



TILBUD TIL ÆLDRE I PLEJEBOLIG

KVALITETSSTANDARDE 2008

Indhold

<u>Forord</u>	3
<u>Mål og værdier</u>	4
<u>Generel information</u>	6
<u>Hvad kan du få hjælp til?</u>	10
<u>Personlig pleje</u>	11
<u>Praktisk hjælp</u>	12
<u>Sygepleje</u>	13
<u>Mad og måltider</u>	14
<u>Træning</u>	16
<u>Aktiviteter</u>	18
<u>Hjælpemidler</u>	19
<u>Omsorgstandpleje</u>	20
<u>Hvis du ønsker at klage</u>	21
<u>Lovgrundlag</u>	23
<u>Adresser</u>	26

Kære borger i Københavns Kommune

I Sundheds- og Omsorgsudvalget er vi glade for at præsentere de nye kvalitetsstandarder, som vi har vedtaget for ældreområdet i Københavns Kommune i 2008/2009.

Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som vi har fastlagt for kommunens ældre borgere. Her kan du se, hvilken hjælp du kan få fra kommunen, når du bor i en plejebolig. Du kan også læse om de mål og værdier, som vi har formuleret for ældreområdet.

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

I Sundheds- og Omsorgsudvalget vil vi én gang om året følge op på, om der er behov for at ændre kvalitetsstandarderne. Det gør vi blandt andet ud fra de tilbagemeldinger, vi får fra borgerne og fra vores personale.

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

Med venlig hilsen

Mogens Lønborg
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.

Mål for ældreområdet

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 høj 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 eller plejecentre. De enkelte plejehjem og plejecentre i Københavns Kommune har forskellig indretning og beliggenhed. Har du særlige helbredsmæssige behov, 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 fokus på de særlige behov. De enkelte plejehjem og plejecentre har desuden udarbejdet et værdigrundlag, som er udgangspunktet for hverdagen på plejehjemmet/plejecentret.

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.

Du skal betale indskud og husleje i plejeboliger. Du kan søge om 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 lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser side 26). Du kan også finde information om plejeboliger i Boligkataloget på kommunes hjemmeside: 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 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, som du ønsker.

Når du bor i en plejebolig er der mulighed for fællesskab med andre beboere, der er tilknyttet det pågældende plejehjem eller plejecenter. Du har også mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter. Du har mulighed for at deltage, i det omfang du ønsker det. 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 (se i øvrigt side 16 og 18).

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 herfor, der er baseret på tillid, respekt og ligeværd.

Bruger- og pårønderåd

Der er oprettet bruger- og pårønderåd på alle kommunens plejehjem og plejecentre. 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 ansøge 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. 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, og at hverdagen er genkendelig.

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 får udleveret denne beskrivelse. 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.

Der er tilknyttet personale igennem hele døgnet til din plejebolig.

I Københavns Kommune er al personale ligeværdige 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 opfordrer til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører hjælpen.

Hvad koster hjælpen?

Du skal ikke betale for den hjælp, som du modtager til personlige pleje og rengøring.

Når du bor i en plejebolig er der mulighed for tilkøb af ydelser såsom måltider, tøjvask og vinduespolering. Du skal selv betale for denne hjælp. Der vil også være en mindre egenbetaling, hvis du ønsker at være tilknyttet omsorgstandpleje. Desuden har du

mulighed for at købe rengørings- og toiletartikler på det plejehjem eller plejecenter, som din bolig er tilknyttet.

Du kan få de aktuelle takster udleveret af det personale, der er tilknyttet din plejebolig. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside: www.kk.dk.

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.

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 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 bede om at få udleveret tilfredshedsundersøgelser og tilsynsrapporter hos det personale, der er tilknyttet din plejebolig. De offentliggøres også på kommunens hjemmeside: www.kk.dk.

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 der er tilknyttet 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
- Måltider
- Træning
- Aktiviteter

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

Hvad siger loven?

Reglerne for personlig pleje er fastsat i Lov om social service § 83.

Praktisk hjælp

Du kan få hjælp til praktiske ting 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

Hvad siger loven?

Reglerne for praktisk hjælp er fastsat i Lov om social service § 83.

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.

Sygeplejen tilrettelægges efter dine konkrete behov og ved lægeordination efter lægens anvisninger.

