



Tilbud til Ældre

Pjece 2019

Allerød Kommune



Mål og værdier

Allerød Kommune har udarbejdet denne informationspjece for at give dig et indblik i Ældre og Sundheds mål og værdier, hvordan kommunen arbejder med visitation, hverdagsrehabilitering, hjemmehjælp, tidsfrister med mere. Formålet med pjecen er at informere dig om, hvad du kan forvente, når du har behov for hjælp fra Ældre og Sundhed.

Allerød Kommune understøtte mulighederne for, at borgerne kan være "herre i eget hus" så længe som muligt, og at der gives kvalificeret hjælp til de borgere, der har behov for det.

Kommunen ønsker derfor at give den enkelte ældre rum til at leve sit liv på egne betingelser. Alle ældre skal opleve at være medborgere og have muligheden for at bidrage aktivt til fællesskabet. Kommunen tilstræber at integrere og inkludere alle borgere samt bekæmpe marginalisering og isolation.

Ældrepolitikken tager udgangspunkt i en grundlæggende menneskeopfattelse, som er, at mennesket:

- Er individuelt, enestående og har en værdi i sig selv
- Er aktivt, beslutter og tager ansvar for egne handlinger
- Har brug for sociale kontakter og lever i samspil med miljøet
- Udvikler sig hele livet

Lov om Social Service, Lov om retssikkerhed og administration, Sundhedsloven og Loven om Frit valg udstikke de overordnede rammer for kommunens tilbud og Finansloven fastsætter den økonomiske ramme.

Ud fra den økonomiske ramme beslutter kommunal bestyrelsen og byrådet i Allerød Kommune et serviceniveau, som beskrives i kvalitetsstandarder. Gennem visitation bevilges ydelser til borgere, der har behov herfor. På den måde sikres et ensartet niveau i tildelingen af ydelser, og ressourcerne fordeles, så der først og fremmest tages hånd om de svageste ældre borgere.

Ældre og Sundhed - et fælles ansvar:

OVERORDNEDE MÅL FOR ÆLDREOMRÅDET
<ul style="list-style-type: none">▶ At borgerne, hvis vilkår svækkes, sikres tryghed og omsorg▶ At den enkelte borger bevarer ansvaret for sit eget liv▶ At borgerne har valgmuligheder▶ At borgerne oplever en god service▶ At medarbejderne er dygtige, kompetente og imødekommende

I Allerød Kommune er det en central værdi, at borgerne støttes i at klare sig selv længst muligt.

Allerød Kommunes vision er, at vore ældre borgere skal kunne opretholde et godt og værdigt liv, også under omstændigheder, som kræver en værdig ældrepleje. Visionen skal sikre retning og være toneangivende for den indsats og de tilbud, der udvikles og etableres. Når der bliver behov for hjælp for til de ældre, lægger kommunen vægt på, at hjælpen gives inden for det fastsatte serviceniveau og med udgangspunkt i værdierne:

- ▶ Tryghed og tillid
- ▶ Høj faglighed og kompetence
- ▶ Værdighed
- ▶ Flexibilitet
- ▶ Rehabilitering

Værdier for ældreområdet:

Du skal opleve sammenhæng mellem dine behov, og de tilbud der gives. Sagsbehandlingen og hjælpen tager udgangspunkt i en individuel samtale og vurdering, dermed får du størst muligt medansvar for beslutninger, der vedrører dit liv.

Samarbejdet med dig bygger på Allerød Kommune værdigrundlag **"Resultater gennem dialog"**.

Det betyder, at vi gensidigt drøfter og lytter til synspunkter, der kan lede frem til de bedste løsninger. Dialogen, der bærer værdigrundlaget ud i praksis, kendetegnes ved respekt, åbenhed og troværdighed.

RESULTATER GENNEM DIALOG

- ▶ **Respekt:** Vi respekterer borgernes forskellige udgangspunkter og medvirker til, at borgerne kender mulighederne i Allerød Kommune
- ▶ **Åbenhed:** Vi er parate til forandringer og indgår i åben dialog med borgere og samarbejdspartnere
- ▶ **Troværdighed:** Vi skal have professionel viden om det, vi gør. Vi skal gøre det, vi siger og sige det, vi gør.

Værdigrundlaget afspejler den måde, vi arbejder på, i forholdet til borgerne og i forholdet til hinanden.

