



# TILBUD TIL ÆLDRE I PLEJEBOLIG

KVALITETSSTANDARDE 2010

## **Indhold**

<a href="#"><u>Kære Københavner</u></a>	3
<a href="#"><u>Mål og værdier</u></a>	4
<a href="#"><u>Generel information</u></a>	6
<a href="#"><u>Samarbejde med pårørende</u></a>	10
<a href="#"><u>Hvad kan du få hjælp til?</u></a>	12
<a href="#"><u>Personlig pleje</u></a>	13
<a href="#"><u>Praktisk hjælp</u></a>	14
<a href="#"><u>Sygepleje</u></a>	15
<a href="#"><u>Mad og måltider</u></a>	16
<a href="#"><u>Aktiviteter</u></a>	19
<a href="#"><u>Hjælpe midler</u></a>	20
<a href="#"><u>Omsorgstandpleje</u></a>	21
<a href="#"><u>Hvis du ønsker at klage</u></a>	22
<a href="#"><u>Lovgrundlag</u></a>	24
<a href="#"><u>Adresser</u></a>	27

## **Kære Københavner**

Som ny Sundheds- og Omsorgsborgmester, er jeg glad for at kunne præsentere de nye kvalitetsstandarder, som vi har vedtaget for ældreområdet i Københavns Kommune i 2010.

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

Du kan læse om, hvilken hjælp du kan få fra kommunen, hvis du har behov for hjælp og støtte til at klare dig i hverdagen. Du kan også læse om, hvordan du søger om hjælp samt formålet med hjælpen. 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

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

### Ældrepolitikken som grundlag

Som grundlag for indsatsen på ældreområdet har Københavns Kommunes Sundheds- og Omsorgsudvalg formuleret en ældrepolitik. Ældrepolitikken vedrører alle borgere over 65 år, og 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
- oplever livskvalitet uanset livssituation
- oplever at være en ressource, der bliver brugt
- oplever, at der tages hensyn til individuelle behov og ønsker
- oplever muligheder for at indgå i velfungerende sociale fællesskaber
- oplever 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 også retningsgivende for, hvordan kommunen møder ældre borgere, og hvordan hjælpen til ældre tilrettelægges. Det er vores hensigt, at ældre, der har behov for hjælp fra Københavns Kommune, skal kunne stole på, at de modtager den hjælp, som de har brug for – uanset hvem der er ansvarlige for at levere hjælpen.

Det er et mål, at kommunens tilbud skal sikre, at ældre borgere fastholder eller udvikler deres ressourcer gennem en aktiverende og forebyggende indsats. Vi stræber efter, at ældre skal opleve, at indsatsen tager udgangspunkt i deres individuelle behov og ønsker, og at der er sammenhæng i den hjælp, som modtages i hverdagen.

Det er vores udgangspunkt, at det er i mødet mellem mennesker, at ældre får oplevelsen af tryghed og omsorg. Derfor skal personalet både være fagligt dygtige og fleksible 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.

## Generel information

Københavns Kommunes plejeboliger er omfattet af kommunens kvalitetsstandarder. Kommunens tilbud til beboere i plejeboliger er beskrevet i denne brochure. Alle tilbuddene tager udgangspunkt i kommunens principper om, at plejen er præget af høj kvalitet og faglighed.

Nedenfor kan du læse en kort og generel beskrivelse af plejeboligerne i Københavns Kommune, hverdagslivet, når du bor i plejebolig, og hvordan du kan få hjælp, når du bor i en plejebolig.

Efterfølgende kan du læse nærmere beskrivelser af den hjælp, du kan få, når du bor i en plejebolig. Afslutningsvis kan du finde en klagevejledning, lovgrundlaget for de enkelte servicetilbud i kvalitetsstandarderne og en oversigt over relevante adresser og telefonnumre.

