

Hjælp til beboere på plejehjem

Kvalitetsstandarder



Kære borger 3

Generel information

Udgangspunktet for hjælpen	4
Afgørelsen.....	4
Hvem leverer hjælpen?	4
Fleksibel hjælp / byttestyrelser	5
Kommunens forpligtelser	5
Dine forpligtelser	6
Arbejds miljø og krav til dit hjem.....	6
Forventninger til dit netværk.....	6
Hvornår følges op på ydelsen?	7
Tilsyn	7
Hvis du vil klage	7



Personlig hjælp og pleje

Hvad er målet med hjælp til personlig hjælp og pleje.....	8
Hvad kan du få hjælp til.....	8
Økonomiske forhold	8
Flytning eller aflysning af hjælpen.....	8

Praktisk hjælp

Hvad er målet med praktisk hjælp?	9
Hvad kan du få hjælp til?	9
Flytning eller aflysning af hjælpen.....	9

Døgnetts måltider

Hvad er målet med døgnets måltider	10
Hvad kan du få hjælp til?	10
Til- og afmelding af maden.....	11
Menu.....	11
Døgnetts måltider består af.....	11
En middagsportion består af	12
Ernæringsvejledning	12
Særlige arrangementer.....	12
Priser	12

Kontakt oplysninger..... 13

Det siger loven 14

Yderligere oplysninger 15

Kære borger

Vi har udarbejdet en række kvalitetsstandarder, som giver dig information om den hjælp, du kan få og beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Aalborg Kommune. Derudover kan du læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige samt om hvad der forventes af dig.

Vi ønsker at fremme borgerens mulighed for at leve en selvstændig tilværelse. Vi anerkender og fremmer, at den enkelte borger har mulighed for at tage ansvar for eget liv og egen livskvalitet. Dette gøres igennem rehabilitering, som foregår i tæt samarbejde mellem borger, dennes netværk og medarbejdere. Formålet er at bidrage til et værdigt og meningsfuldt liv ved at gøre dig så selvhjulpnen som mulig, så du fortsat har mulighed for at leve en selvstændig tilværelse. Med et værdigt liv forstås, at du får mulighed for at udvikle og vedligeholde de færdigheder, som gør det muligt at være aktiv og deltagende medborger.

I Aalborg Kommune dyrkes samarbejdsrelationer præget af værdierne nærvær, ansvarlighed og respekt. Disse værdier hjælper os med at træffe de rigtige beslutninger i mødet med dig som borger i det daglige.

Vi håber, kvalitetsstandarderne vil kunne bruges som opslagsværk og som udgangspunkt for dialog mellem dig og de medarbejdere, du kommer i kontakt med, når du modtager hjælp i Aalborg Kommune.

Venlig hilsen

Ældre- og Handicapudvalget



Generel information

Udgangspunktet for hjælpen

I samarbejde med dig vil vi bestræbe os på at give dig den hjælp, du har brug for, når du flytter i plejehjemsbolig.

Formålet med hjælpen er at gøre dig i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt. Hjælpen ydes derfor i samråd med dig og med udgangspunkt i en skriftlig aftale, du indgår med plejehjemslederen, og som er beskrevet i afgørelsen om tildeling af den hjælp, du er bevilget.

Afgørelsen

Når du flytter ind, vil du blive budt velkommen og få alle relevante informationer af plejehjemslederen eller en medarbejder fra dit kontakteam.

Senest fire uger efter indflytningen vil plejehjemsleder og en medarbejder fra dit kontakteam tilbyde dig en samtale, eventuelt sammen med en eller flere fra dit netværk.

Samtalen tager udgangspunkt i dine ressourcer, behov og muligheder ligesom der tages hensyn til din livshistorie, vaner og ønsker.

Hvis det under samtalen vurderes at du kan deltage i hverdagsrehabilitering, fastættes der mål for dette. Forløbet vurderes ud fra en individuel, konkret vurdering med udgangspunkt i dine ressourcer og behov. Det vil fremgå af tilbuddet om rehabilitering, hvor mange uger rehabiliteringsforløbet varer.

Fastsættelsen af individuelle mål for rehabiliteringsforløbet vil ske i samarbejde med dig. Hvis der i forløbet bliver behov for at ændre på målene, vil det altid ske i samarbejde med dig.

Hvis årsagen til din funktionsnedsættelse er uklar, skal du give tilladelse til, at kommunen kan få oplysninger hos din læge.