Du har selv ansvar et ansvar:

Medarbejderne løser opgaverne med dig, ud fra den forudsætning, at du selv har ansvaret for og ret til at bestemme over din egen tilværelse. Vi yder hjælpen for at støtte og igangsætte aktiviteter, der fremmer dine muligheder for at fungere bedst muligt i dine egne omgivelser. For at udnytte ressourcerne bedst muligt, giver kommunen kun hjælp til opgaver, som du ikke selv kan varetage. Det betyder, at hjælpen skal betragtes

som et supplement til det, du selv er i stand til at gøre. Det sker blandt andet ved rehabilitering; det vil sige forskellige typer optræning, øvelser, instruktion, brug af hjælpemidler og teknikker, for at du fortsat selv kan klare de opgaver, du plejer.

Art og omfang af hjælp afhænger af:

Arten og omfanget af hjælpen afhænger blandt andet af

- Dine muligheder for at klare eller tage del i opgaverne i hjemmet
- Om der er ægtefælle/samlever eller voksne hjemmeboende børn i hjemmet
- Boligforhold – hjemmets størrelse og indretning
- Brug af hjælpemidler/velfærdsteknologi
- Evt. mulighed for at få hjælp af andre

Samarbejde:

Det er vigtigt, at baggrunden er et godt kendskab til din livssituation, dine ønsker og behov.

Vores samarbejde bygger på dialog og information, hvor også de pårørende kan have en vigtig rolle. Din pårørende ses som en ressource, vi kan inddrage i det omfang, du ønsker det. Dine pårørende vil oftest være dem, der er tættest på dig. De kan derfor være uvurderlige som samarbejdspartnere, når det handler om at give dig den bedst mulige pleje og omsorg.

Høj faglighed og kompetence:

Du skal have den bedst mulige kvalitet inden for de givne rammer. Målet med de indsatser du bevilges, skal være kendt af såvel dig som medarbejderne. Vi lægger vægt på, at du møder veluddannede medarbejdere, der har kompetence til at træffe kvalificerede beslutninger sammen med dig.

Hvilke tilbud har kommunen:

Allerød Kommune har en række tilbud til dig, hvis du får behov for hjælp.

Eksempler på tilbud i Allerød Kommune
<ul style="list-style-type: none">▶ Personlig pleje▶ Praktisk hjælp▶ Rehabilitering (Aktiv Hverdag)▶ Sygepleje▶ Madservice▶ Træning▶ Aktiviteter▶ Afløsning og aflastning▶ Hjælpemidler, herunder nødkald og boligindretning▶ Omsorgstandpleje▶ Midlertidigt ophold▶ Ældre- og plejeboliger▶ Særlige foranstaltninger for erhvervet hjerneskadede borgere▶ Særlige foranstaltninger for demente borgere▶ Forebyggelse

For hvert tilbud er der fastsat kvalitetsstandarder eller pjecer, der beskriver, hvem der kan få tilbuddet, og niveauet for servicen.

Hvordan søger du om hjælp:

Henvendelse vedrørende hjælp rettes til visitationen i Ældre og Sundhed, Allerød Kommune tlf. 48 12 69 50. Du kan selv henvende dig eller den pårørende, som du har givet tilladelse, kan henvende sig.

Har du brug for et hjælpemiddel, skal du sende en skriftlig ansøgning digitalt, som findes på hjemmesiden.

Hvordan vurderes dit behov:

Hvis du ansøger om personlig pleje eller praktisk hjælp vil en visitator vurdere, om du er berettiget til dette. Som regel vil visitator foretage et besøg hjemme hos dig. Ved besøget tages der udgangspunkt i, hvordan du har det, og hvordan du klarer hverdagens aktiviteter. Du er altid velkommen til at invitere dine pårørende eller andre med til mødet.

I vurderingen indgår dit fysiske og psykiske helbred, boligsituation, sociale behov og andre faktorer, der har betydning for dit liv og din trivsel. Visitator foretager altid en individuel vurdering af dit funktionsniveau. Denne vurdering foretages ud fra Kommunernes Landsforenings standard kaldet Fælles sprog III.

Al hjælp er baseret på, at du benytter de evner og færdigheder du har, og medvirker til løsningen af opgaverne i den udstrækning, det er muligt.

