

# **REFERAT Ældrerådet 2009-2021 d. 04-02-2019**

**Mødedato** Mandag d. 04. februar 2019 kl. 09:00

**Mødested**

**Indholdsfortegnelse**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Referat - Åben.....           | 3  |
| Referat med bilag - Åben..... | 22 |

## **Punkt 1: Referat - Åben**

## Referat

## Ældrerådet 2018-2021

Ordinært møde

**Mødetidspunkt:**

04-02-2019 09:00

**Mødeafholdelse:**

Aktivitetscentret Ingeborghus, Ingeborgvej 2, Frederikshavn

**Information:**

Gæster:

Kl. 10 Under pkt. 8 deltager aktivitetsleder Anette Weesgaard.

Kl. 11 Under pkt. 9 deltager Socialudvalgsformand Ole Rørbæk Jensen samt Social- Sundheds- og Kulturdirektør Rikke Albrechtsen.

**Medlemmer:**

Hanne Andersen, Formand  
Chris Sørensen, Næstformand  
Alice Eriksen  
Anne-Marie Schøn  
Dorte Tofting  
Finn Larsen  
Karl Aage Brasted  
Ole Jensen  
Thomas Hjort

**Fraværende:**

**Stedfortrædere:**



# Indholdsfortegnelse

Ældrerådet 2018-2021

04-02-2019 09:00

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 (Åben) Godkendelse af dagsordenen .....</b>                                                               | <b>3</b>  |
| <b>2 (Åben) Godkendelse af referat .....</b>                                                                   | <b>4</b>  |
| <b>3 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019 .....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>4 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2019 .....</b>                                              | <b>7</b>  |
| <b>5 (Åben) Orientering fra møde i Kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre .....</b> | <b>9</b>  |
| <b>6 (Åben) Opfølgning på sager fra de politiske udvalg.....</b>                                               | <b>10</b> |
| <b>7 (Åben) Information fra formanden samt øvrige medlemmer.....</b>                                           | <b>11</b> |
| <b>8 (Åben) Orientering om aktivitetscenter Ingeborghus.....</b>                                               | <b>14</b> |
| <b>9 (Åben) Drøftelse af aktuelle emner med Socialudvalgets formand .....</b>                                  | <b>16</b> |
| <b>10 (Åben) Næste møde .....</b>                                                                              | <b>17</b> |
| <b>11 (Lukket) Beslutningsoplæg ift. opdatering af nøglebokse.....</b>                                         | <b>18</b> |

## 1 (Åben) Godkendelse af dagsordenen

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

-

### Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra den 7. januar 2019.

### Indstilling

-

### Beslutninger:

Referatet blev godkendt uden bemærkninger.

### Bilag

### 3 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019

Sags ID: EMN-2019-00141

Sagsbehandler: Lotte Damberg

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence  
SOU

#### Sagsfremstilling

##### Baggrund

Siden 2012 har det været lovpligtigt for kommunerne at vedtage og offentliggøre en tilsynspolitik på fritvalgsområdet (Servicelovens § 83). Tilsynspolitikken skal revideres og godkendes årligt. Tilsynspolitikken for 2019 skal således godkendes og offentliggøres primo 2019.

Tilsynspolitikken har været udformet således, at den indeholder nogle politisk fastlagte rammer for formål, fokuspunkter, metoder og aktører, som administrationen skal tilrettelægge tilsynet ud fra. Denne model er blevet videreført gennem årene siden 2012, og Social- og Sundhedsmyndighed foreslår, at modellen også videreføres i 2019.

##### Tilsyn og kvalitetsopfølgning foretaget i 2018

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 Social- og Sundhedsmyndighed at tilrettelægge tilsynet ud fra indkomne oplysninger, der peger i retning af særlige vigtige fokusområder.

Ligesom tidligere år har der også i 2018 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 2018. Dette er en tilbagevendende undersøgelse jf. den kontrakt, der er indgået mellem Frederikshavn Kommune og leverandørerne af SEL § 83 ydelser på fritvalgsområdet.

Samtidig har BDO gennemført tilsyn med både den private og den kommunale hjemmepleje. Resultaterne af disse forelægges udvalget i foråret 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. Det anbefales derfor, at tilsynspolitikken videreføres i den nuværende form, således at tilsynets elementer

løbende kan tilrettelægges i forhold til de oplysninger og forhold, som Center for Social- og Sundhedsmyndighed bliver opmærksomme på.

Beslutningsoplæg til Tilsynspolitik for 2019 er vedlagt til sagen.

Sagen er sendt til høring i Ældreråd og Handicapråd.

### **Indstilling**

Social-, Sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at Socialudvalget godkender tilsynspolitikken for 2019.

### **Beslutninger:**

Ældrerådet har tillid til, at Social- og Sundhedsmyndighed udvælger fokuspunkter for tilsynene ud fra henvendelser og klager, men Ældrerådet foreslår samtidig, at Social- og Sundhedsmyndighed også udvælger områder, der ikke har været undersøgt gennem en årrække, således at man sikrer en bred kontrol.

### **Bilag**

1. Tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019 (DokID: 2766057 - EMN-2019-00141)

## 4 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandards for 2019

Sags ID: EMN-2018-03175

Sagsbehandler: Heidi Degner Jensen

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence  
SOU

### Sagsfremstilling

Jævnfør serviceloven er kommunen forpligtet til årligt at udarbejde kvalitetsstandards for servicelovens §§ 83, 83a og 86. Kvalitetsstandarderne for 2018 blev godkendt af Socialudvalget den 5. december 2017.

### Kvalitetsstandards 2019

Kvalitetsstandarderne skal godkendes for 2019. Alle reviderede kvalitetsstandards er vedlagt denne sagsfremstilling som bilag.

