, mens du får hjælp, for at sikre et sundt arbejdsmiljø for plejepersonalet.

Plejecenterlederen er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø. Der skal udarbejdes en arbejdspladsvurdering, der sikrer, at eksempelvis personlige hjælpemidler og arbejdsredskaber, som plejepersonalet skal bruge, er i orden. Det kan være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler /velfærdsteknologi i din bolig, før du kan få hjælp, eksempelvis ved at udskifte din seng med en plejeseng. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for plejepersonalet er i orden i din bolig. Du vil blive orienteret på forhånd om dette.

Samarbejde med pårørende

I det omfang du ønsker det, kan dine pårørende sammen med dig indgå i en dialog og et samarbejde med plejepersonalet. Der tilbydes bla. en forventningssamtale med dig og eventuelle pårørende.

Tilsyn

Årligt er der et uanmeldt kommunalt tilsyn, hvor der følges op på om plejecentret yder den hjælp og den kvalitet, det er forpligtiget til. Det er Center for Social- og Sundhedsområdet, der er med til at tilrettelægge organiseringen af tilsynet.

Derudover fører Styrelsen for Patientsikkerhed to stikprøvebaserede tilsyn på plejecentre. Det drejer sig dels om Ældretilsynet, der skal bidrage til læring og udvikling af de social- og plejefaglige indsatser, dels om tilsyn med de sundhedsfaglige opgaver.

Hvis du vil klage

Du har mulighed for at klage over hjælpen ved at rette henvendelse til Center for Sundhed og Pleje.

Opnås der ikke enighed, skal du kontakte Visitationsenheden i Center for Social- og Sundhedsområdet.

Hvis Center for Social- og Sundhedsområdet ikke er enig i din klage, videresendes den til Ankestyrelsen.

Hvis du vil klage over kommunens serviceniveau, skal du rette henvendelse til Frederikshavn Byråd gennem Ledelsessekretariatet.

Du finder kontaktoplysninger bagerst i denne folder.

Personlig pleje

Du kan få hjælp og støtte til personlig pleje alt efter dine konkrete behov hele døgnet.

Tildelingen af hjælp og støtte fokuserer på dine egne ressourcer. Målet er at opnå fysisk og psykisk velvære. Plejepersonalet vil i samarbejde med dig sikre dig hjælp til det, du ikke selv kan udføre. Hjælpen tildeles ikke

ud fra din alder eller diagnose, men tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse, dit behov for hjælp og dine egne ressourcer.

Der kan ikke gives hjælp til speciel fodpleje (herunder negleklipping hos dig med diabetes og/eller kredsløbsforstyrrelser).

Praktisk hjælp

Målet med hjælpen og støtten er, at din bolig rengøres, så den er sundhedsmæssig forsvarlig.

Plejepersonalet vil i samarbejde med dig sikre dig hjælp til de praktiske opgaver, du ikke selv kan udføre. Hjælpen er ikke bestemt ud fra alder eller diagnose, men tildeles på baggrund af din funktionsnedsættelse, dit behov for hjælp og dine egne ressourcer.

Hjælpen iværksættes ved indflytningen.

Hvad kan du få hjælp til? Hvad kan du få hjælp til? Hvad kan du få hjælp til?
Frederikshavn Kommune giver hjælp til:

- Rengøring
- Indkøb
- Tøjvask

Ernæring/mad

Målet er at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem sund og varierende kost.

Hvad består ydelsen af? Hvad består ydelsen af? Hvad består ydelsen af? Hvad består ydelsen af?

Der tilbydes døgnkost, der dagligt består af 3 hovedmåltider og minimum 3 mellemmåltider. Alle opgaver i forbindelse med døgnkosten er inkluderet, såsom indkøb, tilberedning, borddækning, afrydning og opvask.

Det er muligt at fravælge døgnkost, men det betyder, at alle opgaver vedrørende maden skal løses af dig eller dine pårørende, fx indkøb, tilberedning og opvask.

