



Serviceerklæring 2019:

Hjælp i hjemmet og andre ydelser på ældre- og sundhedsområdet

NÆSTVED



1. Forord	3	11. Sociale aktiviteter	10
2. Næstved Kommunes ældrepolitik	3	12. Madservice	10
3. Vision og grundlæggende værdier	3	13. Kørsel	11
4. Demensvenlig kommune	3	13.1 Handicapkørsel	11
5. Fokus på ensomhed	3	13.2 Kørsel til læge og speciallæge	11
6. Visitation	4	14. Omsorgstandpleje	11
7. Bolig	4	15. Andre forhold	11
7.1 Omsorgs og plejeboligaranti	5	15.1 Samarbejdet mellem dig og din leverandør	11
7.2 Visitationsboliger	5	15.2 Forventninger til leverandøren	12
7.3 Plejebolig/omsorgsbolig	5	15.3 Forventninger til dig	12
7.4 Midlertidige pladser	5	15.4 Fleksibel hjemmehjælp	12
7.5 Hjælpe midler og boligindretning	6	15.5 Levering af erstatningshjælp på hverdage og helligdage	13
8.0 Personlig pleje og praktisk hjælp	6	16. Kontakter	14
8.1 Praktisk hjælp	6	16.1 Kontaktpersoner	14
8.2 Personlig pleje	6	Visitationen	14
8.3 Frit valg	6	Den kommunale leverandør	14
8.4 Dokumentation	7	Næstved Sundhedscenter	14
8.5 Klippe kortsordninger	7	Næstved Madservice	14
8.6 Sygepleje – efter sundhedsloven	8	Tandplejen	14
9.0 Rehabilitering/Træning	8	17. Klagevejledninger	14
9.1 Vederlagsfri fysioterapi	8	17.1 Klage over behandling foretaget af sygeplejerske og træningsterapeut	14
9.2 Genoptræning efter sygehusophold	9	17.2 Anmeldelse af erstatningskrav	14
10. Sundhedstilbud	9		
10.1 Forebyggende hjemmebesøg	9		
10.2 Sundhedstilbud	10		
10.3 Alkoholbehandling	10		

1. Forord

Næstved Kommune har udarbejdet denne servicedeklaration for at give dig indblik i, hvordan kommunen arbejder med praktisk bistand, personlig pleje, sygepleje og træning til ældre borgere. Formålet med folderen er, at du skal kende dine muligheder for at få forskellige indsatsler bevilget samt forstå din egen og leverandørens rolle i samarbejdet.

2. Næstved Kommunes Ældrepolitik

Det velfærdssamfund, vi kender, forandrer sig i disse år. Derfor er rammerne for Næstved Kommunes ældrepolitik og bevilling af velfærdsydelse også i forandring. Vi har alle et medansvar for fællesskabet, og vi har alle et ansvar for vores eget liv – også når vi bliver ældre. Når borgerne i fællesskab tager hånd om flere opgaver, øger det alles livskvalitet, og det udskyder behovet for hjælp fra det offentlige.

Hermed kan kommunen i højere grad fokusere på de svageste borgere. Som kommune skal vi være dygtige til at yde en målrettet indsats, der er tilpasset det enkelte menneske. Næstved Kommune ønsker at styrke og vedligeholde borgernes egne ressourcer og dermed give borgerne flere muligheder for selvbestemmelse og indflydelse på deres egen livssituation.

3. Vision og grundlæggende værdier

Næstved Kommunes indsats for ældre, og andre med behov for hjælp og støtte, tager udgangspunkt i nedenstående forudsætninger og grundlæggende værdier:

- Ældre er generelt mere aktive og selvhjulpne end tidligere, også højt oppe i alderen.
- Ældre er en betydningsfuld ressource, også i forhold til det frivillige arbejde på velfærdsområderne.

- Sammenhæng i kommunens tilbud til den enkelte er vigtig.
- Enhver indsats leveres, så den enkelte oplever sig værdigt behandlet.
- Forventninger er afstemt, og individuelle ønsker og behov tilgodeses.
- Ingen skal opleve sig alene med demens.