Umiddelbart efter samtalen vil der blive udarbejdet en afgørelse, som beskriver hvilke opgaver, du vil få hjælp til. Endvidere vil der blive udarbejdet en aftale, hvori der indgår, hvilke af dine nedsatte funktioner, der kan forbedres via et rehabiliteringsforløb. Hvis du får helt eller delvist afslag på dele af din ansøgning, vil dette også fremgå af afgørelsen.

Når du bor på plejehjem, føres der elektronisk journal og der udarbejdes en omsorgsplan, der løbende tilpasses. Du har til enhver tid ret til at se de oplysninger, plejehjemmet registrerer om dig.

Hvem leverer hjælpen?

Det er Aalborg Kommunes Ældre- og Handicapforvaltning, der er leverandør. Det vil sige, at det er plejehjemmets medarbejdere, der leverer hjælpen hos dig. Du har ikke mulighed for at vælge en anden leverandør.

Du kan ikke kræve en bestemt medarbejder eksempelvis en medarbejder af et bestemt køn eller med en bestemt etnisk baggrund. Du kan ikke på forhånd fravælge en medarbejder, som du ikke har mødt. Du kan efterfølgende anmode om at få en anden medarbejder, hvis det konstateres, at samarbejdet ikke fungerer, og hvis plejehjemslederen kan få tilrettelagt arbejdet. Medarbejderen kan i samme situation anmode om at blive flyttet fra dig.

Ældre- og Handicapforvaltningen uddanner social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Eleverne arbejder under vejledning af en praktikvejleder. Det betyder, at det i perioder kan være en elev, der kommer og hjælper dig.

Fleksibel hjælp / bytteydelse

Du har ret til helt eller delvist at erstatte eller bytte den tildelte hjælp med andre ydelser end dem, der er truffet aftale om f.eks. et besøg på kirkegården, en gåtur, særlig hjælp på mærkedage, strykning af et par skjorter eller bluser med videre.

Det er den enkelte medarbejder, der fagligt vurderer, om det er forsvarligt at tilbyde en gåtur eller lignende frem for personlig hjælp eller rengøring. Hvis der er tvivl om denne vurdering, tages der udgangspunkt i den konkrete afgørelse, og hjælpen ydes i overensstemmelse med den.

Hvis du vedvarende vælger andre ydelser end de, du er bevilget hjælp til, vil plejehjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam vurdere, om der er sammenhæng mellem dit behov og afgørelsen, eller om der er grundlag for at ændre afgørelsen.

Den ydelse, du har fravalgt, kan ikke efterfølgende kræves leveret, og du kan ikke klage over, at den ikke er udført.

Kommunens forpligtigelser

Ældre- og Handicapforvaltningen har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig.

Ældre- og Handicapforvaltningen er forpligtet til at sørge for, at hjælpen til enhver tid ydes af uddannede medarbejdere. 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 evt. afskedigelse.

Medarbejderne har ikke krav på mad eller anden forplejning hos dig.

Plejehjemslederen skal tilstræbe, at så få medarbejdere som muligt kommer i dit hjem, men hvis du får hjælp flere gange i døgnet, skal du forvente, at der kommer flere forskellige medarbejdere hos dig.

Medarbejderne er udstyret med legitimationskort med billede. Alternativt skal der være en oversigt over medarbejdere på plejehjemmet med billede og navn angivet, hvormed medarbejderne kan nøjes med at bære navneskilt.

Du får et fast kontaktteam, som du trygt kan henvende dig til, hvis du har spørgsmål.

Dine forpligtelser

Du skal give besked til dit kontaktteam eller plejehjemslederen, hvis du ikke er hjemme.

Hvis en medarbejder beskadiger ting i dit hjem, skal plejehjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam straks have besked med henblik på eventuel erstatning.

Du skal meddele plejehjemslederen eller dit kontaktteam, hvis dine forhold ændres, så det får indflydelse på din hjælp.

Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan gøre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Plejehjemslederen er ansvarlig for det daglige arbejdsmiljø.

Der skal udarbejdes en arbejdspladsvurdering, der sikrer, at eksempelvis personlige hjælpemidler og arbejdsredskaber, som medarbejderen skal bruge, er i orden.

Det kan 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. Der er ofte også behov for gode lysforhold i forhold til udførelse af pleje.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Du vil blive orienteret på forhånd, hvis de ønsker at komme med ind i dit hjem.