## Plejeboliger i Københavns Kommune

Københavns Kommune har et varieret og alsidigt tilbud af plejeboliger. Plejeboliger ligger på plejehjem. De enkelte plejehjem i Københavns Kommune har forskellig indretning og beliggenhed. Har du særlige helbreds-mæssige behov, og f.eks. er svagtseende eller har en demenssygdom, kan der tildeles særlige plejeboliger. I disse særlige plejeboliger vil der i boligens indretning, arbejdets tilrettelæggelse og uddannelse af personalet være specielt fokus på de særlige behov. De enkelte plejehjem har desuden udarbejdet et værdigrundlag, som er udgangspunktet for hverdagen på plejehjemmet.

Københavns Kommune har en fire-ugers garanti, når du søger om en plejebolig. Garantien betyder, at du får tilbudt en plejebolig senest fire uger efter, at du har fået bevilget en plejebolig. Garantien gælder dog ikke, hvis du ønsker en bestemt boligform eller ønsker at bo i en bestemt plejebolig. Garantien gælder heller ikke, hvis du ønsker at få en plejebolig i en anden kommune.

Hvis du flytter på plejehjem, skal du betale en boligafgift, der beregnes ud fra dine indtægtsforhold.

Hvis du flytter i en plejebolig i alment boligbyggeri skal du betale indskud og almindelig 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). Du kan også finde information om plejeboliger i Boligkataloget på kommunes hjemmeside: [www.kk.dk/boligkatalog](http://www.kk.dk/boligkatalog)

## Hverdagslivet i plejeboliger

Der er mange opfattelser af, hvad god pleje og trivsel i en plejebolig er. Vi mener, at

hverdagslivet i en plejebolig skal skabes ud fra rammer, der kan bidrage til et hjemligt og trygt miljø. Vi stræber efter at give de bedst mulige betingelser for, at du og dine eventuelle pårørende kan være trygge og oplever en omsorg og en pleje, som er præget af høj faglighed.

Hverdagslivet i kommunens plejeboliger er præget af forskelligheder, der er påvirket af omgivelserne og de mennesker, der bor der. Det har betydning for os, at vi i fællesskab med dig og ud fra dine vaner og traditioner kan tilrettelægge den hverdag, du ønsker.

Når du bor i en plejebolig, er der mulighed for fællesskab med andre beboere. Du har også mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter. Der er blandt andet mulighed for fællesskab omkring måltiderne, og der er altid særlige aktiviteter i forbindelse med højtiderne. Derudover har du mulighed for at deltage i forskellige praktiske, kreative og kulturelle aktiviteter. Aktiviteterne kan f.eks. omfatte højtlesning, filmforevisning, musik, gudstjeneste, træning for at vedligeholde dine færdigheder såvel som mere nære aktiviteter med de enkelte beboere, f.eks. samtale og anden samvær.

Din familie, venner og bekendte har mulighed for at deltage i din dagligdag, hvis du ønsker det. Vi oplever, at de pårørende er en vigtig del af hverdagslivet i plejeboliger. Vi stræber efter at skabe rammer for samarbejdet, der er baseret på tillid, respekt og ligeværd.

#### **Bruger- og pårørenderåd**

Der er oprettet bruger- og pårørenderåd på alle 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.

## **Hvordan får du hjælp?**

Hvis du har svært ved at klare dig i eget hjem, og du synes, at du har behov for at flytte i plejebolig, kan du søge om at blive godkendt til plejebolig. Du vil herefter få besøg af en visitator fra dit lokalområde. En visitator er en medarbejder fra kommunen, der er uddannet til sammen med dig at vurdere dit behov for hjælp. På baggrund af vurderingen af din samlede situation træffer visitator en afgørelse.

#### **Vurdering af dit behov for hjælp**

Visitatoren vil blandt andet lægge vægt på:

- Hvad kan du gøre selv?
- Hvad har du behov for hjælp til fra kommunens personale?

Når du er flyttet til din plejebolig, 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 eller bekendte med til samtalen.

