

Tilbud til ældre i plejebolig 2011 – SOU

Kære københavnere	2
Mål og værdier	3
Samarbejde med pårørende	7
Hvad kan du få hjælp til?	7
Personlig pleje	8
Praktisk hjælp	8
Sygepleje	9
Mad og måltider	9
Træning	10
Aktiviteter og samvær	11
Hjælpemidler	12
Omsorgstandpleje	13
Hvis du ønsker at klage	13
Lovgrundlag	15
Adresser	18

Kære københavnere

Som Sundheds- og Omsorgsborgmester er jeg glad for at kunne præsentere de nye kvalitetsstandarder, som vi har vedtaget for ældreområdet i Københavns Kommune i 2011.

Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, vi har fastlagt for ældre borgere i København.

Du kan læse om, hvilken hjælp du kan få og formålet med hjælpen, når du bor i plejebolig. Og du kan se hvilke mål og værdier, der danner grundlaget for kommunens tilbud til ældre borgere.

I Sundheds- og Omsorgsudvalget følger vi én gang om året op på, om der er behov for at ændre kvalitetsstandarderne. Det gør vi bl.a. ud fra de tilbagemeldinger, vi får fra borgerne, ældrerådene og vores medarbejdere.

Formålet med kvalitetsstandarderne er at sikre, at der er sammenhæng mellem de politiske mål og den hjælp, du modtager. Kvalitetsstandarderne skal også bidrage til en ensartet service i hele kommunen.

Jeg håber, at du får glæde af de nye kvalitetsstandarder og af den hjælp, som du kan få fra kommunen.

Med venlig hilsen

Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester

Mål og værdier

Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune fastsætter serviceniveauet på ældreområdet, og har dermed også det overordnede ansvar for kommunens tilbud. Kvalitetsstandarderne i denne brochure, 'Tilbud til ældre i plejebolig', beskriver det serviceniveau, som Borgerrepræsentationen har fastsat.

Ældrepolitikken som grundlag

Som grundlag for indsatsen på ældreområdet har Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg formuleret en ældrepolitik. Den skal sikre, at der er tilbud både til aktive ældre, der kan klare sig selv, og til ældre, som har brug for hjælp fra kommunen.

Overordnede mål for ældreområdet

Ældre i København oplever:

- flere gode leveår med godt helbred
- livskvalitet uanset livssituation
- at være en ressource, der bliver brugt
- at der tages hensyn til deres individuelle behov og ønsker
- muligheder for at indgå i velfungerende sociale fællesskaber
- kvalitet i mødet med kommunen

Principper for indsatsen

Ældrepolitikken bygger på seks principper, som er grundlæggende for de beslutninger, der træffes på ældreområdet i Københavns Kommune.

Principper for indsatsen på ældreområdet

- sundhedsfremme og forebyggelse er i fokus
- udgangspunkt i den enkeltes ressourcer, individuelle behov og ønsker
- kontinuitet og tryghed i hverdagen
- høj kvalitet i kommunens tilbud og fagligt dygtige medarbejdere
- tæt samarbejde på tværs
- forskning og teknologi indgår aktivt i tilbud og udvikling

Principperne er retningsgivende for, hvordan kommunen møder ældre borgere, og hvordan hjælpen til ældre tilrettelægges. Borgere, der har behov for hjælp fra Københavns Kommune, skal kunne stole på, at de modtager den hjælp, som de har brug for.

Kommunens tilbud skal bidrage til, at borgerne fastholder eller udvikler deres ressourcer gennem en aktiverende og forebyggende indsats. Vi stræber efter, at borgerne oplever, at indsatsen tager udgangspunkt i deres individuelle behov og ønsker, og at der er sammenhæng i den hjælp, de modtager.

Det er i mødet mellem mennesker, at ældre får oplevelsen af tryghed og omsorg. Derfor skal personalet både være fagligt dygtigt og fleksibelt over for ældres vaner og ønsker. Personalet skal desuden arbejde ud fra ældreområdetets mål og værdier for at sikre en høj kvalitet i kommunens tilbud.

Du kan læse mere om ældrepolitikken på kommunens hjemmeside: www.kk.dk/ældrepolitik, hvor du også finder publikationer og nyheder.