I alle kvalitetsstandarderne er der foretaget sproglige korrektioner, som ikke ændrer på serviceniveauet. Ud over de sproglige korrektioner er der foretaget justeringer, der ændrer på serviceniveauet. Disse er nævnt nedenstående både i forhold til, hvilke kvalitetsstandards de vedrører, samt hvad ændringen omfatter:

#### Personlig pleje §83

- Ved den personlig pleje er det tydeliggjort, at borger vil modtage en afgørelse inden for en uge mod før, hvor borger blev kontaktet inden for 3 dage. Det samme gør sig gældende for madservice. Ved akut behov for hjælp vil borger fortsat blive kontaktet straks.
- Der tilføjes, at leverandøren skal tilstræbe, at borger får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i borgers hjem. Dette er i forvejen beskrevet i kvalitetsstandarden "Generel information".

#### Praktisk hjælp §83

- I forholdet til praktisk hjælp er sagsbehandlingstiden ændret fra 10 hverdage til 2 uger. Ordlyden er ændret fra hverdage til uger. Yderligere er det tilføjet, at der som udgangspunkt leveres hjælp til rengøring hver anden uge, tøjvask samt indkøb hver uge, hvilket ikke har været nævnt tidligere, men har været praksis. Hovedrengøring, strygning og rulning samt vask af gardiner er fjernet under punktet "Hvad kan du ikke få hjælp til" på baggrund af en principafgørelse fra Ankestyrelsen.
- Særlig rengøring efter husdyr tilføjes under punktet "Hvad kan du ikke få hjælp til".

- Der tilføjes, at leverandøren skal tilstræbe, at borger får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i borgers hjem. Dette er i forvejen beskrevet i kvalitetsstandarden "Generel information".

### **Rehabilitering § 83a**

- Hverdagsrehabilitering bevilges nu efter § 83a og ikke som tidligere efter servicelovens § 86 på grund af en lovændring. Træning i sociale aktiviteter udgår, men er der behov for fysisk træning ift. at kunne varetage forskellige funktioner, søges dette efter anden træningslovgivning.
- Der tilføjes, at leverandøren skal tilstræbe, at borger får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i borgers hjem. Dette er i forvejen beskrevet i kvalitetsstandarden "Generel information".

### **Vedligeholdelsestræning §86**

- Sagsbehandlingstiden ved vedligeholdelsestræning er ændret til 2 uger i stedet for 1 uge. Baggrunden for den ændrede sagsbehandlingsfrist er, at borgerens behov for træning ikke er akut. Dernæst kræver det typisk, at der skal indhentes flere oplysninger, før der kan træffes en afgørelse.

Sagen er sendt til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Indstilling**

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

### **Beslutninger:**

Ældrerådet anbefaler Social-, Sundheds- og Kulturdirektørens indstilling, men er dog bekymret for, at forlængelse af sagsbehandlingstiden bliver en "glidebane", der løbende vil forringe serviceniveauet for den ældre borger, der har behov for hjemmepleje.

### **Bilag**

1. Generel information (DokID: 2813660 - EMN-2018-03175)
2. Kvalitetsstandard for personlig pleje 2019 (DokID: 2813651 - EMN-2018-03175)
3. Kvalitetsstandard for praktisk hjælp 2019 (DokID: 2813658 - EMN-2018-03175)
4. Kvalitetsstandard for rehabilitering (DokID: 2813661 - EMN-2018-03175)
5. Kvalitetsstandard for genoptræning 2019 (DokID: 2813657 - EMN-2018-03175)
6. Kvalitetsstandard for vedligeholdelsestræning 2019 (DokID: 2813654 - EMN-2018-03175)
7. Kvalitetsstandard for Madservice 2019 (DokID: 2829950 - EMN-2018-03175)

## **5 (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:**

Der er ingen møder afholdt i januar måned.

### **Bilag**

## 6 (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:

Orienteringen blev taget til efterretning.

### Bilag

## 7 (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: -

#### Svar fra kørselskontoret, Frederikshavn Kommune, om Kollektiv Trafik

Ældrerådet har modtaget en tilbagemelding på høringssvar til Kultur- og Fritidsudvalget vedr. "NT budget 2019 - dialog med NT om justering af serviceniveau" jævnfør referat fra ældrerådsmødet den 07-01-2019.

Af svaret fremgår:

"Kultur- og Fritidsudvalget tilsluttede sig i 2017 NTs mobilitetsplan for 2017-20, og med den er det vores ambition at sikre, at den kollektive trafik med både bus, tog og flextrafik bidrager til at skabe en god mobilitet i Nordjylland.

I Frederikshavn kommune tilstræbes det at tilrettelægge bustrafikken, også i landområder, så flest mulig får muligheden for at benytte kollektiv trafik. Der er imidlertid områder i kommunen, hvor passagergrundlaget fordrer, at man benytter alternativer til egentlig busdrift."

Der henvises til to typer flextrafik, som supplerer den kollektive trafik og som kan benyttes af alle, Flextur og Plustur.

Læs mere om Flextur på [www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Flextur](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Flextur)

Læs mere om Plustur på [www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Plustur](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Plustur)

#### Opfølgning vedr. Ældrerådet høringssvar til Sundhedsaftalen

I sit høringssvar opfordrer Ældrerådet til, at man i Sundhedsaftalen får præciseret Akutfunktionen, jævnfør referat fra ældrerådsmødet den 07-01-2019.