På baggrund af vurderingen af din samlede situation og dit behov for hjælp træffer visitator en afgørelse. Du får tilsendt en skriftlig afgørelse, hvor du kan se, hvad du kan få hjælp til, og hvad målet med hjælpen er. Dit behov for hjælp bliver løbende vurderet og tilpasset dine aktuelle behov. Målet er, at hverdagen tilrettelægges med respekt for dine ønsker.

I hverdagen er du selv med til at tilrettelægge hjælpen. Du kan få hjælp til det, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare.

På baggrund af den skriftlige afgørelse udarbejder personalet i samarbejde med dig en døgn- og ugeplan. Døgn- og ugeplanen beskriver tilrettelæggelsen af den pleje og hjælp, som du modtager i hverdagen. Du kan få udleveret denne beskrivelse, hvis du beder om det. Der er samtidig oprettet en elektronisk journal, hvor personalet løbende noterer oplysninger, der har betydning for din dagligdag. Hvis du har udarbejdet et plejetestamente, vil det indgå som en del af journalen. Oplysningerne er fortrolige, men du kan til enhver tid få indsigt i oplysningerne.

### **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?**

Det personale, som udfører hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet, men du møder også elever og studerende. Personalet har tavshedspligt.

Til din plejebolig er der tilknyttet personale hele døgnet, som alt efter dine behov kan hjælpe dig med personlige og praktiske opgaver.

I Københavns Kommune er al personale ligeværdigt, uanset køn, hudfarve og nationalitet.

### **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.



Når du bor i en plejebolig er der mulighed for tilkøb af ydelser, f.eks. måltider, tøjvask og vinduespolering. Du skal selv betale for denne hjælp. Der vil også være en mindre egenbetaling, hvis du ønsker at være tilknyttet omsorgstandplejen. Desuden har du mulighed for at købe rengørings- og toiletartikler på det plejehjem, som din bolig er tilknyttet.

Du kan få de aktuelle takster udleveret af det personale, der er tilknyttet din plejebolig. Du kan også finde de aktuelle takster på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk](http://www.kk.dk) -> Sundhed og Omsorg -> Pleje og hjælp i hjemmet -> Takster.

## **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 følger kommunen op på kvalitetsstandarderne. Kommunen er også løbende i dialog med ældreråd, bruger- og pårørenderåd og ældreorganisationer. Ældrerådene bliver også hørt i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne. Læs mere på hjemmesiden: [www.aeldreraad-kbh.dk](http://www.aeldreraad-kbh.dk)

Desuden følger Klagerådet udviklingen på området og medvirker via samarbejdet med kommunen til, at opgaverne i praksis udføres i overensstemmelse med de politiske beslutninger.

Kommunen gennemfører løbende tilfredshedsundersøgelser blandt beboere i plejeboliger. Derudover fører kommunen årligt mindst et anmeldt og et uanmeldt tilsyn af plejeboliger, og embedslægen aflægger mindst et uanmeldt sundhedsfagligt tilsynsbesøg hvert år. Resultaterne af tilsynsbesøgene og en årlig redegørelse sendes til høring hos de kommunale ældreråd og bruger- og pårørenderåd.

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 have et godt samarbejde med de pårørende, der hviler på åbenhed, respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Dine pårørende er en vigtig ressource, og for det enkelte plejehjem er samarbejdet værdifuldt. De har ofte indsigt i dine ønsker og behov og kan være en støtte i dagligdagen.

Det er en forudsætning, at dialogen mellem dine pårørende og kommunen sker med respekt for din selvbestemmelsesret. Du afgør med andre ord selv, om og i hvilket omfang dine pårørende skal informeres og inddrages.

### **Hvad er rammerne?**

ServiceLOVEN og SundhedsLOVEN beskriver de opgaver, som Københavns Kommune er ansvarlig for at løse i forhold til borgerne. Udgangspunktet for forvaltningen er at kunne tilbyde den rette omsorg og pleje til dig inden for de givne rammer, herunder det politisk fastlagte serviceniveau i kommunen, arbejdsmiljøloven, personaleoverenskomster og aftaler, budgetter og økonomi osv.