Plejeboliger i Københavns Kommune

Københavns Kommune har et varieret udbud af plejeboliger, der kan imødekomme ældre borgeres ønsker til beliggenhed og indretning. Boligerne er indrettede i plejehjem eller i plejeboligbebyggelser.

Har du særlige helbredsmæssige behov, f.eks. som svagtseende, eller har du en demenssygdom, kan du tildeles en bolig, der er indrettet, så den kan imødekomme dine særlige behov. Der er fokus på, at personalet har særlige kompetencer.

Københavns Kommune har en fire- ugers garanti, når du søger om en plejebolig. Garantien betyder, at du får tilbudt en bolig senest fire uger efter, at du har fået boligen bevilget. Garantien gælder dog ikke, hvis du ønsker en bestemt plejebolig. Ønsker du en plejebolig i en anden kommune, er du heller ikke omfattet af garantien.

Du betaler husleje og for el og varme efter nærmere fastsatte regler. På plejehjem, opført efter den lovgivning, der var gældende indtil 1987, betaler du en boligafgift, der er beregnet ud fra dine indtægtsforhold. For en plejebolig, opført efter 1987, betaler du boligindskud og husleje. Du kan søge om boligindskudslån og boligydelse til huslejen.

Du kan læse mere om, hvordan du søger om en plejebolig i brochuren 'Tilbud til ældre', eller du kan henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren) for flere oplysninger. Du kan også finde information om plejeboliger i Boligkataloget på kommunens hjemmeside: www.kk.dk/boligkatalog.

Informationer om politikker og tilbud på ældreområdet, publikationer, nyheder etc. findes også på kommunens hjemmeside, www.kk.dk > Sundhed og Omsorg. Flere plejehjem har deres egen hjemmeside, hvor de løbende informerer om aktiviteter, nyheder og tilbud.

Indflydelse på eget liv

Det er vort mål at tilbyde hjælp og støtte på en måde, der fortsat giver dig størst mulig selv- og medbestemmelse over eget liv. Vi stræber efter at inddrage dine egne ressourcer, både de fysiske, sociale og mentale. Det betyder, at du i høj grad selv skal være med til at tilrettelægge hjælpen og deltage heri.

De enkelte plejehjem har udarbejdet et værdigrundlag, som er udgangspunktet for hverdagen på plejehjemmet. Du har en selvstændig bolig, og samtidig har du mulighed for

at indgå i et socialt fællesskab med de mennesker, der bor på plejehjemmet, personalet og andre, der har deres gang der. Vi søger sammen med dig at tilrettelægge en tryk hverdag, der passer til dine vaner, traditioner og ønsker.

Du kan deltage i måltidsfællesskabet og i de forskellige aktiviteter, som f.eks. kan omfatte samvær, ture ud af huset, højtlesning, filmforevisning, musik/sang, gudstjeneste og træning for at vedligeholde dine funktioner.

I det omfang, du ønsker det, er din familie, venner og bekendte velkomne til fortsat at være en del af dit liv, som før du flyttede i plejebolig.

Bruger- og pårørenderåd

Der er oprettet bruger- og pårørenderåd på nogle af kommunens plejehjem. Rådene fungerer som et forum for dialog mellem kommunen og beboerne/de pårørende om tilrettelæggelsen af hverdagen. Rådene inddrages ved fastlæggelsen af retningslinjerne for det daglige liv i og omkring boligen.

Det er op til det enkelte plejehjem om der oprettes bruger- pårørenderåd, eller om inddragelsen af beboere og pårørende tilrettelægges på anden vis. Det enkelte plejehjem kan fortælle dig mere om, hvordan beboere og pårørende inddrages i tilrettelæggelsen af hverdagslivet.

Hvordan får du hjælp?

I forbindelse med at du blev godkendt til en plejebolig, blev dit behov for hjælp vurderet af en visitator. Disse oplysninger har plejehjemmet modtaget, før du flytter ind, og de udgør sammen med de oplysninger, du og evt. dine pårørende giver ved indflytningen, grundlaget for tilrettelæggelsen af den hjælp, du får. Du kan få hjælp til det, som du har vanskeligt ved eller ikke selv kan klare. Personalet udarbejder i samarbejde med dig en døgn- og ugeplan, hvor dag- og ugeaktiviteter er beskrevet. Hverdagen tilrettelægges med respekt for dine ønsker og behov. En kopi af døgn- og ugeplanen udleveres gerne til dig.