Når du bor i en plejebolig i Frederikshavn Kommune, er der altid mulighed for at få hjælp til at spise.

Hvad kan du forvente? Hvad kan du forvente? Hvad kan du forvente? Hvad kan du forvente?

- At plejepersonalet udarbejder en individuel ernæringsplan ved behov, og at kosten opfylder dit ernæringsbehov ud fra alder og funktionsevne.
- At maden er medvirkende til at forebygge en svækkelse af din helbredstilstand på det fysiske, mentale og sociale plan. Plejepersonalet tilbyder minimum én gang om måneden en vægtkontrol og ernæringsmæssig screening af dig. Hvis screeningen viser, at du er ernæringstruet, tilbydes der vejledning til dig og pårørende af en af Frederikshavn Kommunes kostfaglige konsulenter, der udarbejder en individuel ernæringsplan i fællesskab med plejepersonalet.

- At maden følger de gældende traditioner ved helligdage og højtider, dog med hensyntagen til religiøse tilhørsforhold.
- At der er mulighed for, at du kan hjælpe til med at tilberede maden i leve-bo-enhederne eller med andre opgaver relateret til måltidet, som fx borddækning, hvis det giver dig værdi. Det er medvirkende til at vedligeholde dine færdigheder. Det er dog ikke et krav, at du deltager i opgaverne omkring måltidet.
- At der generelt lægges vægt på at inddrage dig og tage højde for dine ønsker til valg af mad til alle måltider i det omfang det er muligt.
- At der generelt lægges vægt på at inddrage dig i planlægningen af spisetider.

Former for madproduktion i plejeboligerne

Køkken på plejecentre

På nogle plejecentre er der tilknyttet et produktionskøkken, der producerer døgncosten til plejecentrets beboere. I produktionskøkkenet kan der produceres døgncost til beboere på andre plejecentre, og maden bliver typisk leveret som kølemad.

Modtagerkøkkener på plejecentre

På nogle plejecentre er der et modtagerkøkken. Det betyder, at døgncosten bliver leveret som kølemad fra et produktionskøkken på et andet plejecenter. Maden bliver opvarmet i modtagerkøkkenet, og du oplever derfor duften af tilberedningen af maden.

Leve Bo-køkkener

På nogle plejecentre er der Leve-bo. Leve-bo betyder, at alle måltider i døgncosten bliver produceret i det enkelte hus, der typisk består af ca. 10 boliger. Det enkelte leve-bo-hus er selv ansvarlig for planlægning af menu, indkøb af råvarer og alle øvrige opgaver vedrørende måltiderne. I nogle Leve-bo-huse bliver der produceret kølemad, som serveres for eksempel i weekenderne.

Krav til de anvendte råvarer

De råvarer, som vi anvender i madproduktionen, skal være af god kvalitet. Råvarerne skal være friske og anvendes til det formål, de er indkøbt til. Råvarevalget skal som hovedregel følge årstidens udbud. Økologiske råvarer kan indgå i produktionen, men det er endnu ikke et krav.

Tilsætningsstoffer

Vi tilstræber, at råvarerne indeholder et minimum af tilsætningsstoffer, såsom farve- og aromastoffer, emulgatorer, stabilisatorer og fortykningsmidler. Råvarerne skal være fri for forurening fra produktionen i både landbrug og industri. Vi tilstræber at undgå at bruge genmanipulerede råvarer.

Krav til madens tilberedning

Madens smag skal afspejle de råvarer, den består af. Dette betyder, at produktionen af maden skal foregå med de ingredienser, der almindeligvis anvendes til at tilberede de retter, som vi serverer.

Hvis maden er tilberedt med andre råvarer, skal personalet oplyse dig om det. Kommunens personale skal til enhver tid sikre hygiejnisk korrekt håndtering af maden i samtlige led af produktionen og distributionen.