Center for Sundhed og Pleje oplyser til dette, at den nærmere beskrivelse af Akutfunktionen ikke hører hjemme i den politiske Sundhedsaftale, men i den underliggende samarbejdsaftale for akutfunktionen "Sundhedsaftalen om akutte og komplekse forløb i det nære sundhedsvæsen". Denne tilrettes løbende, når der kommer ny viden inden for området.

Samarbejdsaftalen om akutte og komplekse patientforløb er efterfølgende udsendt til Ældrerådets medlemmer.

### **Infomøder for nye 75-årige i foråret 2019**

Center for Sundhed og Pleje oplyser, at møderne afholdes den 25. februar og den 17. juni 2019 kl. 13-16, Gildesalen, Sydbycentret, Frederikshavn.  
Det aftales, hvem fra Ældrerådet der giver et indlæg om ældrerådsarbejdet.

Nyt fra Danske Ældreråd: -

### **Repræsentantskabsmøde i Danske Ældreråd 29-04-2019 i Nyborg**

Forslag til dagsorden skal være Danske Ældreråd i hænde senest 18-03-2019.  
Tilmelding senest den 18-03-2019.  
Ældrerådet i Frederikshavn Kommune har 2 stemmer, der også har taleret.  
Samlet tilmelding fra Ældrerådet.

### **Ældrepolitisk konference den 30-04-2019 i Nyborg**

Tema for dagen er "Inddragelse og samskabelse" – hvordan bidrager ældrerådene bedst?  
Tilmelding senest den 18-03-2019.  
Hver deltager skal vælge 2 seminarer, man ønsker at deltage i.  
Samlet tilmelding fra Ældrerådet.

Information fra Ældrerådets medlemmer: -

### **Indstilling**

-

### **Beslutninger:**

#### **Vedr. Svar fra kørselskontoret om Kollektiv Trafik – Flextur**

Ældrerådet inviterer Kørselskontoret til en dialog om, hvordan man kan gøre informationen om de forskellige kørselsordninger mere let tilgængelig for ældre borgere.

### **Vedr. Infomøder for nye 75-årige**

Ældrerådet inviterer kontaktperson fra Sundhed og Pleje til en dialog om møderne, herunder status på møderne fra 2018 og forslag til justering af mødeformen.

### **Vedr. Regionsældrerådet**

Næste møde afholdes i Regionsældrerådet den 19-02-2019.

### **Orienteringsmøde om fuldmagt, fremtidsfuldmagt, arv og testamente**

Demenspatruljen har i samarbejde med advokatfirma afholdt offentligt møde på Ingeborghus. Et af hovedemnerne var fremtidsfuldmagt:

- En fremtidsfuldmagt er en fuldmagt, som kan sættes i kraft en gang i fremtiden, hvis du bliver syg eller svækket og mister evnen til selv at tage vare på dine økonomiske eller personlige forhold.
- Du kan give fremtidsfuldmagt til en eller flere personer, som du selv udpeger.
- Hvis fremtidsfuldmagten bliver sat i kraft, er den eller de personer såkaldte fremtidsfuldmægtige og kan repræsentere dig og handle på dine vegne.
- Du er selv fuldmagtsgiver.
- Selvom du opretter fremtidsfuldmagten i dag, vil den først kunne sættes i kraft og virke, hvis du en dag bliver syg, mentalt svækket mv.

Du kan læse mere om oprettelse af fremtidsfuldmagt [ved at klikke på linket her til Borger.dk](#)

### **Arbejdsgruppe vedr. Kvalitetsstandard for bevilling af GPS til borgere med demens**

Der vil blive lavet to kvalitetsstandarder, da der skelnes mellem bevilling af GPS til borgere med demens på henholdsvis plejecentre og i eget hjem. Kvalitetsstandarden for GPS til borgere med demens på plejecentre, vil formentlig blive præsenteret for Socialudvalget på mødet den 13-02-2019.

### **Bilag**

## 8 (Åben) Orientering om aktivitetscenter Ingeborghus

Sags ID: EMN-2017-02959

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

### Sagsfremstilling

Orientering om aktivitetscentret Ingeborghus, Frederikshavn, herunder rundvisning ved aktivitetsleder Annette Weesgaard.

### Indstilling

-

### Beslutninger:

Orientering ved Annette Weesgaard.

Trænings- og aktivitetscentret Ingeborghus er visiteret til 50 borgere med demens dagligt. Kommer fra hele kommunen. Pt. er der ingen fra Skagen.

Der er i øjeblikket visiteret 68 demente borgere, der kommer flere gange om ugen til fysisk og kognitiv træning. Desuden kommer der 10-15 ikke visiterede yngre demente.

Der er indrettet specielle rum som f.eks. "krostue" til mandegrupper, reminiscensrum (stimulerer erindrings- og følelsesliv) samt rum til kognitiv træning (træner hukommelse, sprog mm), lige som der er træningssal med redskaber, café og fælles vinterhave.

Stedet kan desuden benyttes af ældre borgere, der bor på Ingeborgvej, der bl.a. mødes til aktiviteter med spisning, forskellige spil, sang, musik og køreture.

RAV-projektet kører for sig selv i lejlighed på Ingeborgvej. Projektet der er for yngre borgere med let demens, er et kommunalt samarbejde mellem Læsø, Hjørring og Frederikshavn. Har åbningstid 2 gange om ugen, hvor borgeren samt pårørende kan få råd og vejledning samt møde andre, der også lever med demens i hverdagen. Projektet udløber ved udgangen af 2019.

Ældrerådet takkede for orienteringen og roste arbejdet på stedet.

Ældrerådet inviterer lederen af RAV-projektet til en dialog om projektets fremtid, da man ser med bekymring på, hvem der skal varetage opgaven omkring de yngre demente når projektet udløber.