Plejehjemmet samler dine personlige oplysninger i en elektronisk journal, hvor personalet løbende noterer oplysninger, der er relevante for plejen af og omsorgen for dig. Oplysningerne er fortrolige, men du kan til enhver tid få indsigt heri. Hvis du har udarbejdet et plejetestamente, vil det indgå som en del af journalen.

Efter indflytningen får du igen besøg af en visitator, som sammen med dig vurderer dit behov for hjælp i de nye omgivelser. Du er velkommen til at invitere pårørende med til samtalen.

Registrering af oplysninger

Københavns Kommune registrerer relevante oplysninger om dig elektronisk for at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp. Ifølge persondataloven har du ret til at få indsigt i oplysningerne. Du kan læse mere om persondataloven og dine muligheder under ”Lovgrundlag” bagerst i brochuren.

Hvem udfører hjælpen?

Til din plejebolig er der tilknyttet personale hele døgnet, som alt efter dine behov kan hjælpe dig med personlige og praktiske opgaver. Personalet, der yder hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Du møder også elever og studerende. Personalet har tavshedspligt.

I Københavns Kommune er al personale ligeværdigt, uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en hjælper, f.eks. på grund af hjælperens køn eller etniske oprindelse.

Din plejebolig er en arbejdsplads

Når du modtager hjælp i din plejebolig, er din bolig også personalets arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet skal være i orden. Derfor vil indretningen af boligen afhænge af boligens størrelse og dit behov for hjælpemidler.

Personalet må ikke ryge i din bolig. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører hjælpen.

Hvad koster hjælpen?

Du skal ikke betale for den hjælp, du modtager til personlig pleje og rengøring. Du vælger selv, om du vil benytte plejehjemmets tilbud om måltider, tøjvask og aktiviteter, rengørings- og toiletartikler, eller om du får opgaverne løst på en anden måde. Plejehjemmet udarbejder en servicekontrakt omfattende de ydelser, du vælger at modtage. Du betaler en gang månedligt for de valgte ydelser.

Plejehjemmet kan oplyse dig om de aktuelle takster. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside:

<http://www.kk.dk/Borger/SundhedOgAeldre/HjaelpIHjemmet/Hjemmepleje/Takster.aspx>

Hvordan sikrer vi kvaliteten?

Københavns Kommune følger løbende op på den hjælp, du modtager, for at sikre at kvalitetskravene er opfyldt, at hjælpen svarer til dine behov, og at du er tilfreds med hjælpen.

Mindst en gang om året reviderer kommunen kvalitetsstandarderne for ældreområdet. Kommunen er løbende i dialog med ældreråd, beboere, pårørende og ældreorganisationer om kvaliteten af kommunens tilbud til ældre borgere. Ældrerådene bliver også hørt i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne. Læs mere på hjemmesiden: www.aeldreraad-kbh.dk

Kommunen gennemfører også tilfredshedsundersøgelser blandt beboere i plejeboliger. Derudover fører kommunen årligt et uanmeldt tilsyn i plejeboliger, og embedslægen aflægger mindst et uanmeldt sundhedsfagligt tilsynsbesøg årligt. Resultaterne af tilsynsbesøgene og en årlig redegørelse sendes i høring hos de kommunale ældreråd, beboere og pårørende.

Du kan få udleveret tilfredshedsundersøgelser og tilsynsrapporter hos det personale, der er tilknyttet din plejebolig.

Samarbejde med pårørende

I Københavns Kommune lægger vi vægt på, at borgernes selvbestemmelsesret respekteres, og du afgør selv om og i hvilket omfang, dine pårørende skal informeres og inddrages i dit liv, når du flytter i plejebolig. Kommunen ser pårørende som en ressource og som værdifulde samarbejdspartnere med betydning for din trivsel. Samarbejdet bygger på værdierne åbenhed, respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Når du flytter i plejebolig, taler vi med dig og dine eventuelle pårørende om, hvordan og i hvilket omfang dine pårørende kan bidrage til at skabe de bedste vilkår for et godt liv for dig. Vi taler også om, hvordan vi løbende håndterer spørgsmål og problemer. Dine pårørende er også meget velkomne til at bidrage til plejehjemmets fælles sociale liv, f.eks. i forbindelse med ture ud af huset og afholdelse af arrangementer.