4. Demensvenlig kommune

Næstved bestræber sig på at blive en demensvenlig kommune. Derfor arbejder vi målrettet på:

- at man som demensramt kan færdes sikkert og trygt i kommunen
- at personalet, der arbejder med sundhed og hjælp til ældre, har stor viden om og indsigt i de særlige hensyn, som indsatsen for demensramte borgere kræver
- at kunne tilbyde kompetent rådgivning, også til pårørende, gennem hele sygdomsforløbet
- at have et passende antal velfungerende demensboliger
- at kunne tilbyde passende aktivitets- og samværstilbud for demensramte.

Ved behov modtager man besøg af kommunens demensspecialister, der yder støtte og vejledning.

5. Fokus på ensomhed

Næstved Kommune arbejder målrettet på at forebygge ensomhed og social isolation blandt ældre. Føler du ensomhed og ønsker hjælp til meningsfuldt samvær for at øge livsglæde og trivsel for dig selv og andre, har du mulighed



for at få besøg af en aktivitetskonsulent. Du skal kontakte det distrikt, du bor i.

6. Visitation

Al hjælp bliver bevilget via en visitator, der arbejder i Næstved Kommunes Center for Sundhed og Ældre. Visitatorerne træffer afgørelse ved ansøgning om bolig, hjælpemidler, madservice, personlig- og praktisk hjælp, sygepleje, transport og træning efter servicelovens og sundhedslovens bestemmelser. Alle bestemmelser er beskrevet på de næste sider, og mere detaljeret i Næstved Kommunes kvalitetsstandarder.

Når du henvender dig til Center for Sundhed og Ældre, vil visitator foretage en helhedsvurdering ud fra:

- en individuel, konkret vurdering af dit behov
- Næstved Kommunes serviceniveau
- dine oplysninger
- gældende lovgivning.

Visitator beslutter, hvilken hjælp du kan blive bevilget. Din ægtefælles, samboendes eller pårørendes mulighed for at hjælpe i det daglige indgår i vurderingen af behovet.

Hvis der er behov for yderligere oplysninger, indhenter vi dem, med dit samtykke, fra f.eks. din læge eller hospitalet. Visitationssamtalen kan foregå i dit hjem, i Næstved Kommunes lokaler i Rådmandshaven 20 eller pr. telefon. Du er altid velkommen til at tage en pårørende eller anden person med til samtalen.

Når dit behov for hjælp er afklaret, afgør visitator, hvilke indsatser du kan blive bevilget. Du bliver orienteret om afgørelsen allerede ved samtalens afslutning, hvis det er muligt. Efterfølgende modtager du et afgørelsesbrev.

7. Bolig

Næstved Kommunes boligtilbud til ældre og handicappede omfatter følgende boligtyper:

- Visitationsboliger (ældre- og handicapegnede boliger)
- Plejeboliger
- Omsorgsboliger
- Skærmede boliger (dvs. særlige boliger for borgere med demens)
- Midlertidige boliger.

For alle boligtyper tilstræber vi en indretning, der både tilgodeser behovet for mere plads og er handicapvenlig. Der er fokus på gode rammer for trivsel og omsorg både for den enkelte beboer, men også for fællesskabet.

For at komme i betragtning til en bolig, skal du opfylde visitationskriterierne for den enkelte boligtype.

Har du meget hjemmehjælp, er din bolig uhenigtsmæssigt indrettet i forhold til dit behov, eller er der andre årsager til, at du overvejer boligsift? Så er du velkommen til at kontakte Visitationen, der vil hjælpe dig til at søge den bedst egnede bolig.

7.1 Omsorgs- og plejeboligaranti

Hvis du bliver visiteret til en omsorgs- eller plejebolig, kan der være ventetid, inden du bliver tilbudt en bolig. Der er to former for ventelister til omsorgs- og plejeboliger: en garantiventeliste og en fritvalgsventeliste.