## **Bilag**

## **9 (Åben) Drøftelse af aktuelle emner med Socialudvalgets formand**

Sags ID: EMN-2017-02952

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

### **Sagsfremstilling**

Socialudvalgsformand Ole Rørbæk Jensen samt Social-, Sundheds- og Kulturdirektør Rikke Albrechtsen deltager under punktet til en uformel drøftelse af aktuelle emner på ældreområdet.

### **Indstilling**

-

### **Beslutninger:**

Flere forskellige emner blev drøftet bl.a. boligområdet, ensomhed, brandsikring mm..

### **Bilag**

## 10 (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 4. marts 2019.

### Indstilling

-

### Beslutninger:

Mødedato fastholdes.

### Bilag

## **11 (Lukket) Beslutningsoplæg ift. opdatering af nøglebokse**

### **Beslutninger:**

Ældrerådet anbefaler Social-, Sundheds- og Kulturdirektørens indstilling, bullet 1., med afdækning af muligheder for et skift til elektroniske løsninger

## **Punkt 2: Referat med bilag - Åben**

## Referat

## Ældrerådet 2018-2021

Ordinært møde

**Mødetidspunkt:**

04-02-2019 09:00

**Mødeafholdelse:**

Aktivitetscentret Ingeborghus, Ingeborgvej 2, Frederikshavn

**Information:**

Gæster:

Kl. 10 Under pkt. 8 deltager aktivitetsleder Anette Weesgaard.

Kl. 11 Under pkt. 9 deltager Socialudvalgsformand Ole Rørbæk Jensen samt Social- Sundheds- og Kulturdirektør Rikke Albrechtsen.

**Medlemmer:**

Hanne Andersen, Formand  
Chris Sørensen, Næstformand  
Alice Eriksen  
Anne-Marie Schøn  
Dorte Tofting  
Finn Larsen  
Karl Aage Brasted  
Ole Jensen  
Thomas Hjort

**Fraværende:**

**Stedfortrædere:**



# Indholdsfortegnelse

Ældrerådet 2018-2021

04-02-2019 09:00

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 (Åben) Godkendelse af dagsordenen .....</b>                                                               | <b>3</b>  |
| <b>2 (Åben) Godkendelse af referat .....</b>                                                                   | <b>4</b>  |
| <b>3 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019 .....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>4 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2019 .....</b>                                              | <b>7</b>  |
| <b>5 (Åben) Orientering fra møde i Kontaktpersonordningen mellem Ældrerådet og kommunens plejecentre .....</b> | <b>9</b>  |
| <b>6 (Åben) Opfølgning på sager fra de politiske udvalg.....</b>                                               | <b>10</b> |
| <b>7 (Åben) Information fra formanden samt øvrige medlemmer.....</b>                                           | <b>11</b> |
| <b>8 (Åben) Orientering om aktivitetscenter Ingeborghus.....</b>                                               | <b>14</b> |
| <b>9 (Åben) Drøftelse af aktuelle emner med Socialudvalgets formand .....</b>                                  | <b>16</b> |
| <b>10 (Åben) Næste møde .....</b>                                                                              | <b>17</b> |
| <b>11 (Lukket) Beslutningsoplæg ift. opdatering af nøglebokse.....</b>                                         | <b>18</b> |

## 1 (Åben) Godkendelse af dagsordenen

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

-

### Sagsfremstilling

Godkendelse af referat fra den 7. januar 2019.

### Indstilling

-

### Beslutninger:

Referatet blev godkendt uden bemærkninger.

### Bilag

### 3 (Åben) Godkendelse af tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019

Sags ID: EMN-2019-00141

Sagsbehandler: Lotte Damberg

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence  
SOU

#### Sagsfremstilling

##### Baggrund

Siden 2012 har det været lovpligtigt for kommunerne at vedtage og offentliggøre en tilsynspolitik på fritvalgsområdet (Servicelovens § 83). Tilsynspolitikken skal revideres og godkendes årligt. Tilsynspolitikken for 2019 skal således godkendes og offentliggøres primo 2019.

Tilsynspolitikken har været udformet således, at den indeholder nogle politisk fastlagte rammer for formål, fokuspunkter, metoder og aktører, som administrationen skal tilrettelægge tilsynet ud fra. Denne model er blevet videreført gennem årene siden 2012, og Social- og Sundhedsmyndighed foreslår, at modellen også videreføres i 2019.

##### Tilsyn og kvalitetsopfølgning foretaget i 2018

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 Social- og Sundhedsmyndighed at tilrettelægge tilsynet ud fra indkomne oplysninger, der peger i retning af særlige vigtige fokusområder.

Ligesom tidligere år har der også i 2018 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 2018. Dette er en tilbagevendende undersøgelse jf. den kontrakt, der er indgået mellem Frederikshavn Kommune og leverandørerne af SEL § 83 ydelser på fritvalgsområdet.

Samtidig har BDO gennemført tilsyn med både den private og den kommunale hjemmepleje. Resultaterne af disse forelægges udvalget i foråret 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. Det anbefales derfor, at tilsynspolitikken videreføres i den nuværende form, således at tilsynets elementer

løbende kan tilrettelægges i forhold til de oplysninger og forhold, som Center for Social- og Sundhedsmyndighed bliver opmærksomme på.

Beslutningsoplæg til Tilsynspolitik for 2019 er vedlagt til sagen.

Sagen er sendt til høring i Ældreråd og Handicapråd.

### **Indstilling**

Social-, Sundheds- og kulturdirektøren indstiller, at Socialudvalget godkender tilsynspolitikken for 2019.