Pårørende kan også efter aftale med dig korrespondere med plejehjemmet via e-mail, ligesom plejehjemmet er behjælpelig med at videreformidle e-mails til dig.

Via fora for inddragelsen af beboere og pårørende, kan du og dine pårørende få indflydelse på fastlæggelsen af retningslinier for det daglige liv i og omkring plejeboligen.

Hvad kan du få hjælp til?

Hjælpen i plejeboliger tilbydes inden for rammen af kommunens politisk fastlagte serviceniveau, arbejdsmiljøloven, personaleoverenskomster og aftaler, budgetter og økonomi mv. Vi har en forventning om, at du og dine pårørende har forståelse for disse rammer i det daglige samarbejde med kommunen.

Formålet med hjælpen er, at du oplever trykthed og kan leve bedst muligt i overensstemmelse med dine ønsker. Du får hjælp og støtte til de opgaver, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare. Hjælpen gives inden for en ramme af selv- og medbestemmelse, hvor du får mulighed for at bruge dine ressourcer. Det betyder, at du selv er med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver, når det kan lade sig gøre.

Du kan få hjælp til

- personlig pleje
- praktisk hjælp
- sygepleje
- mad og måltider
- træning
- aktiviteter/samvær
- hjælpemidler
- omsorgstandpleje

Personlig pleje

Du kan få hjælp til personlig pleje alt efter dine konkrete behov. Du kan få personlig pleje, hvis du har behov for hjælp til f.eks. at vaske dig eller at gå på toilettet.

Personlig pleje omfatter f. eks hjælp til at

- blive vasket eller komme i bad
- få vasket og friseret hår
- komme på toilet
- tage tøj på og af
- tage proteser på og af

Alt efter dine behov kan du få støtte og hjælp til personlig pleje en eller flere gange dagligt. Har du brug for hjælp til hårvask og/eller bad, vil du som hovedregel få hjælp hertil én gang om ugen.

Praktisk hjælp

Du kan få hjælp til praktiske opgaver, alt efter dine konkrete behov. Du kan få praktisk hjælp, hvis du f.eks. har brug for hjælp til at gøre rent.

Målet med praktisk hjælp er, at du får hjælp og støtte til praktiske opgaver, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare. Den hjælp, du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare.

Praktisk hjælp omfatter f.eks. hjælp til at

- støvsuge tæpper, gulve og møbler
- tørre støv af på flader, f.eks. reoler, vindueskarme og lignende
- vaske gulv
- gøre rent på badeværelse og andre rum i tilknytning til boligen
- vaske tøj

Alt efter dine behov for hjælp vil du som hovedregel få hjælp til rengøring én gang om ugen.

Du kan vælge at få hjælp til tøjvask via vaskeordningen på det enkelte plejehjem. Hvor ofte du kan få hjælp til tøjvask vil afhænge af, hvordan det pågældende plejehjem har tilrettelagt vaskeordningen samt dit behov.

Hvad siger loven?

Reglerne for personlig pleje og praktisk hjælp er fastsat i Lov om social service § 83 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Sygepleje

Alt efter dine behov kan du få sygepleje i forbindelse med sygdom og anden form for svækkelse.

Sygepleje omfatter f.eks.

- pleje og behandling i forbindelse med akut eller kronisk sygdom eller i forbindelse med livets afslutning
- koordinering af den lægeordnede behandling og observation af behandlingens effekt
- råd og vejledning om håndtering af nye livssituationer f.eks. i forbindelse med sygdom
- hjælp til at bestille og hælde medicin op eller introduktion til dosispakket medicin

Hvad siger loven?

Reglerne for sygepleje er fastsat i Sundhedsloven § 138 og § 139 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Mad og måltider

Du kan få alle dagens hoved - og mellemmåltider, og du kan få støtte til at vælge en varieret og ernæringsrigtig sammensat mad. Du kan få f. eks. diabetes – eller hjertevenlig mad, hvis du har særlige behov. Så meget som muligt af maden tilberedes af økologiske råvarer.

Du har mulighed for at få hjælp og støtte til at spise og drikke.

Du kan indtage dine måltider i selskab med andre beboere; men du kan også vælge at spise måltiderne i din egen bolig.