Vi har en forventning om, at både du og dine pårørende har forståelse for disse rammer i det daglige samarbejde med kommunen.

### **Hvordan foregår samarbejdet?**

Samarbejdet mellem dig og dine pårørende og kommunen begynder, når du flytter ind på plejehjemmet. Den første dialog kan handle om, hvordan vi skaber de bedste vilkår for et godt liv for dig, og hvilke muligheder dine pårørende har for at støtte i dagligdagen. Vi taler også om, hvordan vi løbende håndterer spørgsmål og problemer.

Dine nærmeste kan også bidrage via bruger- og pårørenderåd, som gennem dialog med ledelsen medvirker til, at den daglige pleje og hjælp tilrettelægges, så den lever op til kvalitetsstandarderne.

Medarbejderne tilrettelægger sammen med dig den daglige pleje og hjælp. Hjælpen beskrives i en døgn- ugeplan, der efter aftale med dig vil ligge i din bolig. Her har dine pårørende også mulighed for at følge med i, hvilken hjælp du modtager, hvis du ønsker det.

Hertil kommer den information, som du løbende finder på kommunens hjemmeside, [www.kk.dk](http://www.kk.dk) > Sundhed og Omsorg. Det kan blandt andet være publikationer, nyheder om særlige aktiviteter i bydelene eller politikker og tilbud på ældreområdet.

Endelig har flere plejehjem deres egen hjemmeside, hvor de løbende informerer om aktiviteter og nyheder eller tilbud om e-mail- korrespondance med pårørende, der bor langt væk. Disse tilbud tilrettelægges individuelt på det enkelte sted.

## **Hvis du vil 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 med de medarbejdere, der er omkring den ældre på plejehjemmet.

I de tilfælde hvor det ikke lykkes, er det som udgangspunkt kun den borger, der modtager hjælpen, der kan klage. Hvis din familie ønsker at klage over en visitationsafgørelse eller den hjælp, du modtager, skal de derfor have en fuldmagt fra dig (Se klagevejledning s. 22) .

## Hvad kan du få hjælp til?

Når du bor i plejebolig, får du, på baggrund af visitatorens afgørelse, hjælp til det, som du ikke selv er i stand til at klare.

Målet med hjælpen er, at den gives inden for en ramme af selv- og medbestemmelse, hvor du får mulighed for at bruge dine ressourcer. Det betyder, at du selv kan være med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver, når det kan lade sig gøre. Hjælpen er derfor hjælp til selvhjælp.

Desuden er målet, at du oplever tryghed i din hverdag. Dette forsøger vi blandt andet at opnå ved at tilknytte fast personale døgnet rundt hele året, så du afhængigt af dit behov kan få hjælp hele døgnet.

### **Hverdagslivet i plejeboliger i Københavns Kommune omfatter, at du kan få hjælp til:**

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

## Hvad er formålet med hjælpen?

Formålet med hjælpen i en plejebolig er, at du kan leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. Målet er, at du får hjælp og støtte til ting, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare, og at du får en sammenhængende pleje og behandling, når du er syg, hvad enten sygdommen er midlertidig eller kronisk.

## Hvornår udføres hjælpen?

Når du bor i en plejebolig, kan du få hjælp hele døgnet, afhængigt af dit behov.

Du får udleveret en døgn- og ugeplan, der beskriver tilrettelæggelsen af den pleje og hjælp, som du modtager i hverdagen. Denne plan beskriver blandt andet, hvilken hjælp du får, og hvor ofte du får denne hjælp.

## 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 og/eller at gå på toilettet.

Plejen tilrettelægges i tæt samarbejde med dig og gives med respekt for dine ønsker.

### Hvad omfatter hjælp til personlig pleje?

#### Personlig pleje

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

Typisk vil der være forskel på, hvor ofte du får hjælp til dine konkrete plejebestanden. Alt efter dit behov for hjælp, vil du typisk få hjælp til personlig pleje dagligt. Har du brug for hjælp til hårvask og/eller bad, vil du dog som hovedregel få hjælp hertil én gang om ugen.