Visitator vil have fokus på, at du skal bevare dine færdigheder eller selv blive i stand til igen, at kunne klare din hverdag.

Hvis visitator vurderer, at du har udviklingspotentialer til selv at kunne varetage de ansøgte ydelser eller som led i en afklarende proces, vil du blive tilbudt et rehabiliterende forløb.

Bevilges et rehabiliterende forløb, vil en rehabiliteringsterapeut fra Aktiv Hverdag, sammen med dig vil se på områder, hvor du med en særlig målrettet indsats, kan forbedre din funktionsevne og nedsætte dit behov for hjælp.

Hvis du har behov for uopsættelig hjælp vil denne blive givet sideløbende, efter aftale med visitationen i Ældre og Sundhed.

Hvis du ikke er i målgruppen til en rehabiliterende indsats vil du ud fra helhedsvurderingen få bevilget hjælp til de ydelser, som vi vurderer, du har behov for inden for det serviceniveau politikkerne har besluttet.

Hvordan bevilles hjælpen:

På baggrund af vurderingen og samtalen med dig, beslutter visitator om du kan bevilges hjælp. Du får afgørelsen skriftligt. Heri kan du se, hvilken hjælp du får bevilget, og om hjælpen er midlertidig.

Hvornår får du svar:

Der er forskellige tidsfrister for, hvor længe din sag er under behandling. Du kan se tidsfristerne i skemaet.

Sagsbehandlingstidsfrister	
Praktisk hjælp	3 uger
Personlig pleje	3 dage
Sygepleje	1 dag
Genoptræning med genoptræningsplan	7 hverdage efter modtagelse med mindre andet aftales
Genoptræning eller vedligeholdelsestræning efter serviceloven	2 uger
Aktiviteter	3 uge
Hjælpemidler og forbrugsgoder	12 uger
Personlige kropsbårne hjælpemidler	3 uger
Boligindretning	26 uger
Støtte til bil	35 uger
Mad med levering	3 uger
Omsorgstandpleje	3 dage
Aflastning og afløsning	3 uger

Hvordan igangsættes hjælpen:

Hvis du får bevilget praktisk eller personlig hjælp i hjemmet, kan du frit vælge om du vil have hjælp fra kommunen eller fra en af de private leverandører, som kommunen har godkendt.

Visitationen vil informere dig om dine valgmuligheder, og udlevere informationsmateriale om leverandørerne.

Bor du på et plejecenter, er det centrets personale der hjælper dig med dine praktiske og personlige opgaver.

Hvem leverer hjælpen:

De medarbejdere, som udfører hjælpen, har en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Du kan således møde social- og sundhedsassistenter, hjælpere, sygeplejersker og terapeuter.

Alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt. Hvis du modtager hjælp flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere. Hjælpen planlægges så der er mest muligt kontinuitet.

I Allerød Kommune er alle medarbejdere ligeværdige uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en hjælper, for eksempel på grund af køn eller etnisk oprindelse.

Frit valg af leverandør:

Du kan vælge at få hjælpen fra Allerød Kommune eller en anden leverandør, hvis du har fået bevilliget:

VALGMULIGHEDER	Allerød Kommune	Privat Leverandør
Praktisk hjælp	✓	✓

Personlig pleje	✓	✓
Sygepleje	✓	
Genoptræning	✓	
Madservice	✓	✓
Madservice, plejecenter	✓	
Omsorgstandpleje	✓	
Plejeboliger	✓	
Ældreboliger	✓	

Hvis du får både praktisk hjælp og personlig pleje, kan du vælge at få den praktiske hjælp fra én leverandør, og den personlige pleje fra en anden leverandør. Den samme leverandør skal leverer alt personlig pleje eller praktisk bistand.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller kommunen hjælpen hos leverandøren. Derefter bliver du kontaktet af den leverandør, du har valgt.

Fleksibilitet:

Du skal opleve, at tilbud og hjælp nemt kan justeres i forhold til aktuelle behov. Det kan dreje sig om ændrede tilbud, i forhold til en ændret livssituation på grund af sygdom.

Der er mulighed for ind imellem, at bytte en ydelse til en anden form for hjælp, end den man har fået bevilget, inden for samme tidsramme.

Hvis du vil skifte leverandør:

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte Visitationen og oplyse om, hvem der skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør med 14 dages varsel.