Måltiderne er fordelt over hele dagen. Typisk vil du blive tilbudt tre hovedmåltider og tre mellemmåltider alle årets dage. Det varme hovedmåltid serveres enten til middag eller aften.

Mad og måltider omfatter f.eks.

- alle dagens hoved- og mellemmåltider
- ét varmt måltid om dagen, der enten serveres til middag eller aften
- mad, der tager hensyn til din vægt og appetit
- diabetes- og hjertevenlig mad, hvis du har behov for dette
- ved andre sygdomme eller allergi, der kræver diæt, kan du få særlig mad efter lægeordination.
- mad, der alt efter dine behov er tilpasset i konsistensen, f.eks. mos
- hjælp til at spise og drikke, hvis du har behov for det

Hvad koster det?

Du betaler selv for maden; men kommunen giver et tilskud hertil. Plejehjemmet kan oplyse dig om de aktuelle takster.

Allerede bestilte måltider kan afbestilles. Afbestilling af måltider kan aftales med personalet, der er tilknyttet din plejebolig.

Hvad siger loven?

Reglerne for mad og måltider er fastsat i Lov om social service § 79 og § 83.

Desuden følger mad og måltider til beboere i kommunens plejeboliger retningslinjerne i kommunens kostpolitik og de officielle anbefalinger for kost til ældre. Mad og måltider til beboere i kommunens plejeboliger overholder også den til enhver tid gældende fødevarerlovgivning (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Træning

Du kan få vejledning, hjælp og støtte til træning, hvis du har behov for og ønske om at vedligeholde eller styrke din evne til at udføre dagligdags aktiviteter.

Formålet med træning er, at du vedligeholder eller styrker dine færdigheder, så du har mulighed for at få et selvstændigt og aktivt liv i det omfang, du ønsker og formår. Du får dermed mulighed for at genvinde, vedligeholde og/eller styrke dine ressourcer og fastholde din evne til at klare hverdagens opgaver med mindst mulig hjælp.

Træningen tilrettelægges ud fra dine ressourcer og ønsker.

Træning omfatter f.eks.

- træning for at vedligeholde dine færdigheder og dagligdags aktiviteter
- genoptræning efter midlertidig svækkelse

I tilrettelæggelsen af dit træningsforløb vil det blive vurderet, hvor ofte du har behov for træning, og hvilken type træning du har behov for.

Træning for at vedligeholde dine færdigheder

Du kan få vedligeholdelsestræning, hvis du har behov for eller ønske om at fastholde dine fysiske, mentale og sociale færdigheder. Vedligeholdelsestræning vil typisk foregå på det plejehjem, som din plejebolig er tilknyttet.

Genoptræning efter midlertidig svækkelse

Du kan få genoptræning, hvis du på grund af midlertidig svækkelse, f.eks. efter skader eller sygdom, har behov for målrettet træning. Genoptræning vil typisk foregå på det plejehjem, som din plejebolig er tilknyttet.

Hvordan kan du få træning?

Har du behov for genoptræning eller vedligeholdende træning, skal du kontakte personalet, der er tilknyttet din plejebolig. Dine behov vil typisk blive vurderet af en fysio- eller ergoterapeut, og du modtager den træning, du har behov for.

Hvem udfører træningen?

Personalet, der udfører træningen, har typisk en uddannelse som fysio- eller ergoterapeuter. Vedligeholdelsestræning kan også udføres af social- og sundhedsfagligt personale.

Hvad siger loven?

Reglerne for træning er fastsat i Lov om social service, § 85 og § 86 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Aktiviteter og samvær

Du kan få hjælp og støtte til aktiviteter, hvis du af fysiske, sociale og / eller mentale årsager ikke selv kan opfylde dit behov for og ønsker om aktiviteter.

Samvær om fælles aktiviteter åbner mulighed for at skabe nye kontakter til andre beboere. I det omfang du ønsker det, kan du få hjælp og støtte til at opretholde sociale kontakter og til at etablere nye kontakter.

Plejehjemmene har forskellige tilbud om aktiviteter, som du kan deltage i alt efter dine ressourcer og egne ønsker.

Aktiviteter omfatter f.eks.