### **Beslutninger:**

Ældrerådet har tillid til, at Social- og Sundhedsmyndighed udvælger fokuspunkter for tilsynene ud fra henvendelser og klager, men Ældrerådet foreslår samtidig, at Social- og Sundhedsmyndighed også udvælger områder, der ikke har været undersøgt gennem en årrække, således at man sikrer en bred kontrol.

### **Bilag**

1. Tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019 (DokID: 2766057 - EMN-2019-00141)

## 4 (Åben) Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2019

Sags ID: EMN-2018-03175

Sagsbehandler: Heidi Degner Jensen

Ansvarligt center: Social- og Sundhedsmyndighed

Beslutningskompetence  
SOU

### Sagsfremstilling

Jævnfør serviceloven er kommunen forpligtet til årligt at udarbejde kvalitetsstandarder for servicelovens §§ 83, 83a og 86. Kvalitetsstandarderne for 2018 blev godkendt af Socialudvalget den 5. december 2017.

### Kvalitetsstandarder 2019

Kvalitetsstandarderne skal godkendes for 2019. Alle reviderede kvalitetsstandarder er vedlagt denne sagsfremstilling som bilag.

I alle kvalitetsstandarderne er der foretaget sproglige korrektioner, som ikke ændrer på serviceniveauet. Ud over de sproglige korrektioner er der foretaget justeringer, der ændrer på serviceniveauet. Disse er nævnt nedenstående både i forhold til, hvilke kvalitetsstandarder de vedrører, samt hvad ændringen omfatter:

#### Personlig pleje §83

- Ved den personlig pleje er det tydeliggjort, at borger vil modtage en afgørelse inden for en uge mod før, hvor borger blev kontaktet inden for 3 dage. Det samme gør sig gældende for madservice. Ved akut behov for hjælp vil borger fortsat blive kontaktet straks.
- Der tilføjes, at leverandøren skal tilstræbe, at borger får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i borgers hjem. Dette er i forvejen beskrevet i kvalitetsstandarden "Generel information".

#### Praktisk hjælp §83

- I forholdet til praktisk hjælp er sagsbehandlingstiden ændret fra 10 hverdage til 2 uger. Ordlyden er ændret fra hverdage til uger. Yderligere er det tilføjet, at der som udgangspunkt leveres hjælp til rengøring hver anden uge, tøjvask samt indkøb hver uge, hvilket ikke har været nævnt tidligere, men har været praksis. Hovedrengøring, strygning og rulning samt vask af gardiner er fjernet under punktet "Hvad kan du ikke få hjælp til" på baggrund af en principafgørelse fra Ankestyrelsen.
- Særlig rengøring efter husdyr tilføjes under punktet "Hvad kan du ikke få hjælp til".

- Der tilføjes, at leverandøren skal tilstræbe, at borger får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i borgers hjem. Dette er i forvejen beskrevet i kvalitetsstandarden "Generel information".

### **Rehabilitering § 83a**

- Hverdagsrehabilitering bevilges nu efter § 83a og ikke som tidligere efter servicelovens § 86 på grund af en lovændring. Træning i sociale aktiviteter udgår, men er der behov for fysisk træning ift. at kunne varetage forskellige funktioner, søges dette efter anden træningslovgivning.
- Der tilføjes, at leverandøren skal tilstræbe, at borger får en fast kontaktperson, og at så få medarbejdere som muligt kommer i borgers hjem. Dette er i forvejen beskrevet i kvalitetsstandarden "Generel information".

### **Vedligeholdelsestræning §86**

- Sagsbehandlingstiden ved vedligeholdelsestræning er ændret til 2 uger i stedet for 1 uge. Baggrunden for den ændrede sagsbehandlingsfrist er, at borgerens behov for træning ikke er akut. Dernæst kræver det typisk, at der skal indhentes flere oplysninger, før der kan træffes en afgørelse.

Sagen er sendt til høring i Ældrerådet og Handicaprådet.

### **Indstilling**

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

### **Beslutninger:**

Ældrerådet anbefaler Social-, Sundheds- og Kulturdirektørens indstilling, men er dog bekymret for, at forlængelse af sagsbehandlingstiden bliver en "glidebane", der løbende vil forringe serviceniveauet for den ældre borger, der har behov for hjemmepleje.

### **Bilag**

1. Generel information (DokID: 2813660 - EMN-2018-03175)
2. Kvalitetsstandard for personlig pleje 2019 (DokID: 2813651 - EMN-2018-03175)
3. Kvalitetsstandard for praktisk hjælp 2019 (DokID: 2813658 - EMN-2018-03175)
4. Kvalitetsstandard for rehabilitering (DokID: 2813661 - EMN-2018-03175)
5. Kvalitetsstandard for genoptræning 2019 (DokID: 2813657 - EMN-2018-03175)
6. Kvalitetsstandard for vedligeholdelsestræning 2019 (DokID: 2813654 - EMN-2018-03175)
7. Kvalitetsstandard for Madservice 2019 (DokID: 2829950 - EMN-2018-03175)

## **5 (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:**

Der er ingen møder afholdt i januar måned.

### **Bilag**

## 6 (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:

Orienteringen blev taget til efterretning.

### Bilag

## 7 (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: -

#### Svar fra kørselskontoret, Frederikshavn Kommune, om Kollektiv Trafik

Ældrerådet har modtaget en tilbagemelding på høringssvar til Kultur- og Fritidsudvalget vedr. "NT budget 2019 - dialog med NT om justering af serviceniveau" jævnfør referat fra ældrerådsmødet den 07-01-2019.

Af svaret fremgår:

"Kultur- og Fritidsudvalget tilsluttede sig i 2017 NTs mobilitetsplan for 2017-20, og med den er det vores ambition at sikre, at den kollektive trafik med både bus, tog og flextrafik bidrager til at skabe en god mobilitet i Nordjylland.