### Hvad siger loven?

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

## 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.

### Hvad omfatter hjælp til praktisk hjælp?

#### Praktisk hjælp

Praktisk hjælp omfatter f.eks. hjælp til at

- støvsuge tæpper, gulve og de mest anvendte 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 dit behov for hjælp, vil du som hovedregel få hjælp til rengøring én gang om ugen.

Når du bor i en plejebolig, kan du vælge at få hjælp til tøjvask. Hjælp til tøjvask tilbydes typisk via vaskeordningen på det enkelte plejehjem. Hvor ofte du kan få hjælp til tøjvask, vil altså også afhænge af, hvordan det pågældende plejehjem har tilrettelagt vaskeordningen samt dit behov.

### Hvad siger loven?

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

## Sygepleje

Du kan få hjælp til sygepleje alt efter dine konkrete behov. Du kan få sygepleje, hvis du har behov for hjælp ved f.eks. akut eller kronisk sygdom, eller hvis du har et vanskeligt sygdomsforløb.

Plejen tilrettelægges i tæt samarbejde med dig og gives med respekt for dine ønsker.

### Hvad omfatter sygepleje?

#### Sygepleje

Sygepleje omfatter f.eks.

- pleje og behandling i forbindelse med akut eller kroniske sygdomme eller i forbindelse med livets afslutning
- koordinering af den lægeordnede behandling og observation af behandlingens effekt
- råd og vejledning om håndtering af nye livssituationer 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 tilbudt alle dagens hoved- og mellemmåltider, når du bor i en plejebolig. Du kan også få støtte til at vælge en varieret og ernæringsrigtig sammensat mad. Hvis du har særlige behov for f.eks. diabetes- eller hjertevenlig diæt, kan du få tilbudt mad, der tager hensyn til dette.

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

### Hvad omfatter mad og måltider?

Når du bor i en plejebolig, har du mulighed for at deltage i et fællesskab omkring måltidet ved blandt andet at indtage måltider i selskab med andre beboere. Der er også mulighed for, at du kan spise maden i din egen bolig.

Du bliver tilbudt forskellige valgmuligheder i forhold til måltider. Så meget som muligt af maden tilberedes af økologiske råvarer.

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

#### Mad og måltider

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
- særlig kost og hjælp i forbindelse med diæter samt sygdom og svækkelse
- 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 skal selv betale for de måltider, du får, men kommunen giver et tilskud til maden. Du kan få prisen oplyst hos personalet, der er tilknyttet din plejebolig.

Du har mulighed for at fravælge de måltider, som du bliver tilbudt. Ønsker du at fravælge måltiderne, skal du aftale dette nærmere 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 fødevarelovgivning (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 dine færdigheder.

### Hvad omfatter træning?

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

Træning omfatter f.eks.

- træning for at vedligeholde dine færdigheder
- genoptræning efter midlertidig svækkelse

I tilrettelæggelsen af dit træningsforløb vil det også 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. Personalet vil herefter sørge for, at du bliver vurderet, og at du modtager den træning, du har behov for.

### Hvem udfører træningen?

Det personale, som 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

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.

### Hvad omfatter aktiviteter?

Når du bor i en plejebolig, har du mulighed for at indgå i et fællesskab med og skabe nye kontakter til andre beboere, der er tilknyttet plejehjemmet. I det omfang du ønsker det, kan du få hjælp og støtte til at opretholde sociale kontakter og til at etablere nye kontakter.

Du kan i dagligdagen deltage i aktiviteter på det plejehjem, som din plejebolig er tilknyttet. Der vil være forskellige tilbud om praktiske, kreative og kulturelle aktiviteter, som du kan deltage i, alt efter dine ressourcer og egne ønsker.

#### **Aktiviteter**

Aktiviteter omfatter f.eks.