- aktiviteter uden for plejehjemmet, som udflugter og småindkøb
- små og større arrangementer med kaffe/spisning og evt. underholdning
- samvær i små eller større grupper
- filmvisning
- lydbøger og musik
- bankospil og højtlesning
- kreative aktiviteter
- gudstjeneste
- sundhedsfremmende og forebyggende aktiviteter
- forebyggende indsatser

Hvad koster det?

Til flere aktiviteter er der tilknyttet en egenbetaling. Priserne afhænger af den konkrete aktivitet.

Hvad siger loven?

Reglerne for aktiviteter er fastsat i Lov om social service § 79 § 83 og § 85 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Hjælpemidler

Plejeboligen er som standard udstyret med en plejeseng. Du kan få et hjælpemiddel, hvis du har en varig fysisk eller psykisk svækkelse. Plejehjemmet vil enten udlåne de nødvendige hjælpemidler eller anskaffe dem til dig. Har du fået bevilget en rollator, kørestol mv. inden du flytter i plejebolig, kan du tage den med, hvis du stadig har behov for den.

Hjælpemidler omfatter f.eks.

- tekniske hjælpemidler, f.eks. rollatorer, kørestole, trykaflastende madras og luplampe
- personlige hjælpemidler, f.eks. proteser, bleer, urinposer, kompressionsstrømper, parykker, diabeteshjælpemidler og ortopædisk fodtøj

De tekniske hjælpemidler bliver genbrugt, når det er muligt. Derfor må du være indstillet på, at du kan få et hjælpemiddel, som har været brugt.

Hvad siger loven?

Reglerne for hjælpemidler er fastsat i Lov om social service § 112. Reglerne for forbrugsgoder er fastsat i Lov om social service § 113. (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Omsorgstandpleje

Du kan blive tilknyttet omsorgstandplejen. Det betyder, at hvis du har vanskeligt ved at komme til tandlæge, kan du få tandlægebehandling på det plejehjem, hvor du bor. Der er en mindre egenbetaling, hvis du ønsker at være tilknyttet ordningen med omsorgstandpleje.

Omsorgstandpleje omfatter f.eks.

- undersøgelse
- tandrensning
- fyldninger
- protesekorrektioner

Omsorgstandpleje omfatter regelmæssig forebyggelse og undersøgelse af dine tænder eller proteser, typisk en til to gange årligt og derudover efter behov. Desuden omfatter omsorgstandpleje mindre behandlinger af dine tænder eller proteser efter behov. Tandlægebehandlingen omfatter ikke større behandlinger af dine tænder.

Du kan læse mere om omsorgstandpleje på Voksentandplejens hjemmeside: www.voksentandplejen.dk.

Du kan frit vælge, om behandlingen skal udføres af den kommunale tandlæge eller af en praktiserende tandlæge/en klinisk tandtekniker, som har en aftale med Københavns Kommune. Ønsker du flere informationer, kan du henvende dig til plejehjemmets personale, eller visitator fra Den Centrale Visitation (se adresser bagerst i brochuren). Har du behov for større behandlinger af dine tænder, kan du på almindelig vis og efter gældende regler få denne tandpleje på en tandklinik uden for plejehjemmets bebyggelse.

Hvad siger loven?

Reglerne for omsorgstandpleje er fastsat i Sundhedsloven § 131 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Hvis du ønsker at klage

I Københavns Kommune bestræber vi os på at tage hånd om spørgsmål, ønsker og problemer så tæt på borgeren som muligt – dvs. i den daglige dialog mellem dig og det personale, der hjælper dig.

I de tilfælde, hvor det ikke lykkes at finde en for dig tilfredsstillende løsning, er det som udgangspunkt dig, som modtager af hjælpen, der kan klage. Hvis dine pårørende ønsker at klage på dine vegne, skal de derfor have en fuldmagt fra dig (Se klagevejledning bagerst i brochuren).

Du kan klage mundtligt eller skriftligt, og plejehjemmets personale kan vejlede dig om,

hvordan du kan klage. Hvis du vælger at klage, har det ikke betydning for din ret til at modtage hjælp.

Inden for ti arbejdsdage modtager den person, der klager, en bekræftelse på, at klagen er modtaget. Fristen for behandling af klager afhænger af klagens indhold, og klagens indhold har også betydning for, hvor klagen behandles.