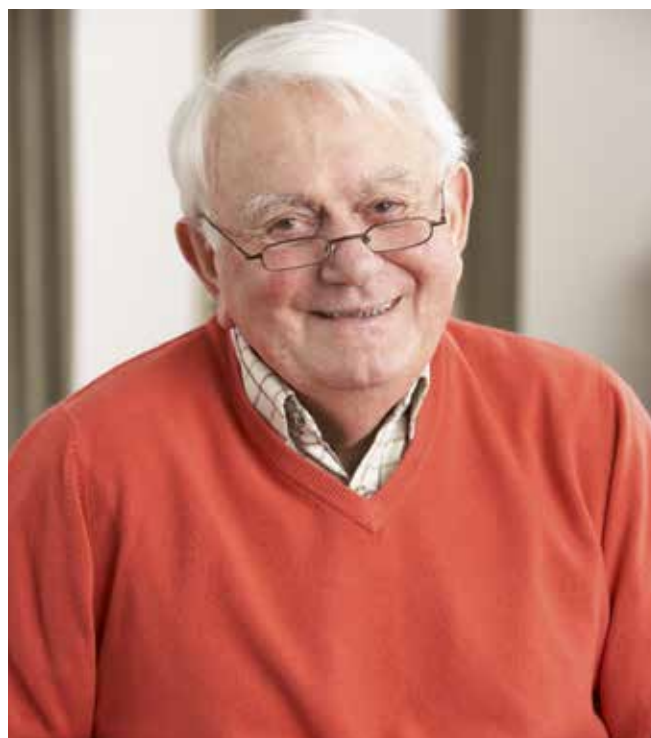
Forventninger til dit netværk

I det omfang du ønsker det, forventes det, at dit netværk indgår i en dialog og et samarbejde med medarbejderne om, hvad der godt for dig.

Såfremt du har behov for ledsagelse til eventuelt læge eller sygehus, henstiller vi til, at dit netværk i videste omfang ledsager dig.

Det forventes, at dine gæster selv vasker op og rydder op, når de har besøgt dig.

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



Hvornår følges op på ydelsen?

Plejhjemslederen følger op på hjælpen 3 måneder efter, du er flyttet ind. Herefter er der opfølgning hvert andet år eller hvis der opstår et akut behov. De medarbejdere, der hjælper dig i det daglige er uddannede til - og er forpligtigede til - at observere ændringer i din almentilstand og give besked til plejhjemslederen i tilfælde af behov for ændring af din hjælp. Dette gælder både i tilfælde af forbedring og forværring af din almentilstand.

Tilsyn

Der finder et uanmeldt kommunalt tilsyn sted pr. år, hvor der følges op på om plejehjemmet yder den hjælp og den kvalitet, det er forpligtiget til. Ældre- og Handicapforvaltningen har valgt at indgå aftale med et privat firma, som udfører tilsynene.

Hvis du vil klage

Hvis du er utilfreds med den hjælp du får, har du forskellige muligheder for at klage.

Sammen med afgørelsen modtager du en klagevejledning, så du kan se, hvad du skal gøre, hvis du ønsker at klage over den bevilgede hjælp.

Hvis du er utilfreds med den hjælp, du får, skal du kontakte plejhjemslederen eller plejeboligchefen. Hvis du er utilfreds med maden, skal du kontakte plejhjemslederen, køkkenet eller plejeboligchefen.

Du kan også kontakte Den Åbne Linie på telefon 9982 5000 - Aalborg Kommunes servicetelefon på ældre- og handicapområdet. Så hjælper brugervejlederen dig med at klage. Den Åbne Linie kan kontaktes alle hverdage mellem kl. 8.00 og 15.00. Den Åbne Linie kan også kontaktes pr. e-mail: denaabnelinie@aalborg.dk



Personlig hjælp og pleje

Hvad er målet med hjælp til personlig hjælp og pleje?

Målet med hjælpen er at sikre, at din hverdag fungerer stabilt. Medarbejderne vil i samarbejde med dig sikre dig hjælp til det, du ikke selv kan udføre.

Hvad kan du få hjælp til?

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

Personlig pleje, som kan bestå i hjælp til:

- Personlig hygiejne og bad
- Psykisk pleje
- Medicingivning og administration
- Genvinde, opøve eller vedligeholde fysiske funktioner (træning og aktivering)

Hjælp til mad, som kan bestå i at:

- Anrette mad
- Hjælpe med indtagelse af mad og drikke

Hjælp til indkøb, som kan bestå i at:

- Hjælpe med at bestille varer og eventuelt hjælpe med at stille på plads

Hjælp til ledsagelse kan bestå i:

- I helt særlige tilfælde ledsage/hjælpe med f.eks. nødvendige tøj indkøb, oprette betalingservice og hæve penge efter fuldmagt (højst 1.500 kroner), hvis dit netværk ikke har mulighed herfor.