I Frederikshavn kommune tilstræbes det at tilrettelægge bustrafikken, også i landområder, så flest mulig får muligheden for at benytte kollektiv trafik. Der er imidlertid områder i kommunen, hvor passagergrundlaget fordrer, at man benytter alternativer til egentlig busdrift."

Der henvises til to typer flextrafik, som supplerer den kollektive trafik og som kan benyttes af alle, Flextur og Plustur.

Læs mere om Flextur på [www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Flextur](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Flextur)

Læs mere om Plustur på [www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Plustur](http://www.nordjyllandstrafikselskab.dk/Flextrafik/Plustur)

#### Opfølgning vedr. Ældrerådet høringssvar til Sundhedsaftalen

I sit høringssvar opfordrer Ældrerådet til, at man i Sundhedsaftalen får præciseret Akutfunktionen, jævnfør referat fra ældrerådsmødet den 07-01-2019.

Center for Sundhed og Pleje oplyser til dette, at den nærmere beskrivelse af Akutfunktionen ikke hører hjemme i den politiske Sundhedsaftale, men i den underliggende samarbejdsaftale for akutfunktionen "Sundhedsaftalen om akutte og komplekse forløb i det nære sundhedsvæsen". Denne tilrettes løbende, når der kommer ny viden inden for området.

Samarbejdsaftalen om akutte og komplekse patientforløb er efterfølgende udsendt til Ældrerådets medlemmer.

### **Infomøder for nye 75-årige i foråret 2019**

Center for Sundhed og Pleje oplyser, at møderne afholdes den 25. februar og den 17. juni 2019 kl. 13-16, Gildesalen, Sydbycentret, Frederikshavn.  
Det aftales, hvem fra Ældrerådet der giver et indlæg om ældrerådsarbejdet.

Nyt fra Danske Ældreråd: -

### **Repræsentantskabsmøde i Danske Ældreråd 29-04-2019 i Nyborg**

Forslag til dagsorden skal være Danske Ældreråd i hænde senest 18-03-2019.  
Tilmelding senest den 18-03-2019.  
Ældrerådet i Frederikshavn Kommune har 2 stemmer, der også har taleret.  
Samlet tilmelding fra Ældrerådet.

### **Ældrepolitisk konference den 30-04-2019 i Nyborg**

Tema for dagen er "Inddragelse og samskabelse" – hvordan bidrager ældrerådene bedst?  
Tilmelding senest den 18-03-2019.  
Hver deltager skal vælge 2 seminarer, man ønsker at deltage i.  
Samlet tilmelding fra Ældrerådet.

Information fra Ældrerådets medlemmer: -

### **Indstilling**

-

### **Beslutninger:**

#### **Vedr. Svar fra kørselskontoret om Kollektiv Trafik – Flextur**

Ældrerådet inviterer Kørselskontoret til en dialog om, hvordan man kan gøre informationen om de forskellige kørselsordninger mere let tilgængelig for ældre borgere.

### **Vedr. Infomøder for nye 75-årige**

Ældrerådet inviterer kontaktperson fra Sundhed og Pleje til en dialog om møderne, herunder status på møderne fra 2018 og forslag til justering af mødeformen.

### **Vedr. Regionsældrerådet**

Næste møde afholdes i Regionsældrerådet den 19-02-2019.

### **Orienteringsmøde om fuldmagt, fremtidsfuldmagt, arv og testamente**

Demenspatruljen har i samarbejde med advokatfirma afholdt offentligt møde på Ingeborghus. Et af hovedemnerne var fremtidsfuldmagt:

- En fremtidsfuldmagt er en fuldmagt, som kan sættes i kraft en gang i fremtiden, hvis du bliver syg eller svækket og mister evnen til selv at tage vare på dine økonomiske eller personlige forhold.
- Du kan give fremtidsfuldmagt til en eller flere personer, som du selv udpeger.
- Hvis fremtidsfuldmagten bliver sat i kraft, er den eller de personer såkaldte fremtidsfuldmægtige og kan repræsentere dig og handle på dine vegne.
- Du er selv fuldmagtsgiver.
- Selvom du opretter fremtidsfuldmagten i dag, vil den først kunne sættes i kraft og virke, hvis du en dag bliver syg, mentalt svækket mv.

Du kan læse mere om oprettelse af fremtidsfuldmagt [ved at klikke på linket her til Borger.dk](#)

### **Arbejdsgruppe vedr. Kvalitetsstandard for bevilling af GPS til borgere med demens**

Der vil blive lavet to kvalitetsstandarder, da der skelnes mellem bevilling af GPS til borgere med demens på henholdsvis plejecentre og i eget hjem. Kvalitetsstandarden for GPS til borgere med demens på plejecentre, vil formentlig blive præsenteret for Socialudvalget på mødet den 13-02-2019.

### **Bilag**

## 8 (Åben) Orientering om aktivitetscenter Ingeborghus

Sags ID: EMN-2017-02959

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

### Sagsfremstilling

Orientering om aktivitetscentret Ingeborghus, Frederikshavn, herunder rundvisning ved aktivitetsleder Annette Weesgaard.

### Indstilling

-

### Beslutninger:

Orientering ved Annette Weesgaard.

Trænings- og aktivitetscentret Ingeborghus er visiteret til 50 borgere med demens dagligt. Kommer fra hele kommunen. Pt. er der ingen fra Skagen.

Der er i øjeblikket visiteret 68 demente borgere, der kommer flere gange om ugen til fysisk og kognitiv træning. Desuden kommer der 10-15 ikke visiterede yngre demente.