Hvad dokumenteres:

Allerød Kommune har et elektronisk journalsystem, hvor relevante oplysninger om dig registreres. I journalsystemet skrives de oplysninger, der har betydning for din sagsbehandling. Ifølge lovgivningen har du ret til at få indsigt i oplysningerne.

Kommunen får automatisk besked hvis du bliver indlagt/udskrevet fra hospitalet.

Hvad koster det:

Prisen for den hjælp du får bevilget, er ofte beskrevet i kvalitetsstandarden.

Det er gratis at modtage:

- Sygepleje
- Personlig pleje og praktisk hjælp
- Genoptræning
- Rehabilitering (Aktiv Hverdag)
- Hjælpemidler

Der kan være udgifter i forbindelse med:

- Madservice
- Tøjevask
- Aktivitetscenter
- Kørsel
- Tandlæge
- Midlertidigt ophold på et plejecenter
- Forbrugsgoder

Hvordan følges op:

For at sikre at den hjælp du får, har den rigtige kvalitet, gennemfører kommunen tilsyn med de virksomheder, der leverer hjælpen.

Oplysningspligt:

Når du får hjælp, har du pligt til at oplyse om ændringer, der kan have betydning for hjælpen.

Kommunen har pligt til at:

- Informere dig om den pleje og behandling du får
- Indhente dit samtykke før nye tiltag iværksættes, eller oplysninger videregives til en anden myndighed.

Kommunen og sygehuse kan udveksle oplysninger om indlæggelse på, og udskrivning fra, sygehuse uden dit samtykke.

Alle medarbejdere har tavshedspligt om forhold der vedrører deres arbejde.

Dit hjem er en arbejdsplads:

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet og de arbejdsredskaber der anvendes, skal være i orden.

Der foretages en arbejdspladsvurdering der kortlægger om kravene er opfyldt i forhold til opgaven.

Det kan være nødvendigt, at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Ligeledes har du ansvar for adgangsforholdene og belysning ved og i boligen.

Rygning må ikke foregå mens personalet er til stede. Medarbejderne lufter ud efter behov.

Anvendes rengøringsmidler, må disse ikke være sundhedsskadelige og skal være miljømærket.

Rengøringsmidler:

Når du køber rengøringsmidler, skal du sikre at emballagen er mærket med følgende miljømærkning:



Europæisk miljømærke



Nordiske miljømærke

Rengøringsmidler med orange faremærker



må ikke bruges af personalet.

Dette er for eksempel klorin, sprit og visse afkalkningsmidler.

Der må **ikke** anvendes **brun sæbe** eller **sæbspåner**.

Endvidere må der **ikke** anvendes midler på **sprayflaske**.

Personalet kan rådgive om køb af rengøringsmidler.

Henvendelse fra kommunen:

Henvendelser fra kommunen kommer som udgangspunkt i din Digitale Postkasse. Hvis du er fritaget for digital post, vil henvendelser komme som papirbrev.

Hvis du ikke kan ansøge med Digital selvbetjening, kan du også fritages for dette, ved henvendelse til Borgerservice.

Hvis du ønsker at klage:

Hvis du ønsker at klage over afgørelsen

Hvis du er utilfreds med den afgørelse kommunen har truffet, kan du klage. Din klage skal være sendt til Allerød Kommune inden for fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Når vi modtager din klage, revurderer vi afgørelsen. Hvis vi fastholder vores afgørelse, sender vi klagen og sagens akter videre til Ankestyrelsen.

Hvis du ønsker at klage over udførelsen

Hvis du ikke er tilfreds med udførelsen af afløsningen, opfordres du i første omgang til at kontakte leverandøren: plejecenteret, hjemmehjælpsleverandøren, leverandør af madservice eller tøjvask transportfirmaet, etc.

Klager over udførelsen kan også sendes til ledelsen for Ældre og Sundhed.

Klager sendes til:

Allerød Kommune
Att. Ældre og Sundhed
Bjarkesvej 2
3450 Allerød
Tlf.: 4812 6950

Telefontid:

Mandag tirsdag og torsdag: kl. 10.00 – 12.00

Onsdag og fredag: lukket

Du kan også sende klagen som e-mail:

aeldreogsundhed@alleroed.dk eller som digital post fra din e-Boks.