Hvis du bliver visiteret til en plejebolig, og ikke ønsker en bestemt bolig, en bolig i et bestemt byggeri eller en bolig i en anden kommune, er du omfattet af en garantiordning. Garantiordningen betyder, at kommunen skal tilbyde dig en plejebolig inden to måneder fra ansøgningen er godkendt. Boligen skal være indflytningsklar senest to uger efter udløbet af fristen på de to måneder. Når der bliver en bolig ledig af den type, du er visiteret til, vil du få denne bolig tilbudt – uanset boligens beliggenhed.

Hvis du ønsker at få tilbudt en bestemt bolig, en bolig i et bestemt byggeri eller en plejebolig i en anden kommune, er du omfattet af bestemmelserne om frit valg af bolig. Det frie valg gælder for den type bolig, du er visiteret til. Du vil efterfølgende blive optaget på en venteliste til fritvalgsboliger i Næstved Kommune eller den kommune, du har ønsket at flytte til.

I Næstved Kommune bliver borgere på fritvalgslisten tildelt bolig efter, hvem der har det største behov, når en bolig bliver ledig.

7.2 Visitationsboliger

Visitationsboliger kan blive tilbudt personer, der af fysiske, psykiske eller sociale årsager har behov for et særligt boligtilbud eller en handicap-egnet bolig. Du kan finde ansøgningsskemaet på kommunens hjemmeside eller kontakte Visitationen, hvor du også kan få hjælp til at udfylde skemaet.

Det er visitator, der beslutter, om du er berettiget til en visitationsbolig, eller om der er behov for at indhente yderligere oplysninger for at kunne tage beslutningen. Disse oplysninger kan f.eks. indhentes ved hjemmebesøg eller ved kontakt til din læge.

Hvis din ansøgning bliver imødekommet, vil du blive tilbudt den type bolig, du har søgt om, såfremt der er en ledig bolig. Er der ikke en ledig bolig, kommer du på en venteliste.

7.3 Plejebolig/omsorgsbolig

Plejeboliger kan blive tilbudt personer, der af fysiske, psykiske eller sociale årsager har behov for støtte, pleje og omsorg hele døgnet.

Omsorgsboliger kan blive tilbudt personer, der af fysiske, psykiske eller sociale årsager har behov for støtte, pleje og omsorg – uden behov for kontinuerlig hjælp om natten.

For at ansøge om en plejebolig/omsorgsbolig skal du henvende dig til en visitator i Visitationen. Visitator kommer på besøg hos dig og foretager en vurdering af, om betingelserne for optagelse i en plejebolig er opfyldt samt hvilken type bolig, der er hensigtsmæssig for dig.

Du vil herefter modtage en skriftlig afgørelse om, hvilken type plejebolig du kan få tilbudt. Ved tildeling af en plejebolig i en skærmet enhed for borgere med demens, vil der blive taget hensyn til, at det sociale miljø kan fungere sikkert og trygt for borgerne i enheden.

7.4 Midlertidige pladser

Midlertidige pladser bliver tilbudt personer, der har behov for midlertidig pleje, træning, rehabilitering eller omsorg og tryghed, der ikke kan dækkes i hjemmet.

Ophold på en midlertidig plads bliver i hovedreglen tilbudt i en periode på maksimalt tre uger. Du skal selv betale for daglige måltider, drikkevarer, leje af sengelinned, håndklæder og vask af privat tøj samt transport til og fra den

midlertidige plads. Prisen for opholdet bliver reguleret årligt.

Du kan få prisen oplyst ved at henvende dig til Visitationen. Hvis du får bevilget en plads, vil prisen også fremgå af dit bevillingsbrev.

7.5 Hjælpe midler og boligindretning

Når du har et varigt nedsat funktionsniveau, kan du søge om hjælpemidler og boligindretning. Formålet med bevilling af et hjælpemiddel er, at hjælpemidlet i væsentlig grad skal afhjælpe din funktionsnedsættelse, i væsentlig grad lette din daglige tilværelse eller er nødvendig for, at du kan passe dit arbejde.

Desuden kan vi bevilge hjælpemidler, der er nødvendige for, at hjemmeplejen kan yde den visiterede indsats.