Økonomiske forhold:

I særlige tilfælde være behjælpelig med at oprette betalingservice og hæve penge efter fuldmagt (højst 1.500 kroner), hvis dit netværk ikke har mulighed herfor.

I tilfælde, hvor der ikke er noget netværk kan plejehjemslederen efter behov være behjælpelig med at undersøge muligheden for økonomisk værge.

Flytning eller aflysning af hjælpen

Din hjælp kan ikke aflyses, men tiden for din hjælp kan i en nødsituation ændres. Får du pleje eller bad dagligt, skal du have erstatningshjælpen samme dag. Er der tale om aflysning af hjælp til bad f.eks. ugentligt, skal du tilbydes en ny tid senest førstkommande hverdag.

Hvis du ønsker hjælpen flyttet til en anden dag, og det er praktisk muligt, er det en aftale, der alene træffes mellem medarbejderen/ plejehjemslederen og dig. Hvis det ikke er muligt at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.



Hvad er målet med praktisk hjælp?

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

Det er endvidere vores mål, at du via fokus på aktiv hjælp frem for passiv hjælp kan blive mere selvhjulpent. Det kan f.eks. være et mål, at du selv kan klare at rydde op og tørre støv af i det daglige.

Hvad kan du få hjælp til?

I ydelsen praktisk hjælp indgår:

- Rengøring og tøjvask

Du kan få hjælp alt efter dine konkrete behov. Serviceniveauet er rengøring og tøjvask hver anden uge. Rengøring i forbindelse med personlig hjælp og pleje, f.eks. aftørring af gulv efter bad, udføres løbende.

Rengøring kan f.eks. omfatte hjælp til at:

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

Tøjvask kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- sortere vasketøj
- få tøjet vasket og tørret i fælles vaskeløsning
- lægge tøj sammen / lægge tøj på plads

Der er rengøringsopgaver, der som hovedregel ikke bevilges hjælp til f.eks. vinduespudsning og hovedrengøring.

Hvis du ønsker dette, skal du selv eller dit netværk stå for det, eventuelt ved at bestille det ved et privat firma.

Flytning eller aflysning af hjælpen

Hvis din hjælp undtagelsesvis aflyses, skal du tilbydes en ny tid inden for fem hverdage.

Hvis du ønsker hjælpen flyttet til en anden dag, og det er praktisk muligt, er det en aftale, der træffes mellem medarbejderen/plejehjemslederen og dig. Hvis det ikke er muligt at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side



Hvad er målet med døgnets måltider?

Målet med hjælpen er at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem sunde og varierede måltider.

Hvad kan du få hjælp til?

Døgnets måltider tilbydes til beboerne i boenheder på plejehjem.

For døgnets måltider gælder, at der er:

- To menuvalg på hovedretten. Beboerne i boenheden beslutter i fællesskab, hvilken menu, der vælges (undtagen ved fisk og indmad)
- fleksible spisetidspunkter
- diæt/individuel tilrettede måltider hvis du har behov for det

Beboerne i boenheden kan samlet vælge mellem to modeller for døgnets måltider:

Model 1:

Færdigtillberedte måltider, med mulighed for selv at tilberede dele af måltiderne. Det hele leveres fra Madservice Aalborg.

Model 2:

Færdigtillberedt **middagsportion**, med mulighed for selv at tilberede dele af måltidet. Ved model 2 leveres middagsportionen fra Madservice Aalborg.

Beboere og medarbejdere i boenheden står selv for tilrettelæggelse, indkøb og tilberedning af den øvrige døgnekost.

Ønsker beboerne i boenheden samlet at skifte fra model 1 til model 2, aftales det med Madservice Aalborg 3 måneder i forvejen.



Til- og afmelding af maden

Kontaktteamet bestiller, døgnets måltider til dig når du flytter ind i boenheden/plejehjemmet. Flytter du ind før kl. 14.00, betaler du fra indflytningsdagen af. Flytter du ind efter kl. 14.00 betaler du fra dagen efter.

Der er mulighed for at afbestille dele af måltiderne hvis:

- du ikke er hjemme til et bestemt måltid, f.eks. i forbindelse med et familiebesøg eller hvis du skal på udflugt.
Afbestillingen skal ske til plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam senest kl. 13.00, 2 dage før.
- du fast ikke er hjemme til et bestemt måltid, f.eks. hvis du går i dagcenter og køber måltidet der. Aftales med plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam, der sørger for afbestilling.