Der er indrettet specielle rum som f.eks. "krostue" til mandegrupper, reminiscensrum (stimulerer erindrings- og følelsesliv) samt rum til kognitiv træning (træner hukommelse, sprog mm), lige som der er træningssal med redskaber, café og fælles vinterhave.

Stedet kan desuden benyttes af ældre borgere, der bor på Ingeborgvej, der bl.a. mødes til aktiviteter med spisning, forskellige spil, sang, musik og køreture.

RAV-projektet kører for sig selv i lejlighed på Ingeborgvej. Projektet der er for yngre borgere med let demens, er et kommunalt samarbejde mellem Læsø, Hjørring og Frederikshavn. Har åbningstid 2 gange om ugen, hvor borgeren samt pårørende kan få råd og vejledning samt møde andre, der også lever med demens i hverdagen. Projektet udløber ved udgangen af 2019.

Ældrerådet takkede for orienteringen og roste arbejdet på stedet.

Ældrerådet inviterer lederen af RAV-projektet til en dialog om projektets fremtid, da man ser med bekymring på, hvem der skal varetage opgaven omkring de yngre demente når projektet udløber.

## **Bilag**

## **9 (Åben) Drøftelse af aktuelle emner med Socialudvalgets formand**

Sags ID: EMN-2017-02952

Sagsbehandler: Gitte Kock Rævdal

Ansvarligt center: Ledelsessekretariatet

Beslutningskompetence

ÆR

### **Sagsfremstilling**

Socialudvalgsformand Ole Rørbæk Jensen samt Social-, Sundheds- og Kulturdirektør Rikke Albrechtsen deltager under punktet til en uformel drøftelse af aktuelle emner på ældreområdet.

### **Indstilling**

-

### **Beslutninger:**

Flere forskellige emner blev drøftet bl.a. boligområdet, ensomhed, brandsikring mm..

### **Bilag**

## 10 (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 4. marts 2019.

### Indstilling

-

### Beslutninger:

Mødedato fastholdes.

### Bilag

## **11 (Lukket) Beslutningsoplæg ift. opdatering af nøglebokse**

### **Beslutninger:**

Ældrerådet anbefaler Social-, Sundheds- og Kulturdirektørens indstilling, bullet 1., med afdækning af muligheder for et skift til elektroniske løsninger

## Bilagsforside

|                        |                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Dokument Navn:         | Tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019.pdf                    |
| Dokument Titel:        | Tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019                        |
| Dokument ID:           | 2766057                                                        |
| Placering:             | Emnesager/Tilsynspolitik 2019 (Servicelovens §151c)/Dokumenter |
| Dagsordens titel       | Godkendelse af tilsynspolitik på fritvalgsområdet 2019         |
| Dagsordenspunkt nr     | 3                                                              |
| Appendix nr            | 1                                                              |
| Relaterede Dokumenter: | 1                                                              |

# Tilsynspolitik for 2019

Dato: 3. januar 2019

Gældende for Frederikshavn Kommune 2019

Sagsnummer: EMN-2017-02554

DokId: 2745590

Forfatter:

Lotte Damberg

## Lovgrundlag

Af Retssikkerhedslovens § 16 fremgår det, at kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Det omfatter både indhold af tilbud og den måde, som opgaverne udføres på. Tilsynspolitikken skal beskrive, hvordan kommunalbestyrelsen vil varetage denne tilsynspligt.

Af vejledningen til Retssikkerhedsloven fremgår det, at tilsynet skal være aktivt og kontrollere, at borgerne får den hjælp, de har ret til i henhold til loven og kommunalbestyrelsens beslutninger. Tilsynet skal desuden kontrollere, at hjælpen har den rette kvalitet.

Jævnfør Servicelovens § 151c skal kommunalbestyrelsen årligt vedtage og offentliggøre en politik for, hvordan tilsynet varetages på fritvalgsområdet. (Servicelovens § 83).

## 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.

### Klager over levering

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

Leverandørerne er kontraktmæssigt forpligtet til at deltage i et årligt dialogmøde. Myndighed og de aktuelle leverandører har mulighed for at sætte punkter på dagsorden. På mødet diskuteres udviklingsområder samt de dagsordenssatte



problemstillinger i samarbejdet mellem myndighed og leverandører med henblik på at sikre samarbejde og forventningsafstemning, således at vi opnår kvalitet i forhold til levering af ydelserne. Derudover indeholder dialogmødet orientering om aktuelle emner.

Side2/3

#### Tilgængelighed ved døgndækkende telefon

En gang årligt gennemføres stikprøvekontrol af leverandørers tilgængelighed af døgndækkende telefon.

#### Årlig kvalitetsundersøgelse

**Formål:** Der vil blive gennemført en årlig undersøgelse af kommunens leverandører.

Undersøgelsen har det grundlæggende 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 kontraktmæssige forpligtelser
- 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

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

#### Tilsynets aktører

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

Opgaverne kan ikke udføres af medarbejdere, der har tilknytning til den kommunale eller de private leverandører. Ved tilsyns- og opfølgningsopgaverne betragtes og behandles den kommunale leverandør på lige fod med den private leverandør.

#### **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 høringssvar sendes til politisk behandling, hvorefter Kontrakt- og Tilsynsenheden følger op på de politisk truffne beslutninger.