- filmvisning
- afspilning af lydbånd
- høre musik
- banko og højtlesning
- gudstjeneste
- aktiviteter uden for plejehjemmet, som udflugter eller indkøb
- aktiviteter og dialog i forbindelse med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser

### Hvad koster det?

For nogle af aktiviteterne vil der være 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

Du kan få et hjælpemiddel, hvis du har en varig fysisk eller psykisk svækkelse. Plejehjemmet vil enten udlåne de nødvendige hjælpemidler eller sørge for, at de anskaffes til dig. Boligen vil normalt altid være udstyret med en plejeseng, sengebord og f.eks. en badetaburet. Hvis du har fået bevilget en rollator, kørestol eller lignende, inden du flytter i plejebolig, kan du tage den med, hvis du stadig har behov for den.

### Hvad omfatter hjælpemidler?

#### Hjælpemidler

Hjælpemidler omfatter f.eks.

- tekniske hjælpemidler, f.eks. rollatorer, kørestole, trykafastende madras eller luplampe
- forbrugsgoder, f.eks. hvilestol med el-funktion
- personlige hjælpemidler, f.eks. proteser, bleer, urinposer, kompressionsstrømper, parykker, diabeteshjælpemidler eller 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

Når du bor i plejebolig, kan du blive tilknyttet omsorgstandplejen. Det betyder, at hvis du har svært ved selv at komme til tandlæge, kan du få tandpleje på det plejehjem, som din plejebolig er tilknyttet. Der vil være en mindre egenbetaling, hvis du ønsker at være tilknyttet ordningen for omsorgstandpleje.

### Hvad omfatter omsorgstandpleje?

#### **Omsorgstandpleje**

Omsorgstandpleje omfatter f.eks.

- undersøgelse
- tandrensning
- fyldninger
- protesekorrektioner

Da tandplejen foregår på det plejehjem, som din plejebolig er tilknyttet, omfatter tandplejen ikke større behandlinger af dine tænder. 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. Du kan læse mere om omsorgstandpleje på Voksentandplejens hjemmeside: [www.voksentandplejen.dk](http://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 personalet, der er tilknyttet din plejebolig eller til dit lokalområdekantor (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

### Klage over hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp

Hvis du er utilfreds med en afgørelse du har modtaget eller den hjælp, du modtager, har du mulighed for at klage. Du kan få hjælp til at klage af personalet, der er tilknyttet din plejebolig. Du får også en klagevejledning sammen med din afgørelse.

Du kan klage mundtligt eller skriftligt. Hvis du vælger at klage, har det ikke betydning for din ret til at modtage hjælp.

Alle klager besvares inden for ti arbejdsdage med 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.

Hvis du ønsker at klage over afgørelsen om udmåling af personlig pleje og praktisk hjælp skal du henvende dig til kommunens klageråd (se adresse og telefonnummer bagerst i brochuren). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men kan udtale kritik og komme med indstilling om ændring af afgørelsen. Hvis forvaltningen herefter fastholder afgørelsen, kan du klage til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden.

Klager over sygepleje behandles i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn eller Embedslægeinstitutionen Hovedstaden (se adresser bagerst i brochuren).

Du kan læse mere om dine muligheder for at klage på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk/klage](http://www.kk.dk/klage)

#### **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

#### **Klage over træning**

Hvis du ikke er tilfreds med den træning, du modtager, har du mulighed for at klage. Du kan 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, klageråd m.m.

På [www.retsinformation.dk](http://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. Indenrigs- og 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 førlighed 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 lægehenviisning til personer med ophold i kommunen.