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 kroniske sygdomme eller behandlingsforløb
- 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 ophælde medicin eller introduktion til dosispakket medicin

Hvad siger loven?

Reglerne for sygepleje er fastsat i Sundhedsloven § 138 og § 139.

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 tilknyttet dit plejehjem eller plejecenter. 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. Det varme hovedmåltid serveres enten til middag eller aften. Måltiderne bliver tilbudt alle årets dage.

Mad og måltider

Mad og måltider omfatter f.eks.

- alle dagens hoved- og mellemmåltider
- ét varmt måltid om dagen, der serveres enten 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 dette

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 og

Sundhedsloven § 138.

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 den til enhver tid gældende fødevarelovgivning.

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. Målet er, at du får 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
- genoptræning efter udskrivning fra hospital

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 eller plejecenter, 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 eller plejecenter, som din plejebolig er tilknyttet.

Genoptræning efter udskrivning fra hospital

Hvis du har behov for genoptræning, når du bliver udskrevet fra hospitalet, kan lægen på hospitalet henvise dig til dette. Genoptræning vil typisk foregå på det plejehjem eller plejecenter, som din plejebolig er tilknyttet.

Når du skal have genoptræning i Københavns Kommune, sender hospitalet din genoptræningsplan til Genoptræning København. Inden for en uge vil du modtage et brev med oplysninger om, hvornår din genoptræning begynder.

Kommunen tilstræber, at der går så kort tid som muligt, fra Genoptræning København modtager din genoptræningsplan til, at du påbegynder et genoptræningsforløb.

Hvordan kan du få træning?

Har du behov for genoptræning eller vedligeholdende træning, skal du eller dine pårørende 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 Sundhedsloven § 140 og Lov om social service § 85 og § 86.

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, er der mulighed for at indgå i et fællesskab med og skabe nye kontakter til andre beboere, der er tilknyttet det pågældende plejehjem eller plejecenter. 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 eller plejecenter, 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 alt efter dine egne ønsker.

Aktiviteter

Aktiviteter omfatter f.eks.

- at høre lydbånd
- se film og høre musik
- banko og højtlesning
- gudstjeneste
- aktiviteter uden for plejehjemmet eller plejecentret, 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 § 83 og § 85.

Hjælpemidler

Du kan få et hjælpemiddel, hvis du har en varig fysisk eller psykisk svækkelse.

Hvad omfatter hjælpemidler?

Hjælpemidler

Hjælpemidler omfatter f.eks.

- tekniske hjælpemidler, f.eks. rollatorer, badetaburetter eller kørestole
- personlige hjælpemidler, f.eks. proteser, kompressionsstrømper, parykker, diabeteshjælpemidler eller ortopædisk fodtøj
- engangshjælpemidler, f.eks. bleer eller urinposer

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.

Omsorgstandpleje

Når du bor i plejebolig, kan du blive tilknyttet omsorgstandplejen. Det betyder, at du kan få tandpleje på det plejehjem eller plejecenter, som din plejebolig er tilknyttet, hvis du har svært ved selv at komme til tandlæge. 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 eller plejecenter, som din plejebolig er tilknyttet, omfatter tandplejen ikke større behandlinger af dine tænder eller proteser. 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 herom, kan du henvende dig til personalet, der er tilknyttet din plejebolig eller til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser side 26).

Har du behov for større behandlinger af dine tænder eller proteser, kan du på almindeligvis og efter gældende regler herfor få denne tandpleje på en tandklinik uden for plejehjemmets/plejecentrets bebyggelse.

Hvad siger loven?

Reglerne for omsorgstandpleje er fastsat i Sundhedsloven § 131.

Hvis du ønsker at klage

Klage over hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp

Hvis du er utilfreds med din afgørelse 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. Borgerrådgiveren kan vejlede om dine klagemuligheder (se adresser side 27). Du får også en klagevejledning sammen med din afgørelse.

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 adresse side 26). 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.

- Klager om personlig pleje og praktisk hjælp behandles i Klagerådet (se adresser side 28). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men rådet kan anbefale, at din sag bliver behandlet igen.
- Klager over sygepleje behandles i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn eller Embedslægeinstitutionen Hovedstaden (se adresser side 28).

Du kan læse mere om dine muligheder for at klage på kommunens hjemmeside: www.kk.dk/klage

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 Lov om social service (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 kan du finde hele lovgivningen og søge i love og regler.