Krav til emballage

Emballagen skal i alle produktionsformer være af et materiale, der tilstrækkeligt beskytter indholdet mod forurening eller lugt fra omgivelserne. Emballagen skal derudover forhindre overførsel af forurening og lugt fra produktet til omgivelserne. Desuden må den ikke afgive stoffer, der kan påvirke produktets smag, lugt, farve mv. Emballagen skal være af et miljøvenligt materiale, der kan recirkuleres. Hvis der vælges et engangssystem, skal emballagen kunne destrueres uden dannelse af giftstoffer.

Hvordan skal maden leveres?

Når der bliver leveret mad til et modtagerkøkken, skal maden afleveres personligt i det pågældende køkken og må aldrig stilles udenfor.

Der skal kunne leveres mad de aftalte dage i året.

Krav til madens kvalitet

For at den mad, der bliver serveret i plejecentrene skal være ernæringsmæssigt rigtigt sammensat, følger vi overordnet Sundhedsstyrelsens anbefalinger i Den Nationale Kosthåndbog.

Den Nationale Kosthåndbog kan ses på www.kostforum.dk.

Levnedsmiddelkontrollen har det overordnede ansvar for kontrol på fødevarerområdet. Herudover skal det enkelte produktionssted sørge for, at der bliver foretaget egenkontrol. Se mere på www.foedevarestyrelsen.dk.

Center for Sundhed og Pleje sørger for kvalitetsopfølgning med det formål at sikre, at den mad, du får serveret, har den rette kvalitet.

Betaling for maden

Der er egenbetaling for døgnkost i plejeboligerne. Prisen er ens, uanset om du er på normalkost eller diæt (herunder sondeernæring). Du betaler maden månedsvis forud. Hvis du giver en fuldmagt, opkræver vi betaling via din pension. Ellers sender Frederikshavn Kommune dig en regning.

Hvis du overholder kravene til afbestilling, tilbagebetaler vi den afbestilte døgnkoster i forbindelse med den kommende måneds opkrævning. Vi tilbagebetaler ikke enkeltmåltider. Prisen for døgnkost i plejeboliger dækker både indkøb af råvarer og personaleresourcer til produktion af maden samt alle øvrige opgaver i forbindelse med måltiderne.

Afbestilling af måltider

Fristen for afbestilling af måltider er den foregående dag kl. 11.00. Afbestilling skal ske til plejepersonalet, der sørger for at viderebringe afbestillingen til den ansvarlige for maden. Hvis du afmelder hele dagskoster, altså alle døgnets måltider, eller er indlagt på sygehuset i mere end 1 døgn, tilbagebetaler vi dagskosten.

Du har mulighed for at bestille gæsteportioner, dog ikke til større selskaber. Gæsteportionerne er ikke omfattet af det kommunale tilskud. Derfor bliver du opkrævet betaling for produktionsomkostningerne. Afregningen foregår mellem dig og den enkelte plejeboligenhed.

Kontaktoplysninger

Center for Social- og Sundhedsområdet, Visitationsenheden

Rådhus Allé 100

9900 Frederikshavn

E-mail: post@frederikshavn.dk

Telefontid: alle hverdage mellem kl. 8.00 - 9.30

Tlf. 98 45 53 54

Center for Social- og Sundhedsområdet, Hjælpemiddelenheden

Rådhus Allé 100

9900 Frederikshavn

E-mail: post@frederikshavn.dk

Telefontid:

Mandag-onsdag kl. 08:00-15:20

Torsdag kl. 08:00-17:00

Fredag kl. 08:00-14:00

Tlf. 98 45 54 00

Den enkelte sagsbehandler træffes alle hverdage kl. 08:00-09:30.

Center for Sundhed og Pleje

Rådhus Allé 100

9900 Frederikshavn

Email: post@frederikshavn.dk

Tlf. 98 45 53 16

Byrådet i Frederikshavn Kommune

Frederikshavn Kommune

Att: Ledelsessekretariatet

Rådhus Allé

9900 Frederikshavn

E-mail: post@frederikshavn.dk