Døgnets måltider kan afbestilles hvis:

- du selv eller en person fra dit netværk står for alle måltider. Aftales med plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam, der sørger for afbestilling.
- du ved længerevarende sygdom har brug for anden ernæring. Plejhjemslederen eller en medarbejder fra dit kontaktteam sørger for afbestilling.
- du indlægges på sygehuset. Plejhjemslederen eller din kontaktperson sørger for afbestilling.

Indlægges du efter kl. 14.00 betaler du for hele døgnkosten. Indlægges du før kl. 14.00 betaler du ikke for døgnkosten den dag.

Menu

Ved planlægning af menuerne tages højde for sæson og højtider. Maden fremstilles af førsteklasses råvarer, herunder også økologiske varer.

Køkkenet udarbejder og udsender en menuplan for hver måned. Den samlede, udfyldte menuplan returneres til køkkenet.

I forbindelse med menuvalg vælger du samtidigt, om du ønsker hovedret og bilet eller kun hovedret. Her vælges der også for en måned af gangen.

Døgnets måltider består af

3 hovedmåltider og 3-4 mellemmåltider, På plejehjemmet udleveres en informationsfolder til beboere og beboerens netværk, hvori det er specificeret, hvilke tilbud der er af mad i løbet af dagen. Se vores hjemmeside på: www.madservice.aalborg.dk



En middagsportion består af

- 100 gram kød/120 gram fars /120 gram fisk
- 150 gram kartofler, ris eller pasta
- 75 gram grøntsager og/eller 25 gram surt, varierende efter menuen
- 1.5 deciliter sovs
- 2 deciliter dessert eller 2,5 deciliter suppe
Hvis du ønsker at få råkostsalat eller flere grøntsager, er der mulighed for det.

Mad af fars er hakket kød, som iblandes andre råvarer. Karbonader og bøf betragtes ikke som mad af fars.

Hvis hovedretten er suppe, er den på en 0,5 liter. Hvis du har behov for det, kan du få proteindrik.

For at undgå madspild, kan det variere hvor meget tilbehør, der er til kødet. Variationen vurderes fra måltid til måltid. Der vil dog altid indgå minimum den angivne mængde kød.

Ernæringsvejledning

Kontaktteamet eller plejehjemslederen har ansvaret for at tage kontakt til ernæringsteamet fra Madservice Aalborg eller diætist fra sygehuset, hvis der er behov for nærmere vejledning om måltider eller diæt.

Særlige arrangementer

Til særlige arrangementer i boenheder og ved plejehjemsboliger kan der bestilles festmad - f.eks. til fødselsdage. Prisen aftales med Madservice Aalborg og fastsættes ud fra fuld omkostningsdækning. Du har mulighed for at købe mad til enkelte gæster.

Priser

Fra 01.01.2018 har Byrådet fastsat følgende priser:

- Døgnkost: enhedstakst: 102 kroner per døgn.
- Ved fravalg af biretten er enhedstaksten: 97,50 kroner pr. døgn. Betalingen for maden sker hver måned via Pengeinstitutternes Betalings Service (PBS)

Afregningsperioden er ved PBS- betaling fra den 10. i måneden til den 9. i den efterfølgende måned.



Kontakt- oplysninger

Du kan henvende dig til nedenstående telefonnumre, hvis du vil have yderligere oplysninger.

Funktionsområder

Aktivitet og træning 9931 7645

Trænings- og Aktivitetschef
Hanne Brusgaard Petersen
Storemosevej 17-21
9310 Vodskov

Sygepleje 9931 3820

Sygeplejechef
Helen Kæstel
Storemosevej 17-21
9310 Vodskov

Plejehjem 9931 3470

Plejeboligchef
Helle Birgitte Dahl Hansen
Storemosevej 17-21
9310 Vodskov

Køkken 9931 6696

Leder af Madservice
Hanne Melgaard Juul
Sofiendalsvej 95
9200 Aalborg SV



Kommunen har efter § 83, stk. 1 og stk. 2, i Lov om Social Service pligt til at tilbyde:

- 1) personlig hjælp og pleje
- 2) hjælp og støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
- 3) madservice til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Kommunen skal efter § 83, stk. 8 i Lov om Social Service ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose, så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

§ 83 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.



Yderligere information

**Hvis du har behov for yderligere informationer,
kan du henvende dig til:**

Kontaktcenteret - Visitationen

Tlf. 9982 5000

Lindholm Brygge 31

9400 Nørresundby



Kvalitetsstandarden er godkendt af Ældre- og Handicapudvalget 27.09.2017.