Lov om social service

§ 17. Kommunalbestyrelsen skal nedsætte bruger- og pårørenderåd i tilknytning til plejehjem m.v., jf. § 192, plejeboligbebyggelser omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap og andre tilsvarende boligenheder. Kommunalbestyrelsen fastsætter sammensætningen af rådet under hensyntagen til lokale forhold, dog således, at brugere og pårørende udgør et flertal i rådet. Rådets opgave er at repræsentere beboernes og lejernes interesser, og rådet skal inddrages ved fastlæggelsen af retningslinjerne for den daglige pleje- og omsorgsindsats i de pågældende boligenheder, herunder retningslinjer for kostplaner, arbejdsrutiner, aktiviteter, samvær m.v. Bestemmelsen omfatter alene de beboere og lejere i de nævnte boligformer, der modtager kommunale serviceydelser.

§ 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.

§ 93. Bestemmelserne i § 91 og § 92 [*tilrettelæggelse efter fritvalsreglerne*] omfatter ikke beboere i

plejehjem m.v., jf. § 192, lejere i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, lejere og beboere i friplejeboliger, der er omfattet af lov om friplejeboliger, og lejere i tilsvarende boligenheder.

§ 112. 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.

§ 192. Regionsrådet og kommunalbestyrelsen driver de bestående plejehjem og beskyttede boliger efter de hidtil gældende regler i lov om social bistand. Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler herom, herunder regler, der er tilnærmet reglerne for ældreboliger og plejeboliger efter lov om almene boliger m.v., og regler om beskyttelse mod ufrivillig flytning inden for et plejehjem eller en beskyttet bolig.

§ 192 a. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde ældre, der har særligt behov for en plads på et plejehjem, jf. § 192, eller for en almen plejebolig, jf. § 5, stk. 2, i lov om almene boliger m.v., en sådan plads eller bolig senest 2 måneder efter optagelse på en venteliste.

Stk. 2. Garantien efter stk. 1 gælder dog ikke, hvis den ældre har valgt et bestemt plejehjem eller en bestemt almen plejebolig efter reglerne i § 58 a i lov om almene boliger m.v.

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 lægehenvielse til personer med ophold i kommunen.

§ 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

Pensions- og Omsorgskontorer

Pension og Omsorg Amager

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

Pension og Omsorg Indre By/Christianshavn/Vesterbro/Kgs. Enghave

Reventlowsgade 10
1651 København V
Telefon: 35 30 22 00
E-mail: pogoindreby@suf.kk.dk

Pension og Omsorg Bispebjerg/Nørrebro

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

Pension og Omsorg Valby

Gl. Køge Landevej 3
2500 Valby
Telefon: 35 30 25 11
E-mail: povalby@suf.kk.dk

Pension og Omsorg Vanløse/Brønshøj/Husum

Hanebred 2 A
2720 Vanløse
Telefon: 33 17 18 00
E-mail: povanloese@suf.kk.dk

Pension og Omsorg Østerbro

Hans Knudsens Plads 3
2100 København Ø
Telefon: 35 30 48 53
E-mail: poosterbro@suf.kk.dk

Andre

Genoptræning København

Sjællandsgade 40
2200 København N
Telefon: 35 30 35 60

Hjælpe-middelcentret

Hans Knudsens Plads 3
2100 København Ø
Telefon: 70 80 82 14
www.hjaelpemiddelcentret-kk.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
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk
www.kk.dk/borgerraadgiver

Sundhedscentre

Sundhedscenter Østerbro

Vordingborggade 22, 3. sal
2100 København Ø
Telefon: 35 30 30 50
www.sco.kk.dk

Sundhedscenter Hans Knudsens Plads

Hans Knudsens Plads 3D, 3. sal
2100 København Ø
Telefon: 35 30 49 50
www.sundhedscenterhkp.kk.dk

Sundhedscenter Nørrebro

Tranevej 27 A-B
2400 København NV
Telefon: 38 16 00 70
www.scn.kk.dk

Sundhedscenter for Kræftramte

Ryesgade 27
2100 København Ø
Telefon: 88 82 62 52
www.kraeftcenter-kbh.dk

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

Embedslægeinstitutionen Hovedstaden

Borups Alle 177, blok D-E
2400 København NV
Telefon: 72 22 74 50
E-mail: hvs@sst.dk

Region Hovedstaden

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