#### **Revidering af tilsynspolitikken**

Ultimo 2019 revideres tilsynspolitikken på baggrund af erfaringer og resultater af tilsynspolitikken i 2019 samt beslutninger om serviceniveau og kvalitetsstandard for 2020. Den potentielt ændrede tilsynspolitik forelægges Socialudvalget til godkendelse og offentliggøres primo 2020

## Bilagsforside

|                        |                                                                      |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Dokument Navn:         | Generel information.pdf                                              |
| Dokument Titel:        | Generel information                                                  |
| Dokument ID:           | 2813660                                                              |
| Placering:             | Emnesager/Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2019<br>/Dokumenter |
| Dagsordens titel       | Godkendelse af kvalitetsstandarder for 2019                          |
| Dagsordenspunkt nr     | 4                                                                    |
| Appendix nr            | 1                                                                    |
| Relaterede Dokumenter: | 7                                                                    |

## Generel information

Serviceovens § 83, 83a og 86

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Vision og målsætning med din hjælp               | 3  |
| Rehabilitering: din selvhjulpenhed – 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. Selvhjulpenhed 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 selvhjulpenhed 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.

Slutteligt er Frederikshavn Kommune 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 Sundhedsmyndighed i Frederikshavn Kommune.

Såfremt det specifikt drejer sig om hjælpemidler, skal du rette henvendelse til Hjælpemiddelenheden ved Center for Social- og Sundhedsmyndighed 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 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 forpligtigelser**

### **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.

### **Arbejdsmiljø 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 Sundhedsmyndighed 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 Sundhedsmyndighed - se adresse og telefonnummer under "Kontaktoplysninger". 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 Sundhedsmyndighed 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 Sundhedsmyndighed.

### **Yderligere information**

Du kan finde yderligere information på Frederikshavn Kommunes hjemmeside [www.frederikshavn.dk](http://www.frederikshavn.dk)

### **Kontaktoplysninger**

#### **Visitationsenheden i Center for Social- og Sundhedsmyndighed**

Frederikshavn Kommune  
Rådhus Allé 100  
9900 Frederikshavn

E-mail: [post@frederikshavn.dk](mailto: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 Sundhedsmyndighed**

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 2/7**

|                        |                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Dokument Navn:</b>  | <b>Kvalitetsstandard for<br/>personlig pleje 2019.pdf</b> |
| <b>Dokument Titel:</b> | <b>Kvalitetsstandard for<br/>personlig pleje 2019</b>     |
| <b>Dokument ID:</b>    | <b>2813651</b>                                            |

# 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 opstarte hjælpen.

Formålet er at lave en aftale om igangsættelse af den personlige hjælp.

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 3/7**

|                        |                                                          |
|------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Dokument Navn:</b>  | <b>Kvalitetsstandard for praktisk<br/>hjælp 2019.pdf</b> |
| <b>Dokument Titel:</b> | <b>Kvalitetsstandard for praktisk<br/>hjælp 2019</b>     |
| <b>Dokument ID:</b>    | <b>2813658</b>                                           |

# 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 kvalitetsstandarde, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Der er udarbejdet kvalitetsstandarde 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 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.

Der ydes som hovedregel ikke hjælp til rengøring, indkøb eller tøjvask, hvis du bor sammen med en rask ægtefælle/samlever eller en anden pårørende over 18 år.

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 selvhjulpen. 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 4/7**

|                        |                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Dokument Navn:</b>  | <b>Kvalitetsstandard for rehabilitering.pdf</b> |
| <b>Dokument Titel:</b> | <b>Kvalitetsstandard for rehabilitering</b>     |
| <b>Dokument ID:</b>    | <b>2813661</b>                                  |

## *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 rehabilitering i eget hjem eller ældrebolig i Frederikshavn Kommune benævnt "Længst Muligt I Eget Liv". Er du interesseret i at læse de andre kvalitetsstandarde, findes de på Frederikshavn Kommunes hjemmeside, eller du kan henvende dig i Borgerservice og få dem udleveret.

Vi har udarbejdet kvalitetsstandarde 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 kontaklinformationer 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 indenfor personlig pleje og/eller praktisk hjælp, men vurderes at kunne blive trænet op til helt eller delvist at kunne klare disse opgaver igen.

Rehabiliteringstræningen foregår fortrinsvis i dag- og aften timerne, 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 selvhjulpne 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 sundhedshjælpere). 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 5/7**

|                        |                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Dokument Navn:</b>  | <b>Kvalitetsstandard for<br/>genoptræning 2019.pdf</b> |
| <b>Dokument Titel:</b> | <b>Kvalitetsstandard for<br/>genoptræning 2019</b>     |
| <b>Dokument ID:</b>    | <b>2813657</b>                                         |

## 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 Sundhedsmyndighed 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 forpligtigelser**

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 forpligtigelser**

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 Arbejdsmiljøloven, 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.

Du skal i disse tilfælde rette henvendelse til visitator, som har bevilget træningen. Der er en delvis egenbetaling.

**Relateret document 6/7**

|                        |                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Dokument Navn:</b>  | <b>Kvalitetsstandard for<br/>vedligeholdelsestræning<br/>2019.pdf</b> |
| <b>Dokument Titel:</b> | <b>Kvalitetsstandard for<br/>vedligeholdelsestræning 2019</b>         |
| <b>Dokument ID:</b>    | <b>2813654</b>                                                        |

# 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 træningsydelser. 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 egen træning.

### **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 forpligtigelser**

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 forpligtigelser**

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

**Relateret document 7/7**

|                        |                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Dokument Navn:</b>  | <b>Kvalitetsstandard for<br/>Madservice 2019.pdf</b> |
| <b>Dokument Titel:</b> | <b>Kvalitetsstandard for<br/>Madservice 2019</b>     |
| <b>Dokument ID:</b>    | <b>2829950</b>                                       |

## **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 forsyningssikkerhed) | 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 baret 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](http://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 fremstilling 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 fødevareområdet. Herudover sørger Center for Social- og Sundhedsmyndighed 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.