**§ 139.** Indenrigs- og socialministeren 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 socialministeren 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

#### Lokalområdekantor Amager

Amagerbrogade 150  
2300 København S  
Telefon: 35 30 56 00  
E-mail: [poamager@suf.kk.dk](mailto:poamager@suf.kk.dk)

#### Lokalområdekantor Bispebjerg/Nørrebro

Lygten 2 C, 3. sal  
2400 København NV  
Telefon: 35 30 36 30  
E-mail: [pobnlygten@suf.kk.dk](mailto:pobnlygten@suf.kk.dk)

#### Lokalområdekantor Indre By/Østerbro

Reventlowsgade 10  
1651 København V  
Telefon: 35 30 48 53  
E-mail: [pogoindreby@suf.kk.dk](mailto:pogoindreby@suf.kk.dk)

#### Lokalområdekantor Vesterbro/Kgs. Enghave Valby

Toftegårds Plads, Gl. Køge Landevej 3  
2500 Valby  
Telefon: 35 30 25 11  
E-mail: [povalby@suf.kk.dk](mailto:povalby@suf.kk.dk)

#### Lokalområdekantor Vanløse/Brønshøj/ Husum

Hanebred 2A  
2720 Vanløse  
Telefon: 35 30 21 00  
E-mail: [povanloese@suf.kk.dk](mailto:povanloese@suf.kk.dk)

## Andre

#### 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.hjaelpemiddelcentret-kk.dk](http://www.hjaelpemiddelcentret-kk.dk)

### **Voksentandplejen**

Tietgensgade 31 B, 2. sal  
1704 København V  
Telefon: 33 17 57 80  
[www.voksentandplejen.dk](http://www.voksentandplejen.dk)

### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V  
Telefon: 33 66 14 00  
E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)  
[www.kk.dk/borgerraadgiver](http://www.kk.dk/borgerraadgiver)

### **Forebyggelsescentre**

#### **Forebyggelsescenter Østerbro**

Vordingborggade 22, 3.sal  
2100 København Ø  
Telefon: 35 30 30 50  
[www.sco.kk.dk](http://www.sco.kk.dk)

#### **Forebyggelsescenter Vesterbro-Kgs. Enghave**

Vesterbrogade 121  
1620 København V  
Telefon: 82 20 52 50

#### **Forebyggelsescenter Nørrebro**

Tranevej 27 A-B  
2400 København NV  
Telefon: 38 16 00 70  
[www.scn.kk.dk](http://www.scn.kk.dk)

#### **Sundhedscenter for Kræfttramte**

Ryesgade 27  
2200 København N  
Telefon: 88 82 62 52  
[www.kraeftcenter-kbh.dk](http://www.kraeftcenter-kbh.dk)

### **Sygeplejeklinikker:**

#### **Bispebjerg sygeplejeklinik**

Frederiksborgvej 77, 2.  
2400 København NV

Telefon: 26 89 51 82

**Indre By/ Christianshavn/ Østerbro sygeplejeklinik**

Nybodergården  
Kronprinsessegade 61  
1603 København K  
Telefon: 27 10 20 30

**Valbyholm Sygeplejeklinik**

Valbyholm 17, 1.  
2500 Valby  
Telefon: 26 75 51 32

**Valby sygeplejeklinik**

August Wimmersvej 12 st.  
2500 Valby  
Telefon: 35 30 27 57

**Vesterbro-Kgs. Enghave sygeplejeklinik**

Vesterbrogade 121  
1620 København V  
Telefon: 82 20 52 50

**Østerbro sygeplejeklinik**

Randersgade 60, 1.  
2100 København Ø.  
Telefon: 35 30 30 30

**Klageinstanser**

**Klagerådet**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Sjællandsgade 40  
2200 København N  
Telefon: 35 30 34 18

**Sundhedsvæsenets Patientklagenævn**

Frederiksborggade 15, 2. sal  
1360 København K  
Telefon: 33 38 95 00  
[www.pkn.dk](http://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](mailto:hvs@sst.dk)

**Det Sociale Nævn**  
**Statsforvaltningen Hovedstaden**

Borups Alle 177  
2400 København NV  
Telefon: 7256 7000

**Region Hovedstaden**

Kongens Vænge 2  
3400 Hillerød  
Telefon: 48 20 50 00  
[www.regionh.dk](http://www.regionh.dk)

[Bagside str. 8]

Københavns Kommune 2008. Foto: Trine Sømdergaard, madfoto Anne-Li Engstrøm, Etcetera Design, Tryk: Fihl Jensen