Du har mulighed for at klage over visitators afgørelse, hvis du ikke er tilfreds. Klagen skal sendes til Den Centrale Visitation inden for 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen (se adresser bagerst i brochuren). Din sag vil herefter blive vurderet igen. Fastholder Den Centrale Visitation afgørelsen, vil din klage blive videresendt til Det Sociale Nævn. Du kan også kontakte Borgerrådgiveren – se nedenfor.

Hvis du ikke er tilfreds med den hjælp, du får til personlig pleje og til praktiske opgaver, anbefaler vi dig i første omgang at tale med personalet om, hvordan I løser problemet. Får du ikke en tilfredsstillende løsning, kan du henvende dig til dit lokalområdekontor. Du kan også kontakte Borgerrådgiveren – se nedenfor.

Hvis du ikke er tilfreds med sygeplejen kan du klage til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn eller Embedslægeinstitutionen i Hovedstaden (se adresser bagerst i brochuren). Du kan læse mere om dine muligheder for at klage på kommunens hjemmeside: <http://www.kk.dk/Borger/SundhedOgAeldre/KlageOgErstatning>

Borgerrådgiveren

Hos Borgerrådgiveren kan du få hjælp, hvis du ønsker at klage over Københavns Kommune eller ønsker hjælp til dialogen med kommunen. Du kan klage til Borgerrådgiveren over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Du kan også klage over diskrimination. Hvis Borgerrådgiveren ikke kan behandle din klage, kan du få vejledning om, hvordan du kommer videre.

Du kan også få information om klagemuligheder. Borgerrådgiveren hjælper også gerne, hvis du har svært ved at forstå et brev fra kommunen (se adresser bagerst).

Hvis du ikke er tilfreds med den træning, du modtager, har du mulighed for at klage til

- Sundhedsvæsenets Patientklagenævn, som behandler sager om lægefaglige vurderinger og afgørelser om dit genoptræningsbehov, der står i din genoptræningsplan fra hospitalet.
- Region Hovedstaden, som behandler sager om serviceniveauet i forbindelse med genoptræning på hospitaler.
- personalet, der er tilknyttet din plejebolig, som behandler sager om vedligeholdelsestræning i kommunen.
- træningscentret, som behandler sager om genoptræning i kommunen.

Du kan finde kontaktoplysninger til de forskellige klageinstanser under ”Adresser” bagerst i brochuren.

Lovgrundlag

Du kan her læse uddrag af de love, som gælder for de enkelte servicetilbud i kvalitetsstandarderne. Det drejer sig om Serviceloven og Sundhedsloven. Du kan også finde information om Persondataloven, som beskriver dine rettigheder til at se oplysninger, som kommunen har registreret elektronisk om dig.

Der henvises desuden til: Lov om almene boliger, Lov om boliger for ældre og personer med handicap, Lov om social pension og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, som vedrører borgernes rettigheder og indflydelse, behandling af sager/ oplysninger, m.m.

På www.retsinformation.dk kan du finde hele lovgivningen og søge i love og regler.

Serviceloven

§ 18 stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal samarbejde med frivillige sociale organisationer og foreninger.

§ 79 stk. 1. Kommunalbestyrelsen kan iværksætte eller give tilskud til generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte retningslinjer for, hvilke persongrupper der kan benytte tilbuddene.

Stk. 2. Afgørelser efter stk. 1 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Stk. 3. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler om betaling for tilbud efter stk. 1.

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1) personlig hjælp og pleje og

2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 4. Kommunen skal 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).

§ 85. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

§ 86. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

§ 112. Stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet

- 1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
- 2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

§ 113. Stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal yde hjælp til køb af forbrugsgoder, når betingelserne

i § 112, stk. 1, er opfyldt. Der kan dog ikke ydes hjælp til forbrugsgoder, der normalt indgår i sædvanligt indbo.

§ 116. Stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal yde hjælp til indretning af bolig til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når indretning er nødvendig for at gøre boligen bedre egnet som opholdssted for den pågældende.

Sundhedsloven

§ 131. Kommunalbestyrelsen tilbyder forebyggende og behandlende tandpleje til personer, der på grund af nedsat færdighed eller vidtgående fysisk eller psykisk handicap kun vanskeligt kan udnytte de almindelige tandplejetilbud.

Stk. 2. Personer, der får tilbudt tandpleje på kommunal klinik, kan vælge i stedet at modtage tandplejetilbuddet hos praktiserende tandlæge eller klinisk tandtekniker.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan indgå aftale med regionsrådet om, at regionsrådet varetager omsorgstændpleje for de af stk. 1 omfattede personer.

§ 138. Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvielse til personer med ophold i kommunen.

§ 139. Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om omfanget af og kravene til den kommunale hjemmesygeplejerskeordning.

§ 140. Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri genoptræning til personer, der efter udskrivning fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, jf. § 84 om genoptræningsplaner.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsens indsats efter stk. 1 tilrettelægges i sammenhæng med de kommunale træningstilbud m.v. i henhold til anden lovgivning.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan tilvejebringe tilbud om genoptræning i henhold til stk. 1 ved at etablere behandlingstilbud på egne institutioner eller ved indgåelse af aftaler herom med andre kommunalbestyrelser, regionsråd eller private institutioner.

Stk. 4. Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om patienternes mulighed for at vælge mellem genoptræningstilbud.

Persondataloven

Persondataloven giver borgeren særlige rettigheder, når offentlige myndigheder og private bruger personoplysninger på edb. Loven giver også dem, der behandler personoplysninger, visse pligter, som f.eks. at give Datatilsynet besked om behandlingens formål, og hvem oplysninger eventuelt videregives til.

Ifølge persondataloven har klagere og andre registrerede som udgangspunkt følgende rettigheder:

- Ret til at blive orienteret om indsamling af oplysninger til brug for edb-behandling.
- Ret til at bede om indsigt i de oplysninger der edb-behandles.
- Ret til at gøre indsigelse mod at oplysningerne edb-behandles.
- Ret til at kræve berigtigelse, sletning eller blokering af oplysninger der er urigtige, vildledende eller på lignende måde er behandlet på edb i strid med lovgivningen.

(For yderligere oplysninger se eventuelt reglerne i lovens §§ 28, 29, 31, 35 og 37).

Adresser

Lokalområdekontorer

Amager
Amagerbrogade 150
2300 København S
Telefon: 33 66 33 66
poamager@suf.kk.dk

Lokalområdekantor
Bispebjerg/Nørrebro
Lygten 2 C, 3. sal
2400 København NV
Telefon: 33 66 33 66
pobnlygten@suf.kk.dk

Lokalområdekantor
Indre By/Østerbro
Serridslevvej 2A
2100 København Ø
Telefon: 33 66 33 66
pogoindreby@suf.kk.dk

Lokalområdekantor
Vesterbro/Kgs. Enghave Valby
Toftegårds Plads, Gl. Køge
Landevej 3
2500 Valby
Telefon: 33 66 33 66
povalby@suf.kk.dk

Lokalområdekantor
Vanløse/Brønshøj/ Husum
Hanebred 2A
2720 Vanløse
Telefon: 33 66 33 66
povanloese@suf.kk.dk

Andre

Den Centrale Visitation
Sjællandsgade 40
2200 København N
Telefon: 35 30 38 28
boligerunder65@suf.kk.dk

Genoptræning København
Sjællandsgade 40
2200 København N
Telefon: 35 30 35 60

Hjælpemiddelcentret
Hans Knudsens Plads 3
2100 København Ø
Telefon: 35 30 67 68
www.hjaelpemiddelcentretkk.dk

Voksentandplejen
Tietgensgade 31 B, 2. sal
1704 København V
Telefon: 33 17 57 80
www.voksentandplejen.dk

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V
Telefon: 33 66 14 00
borgerraadgiveren@kk.dk
www.kk.dk/borgerraadgiver

Klageinstanser

Sundhedsvæsenets
Patientklagenævn
Frederiksborggade 15, 2. sal
1360 København K
Telefon: 33 38 95 00
www.pkn.dk

Sundhedsstyrelsen
Embedslægerne
Hovedstaden
Borups Alle 177,
blok D-E, 4.

2400 København NV
Telefon: 72 22 74 50
E-mail: hvs@sst.dk

Det Sociale Nævn
Statsforvaltningen
Hovedstaden
Borups Alle 177
2400 København NV
Telefon: 72 56 70 00

Region Hovedstaden
Kongens Vænge 2
3400 Hillerød
Telefon: 48 20 50 00
www.regionh.dk