8.0 Personlig pleje og praktisk hjælp

8.1 Praktisk Hjælp

Du kan søge praktisk hjælp til rengøring, tøjvask, varelevering eller indkøb og anretning af mad. Den praktiske hjælp bliver betragtet som hjælp til selvhjælp. Du kan derfor ikke få bevilget hjælp, hvis der i din husstand er personer, der kan varetage disse opgaver for dig.

Når du er bevilget hjælp, vil du inden for tre hverdage blive kontaktet af den leverandør, du har valgt. Sammen aftaler du og leverandøren, hvornår det første besøg skal finde sted. Den praktiske hjælp bliver ydet på hverdage i tidsrummet 8.00-17.00 efter aftale med dig. Hjælpen bliver bevilget enten i en afgrænset periode eller varigt.

8.2 Personlig pleje

Personlig pleje kan omfatte hjælp til f.eks. bad og toiletbesøg, af- og påklædning, kateter- og stomipleje, at spise og drikke samt tilsyn hos demente og alvorligt syge.

Du kan få hjælp hele døgnet, både på hverdage, søn- og helligdage. Hjælpen påbegyndes inden for det første døgn efter, at du har modtaget afgørelsen, eller efter aftale med dig. Ved akut behov for hjælp til personlig pleje, ydes hjælpen straks.

Får du bevilget mere end 20 timers hjælp pr. uge, har du mulighed for at vælge at få udbetalt tilskud til en hjælper, som du selv ansæt-



ter. Ordningen hedder "Borgerstyret Personlig Assistance" (BPA). Ordningen giver mulighed for overførsel af et kontant tilskud til en privat virksomhed, en forening eller en nærtstående, som planlægger og udfører hjælpen.

8.3 Frit valg

Når du får bevilget hjælp til personlig pleje eller praktisk hjælp, har du ret til at vælge en anden leverandør end den kommunale.

Ret til frit valg omfatter dog ikke borgere, der bor i omsorgsboliger, plejeboliger og midlertidige pladser.

Den kommunale leverandør er inddelt i fire forskellige distrikter. Hvis du vælger den kommunale leverandør, er det din adresse, der afgør, hvilket distrikt, der leverer din hjælp.

Du kan på et hvilket som helst tidspunkt skifte leverandør ved at henvende dig til visitator. Et leverandørskifte kan sædvanligvis ske med virkning fra den 1. i den efterfølgende måned.

Uanset hvilken leverandør, du vælger, vil visitator kontakte leverandøren for at oplyse om dit valg samt den hjælp, du er bevilget.

For at sikre at din hjælp dækker dine aktuelle behov, foretager visitator løbende reevaluation. Reevaluation foregår efter behov - enten på baggrund af oplysninger fra dig selv, leverandøren, sygeplejerske, læge eller ved ændret service-niveau eller lovgivning. Hvis dine funktioner ændrer sig til det bedre, er du forpligtet til selv at kontakte visitationen med henblik på en revurdering af hjælpen og afslutning af de indsatser, du ikke længere har behov for.

8.4 Dokumentation

Visitator og leverandør noterer oplysninger, som har relevans for din sag, i et elektronisk omsorgssystem.

Visitator beskriver dit funktionsniveau i en funktionsvurdering. Denne gør, at vi kan danne os et ensartet og grundigt billede af din funktions-evne fysisk, psykisk og socialt. Det bidrager til at afdække dine behov for ydelser. Dine egne ressourcer, ønsker og prioriteringer indgår i vurderingen for at sikre, at ydelsen også har en forebyggende effekt.

Visitator omsætter efterfølgende den sundheds-faglige konklusion på helhedsvurderingen i et overordnet, retningsgivende mål. Et retnings-givende mål udtrykker, hvad der skal være

i fokus i ydelsen til dig. Målet bliver sat i et samarbejde mellem dig, visitator og den valgte leverandør for at skabe en overordnet ramme, der kan give sammenhæng i indsatserne.

For at fastholde dine funktioner vil du blive inddraget i løsningen af opgaver, så du udnytter dine ressourcer så godt som muligt.

Visitator og den valgte leverandør vil sammen med dig opsætte konkrete mål for den hjælp, du får bevilget, med udgangspunkt i dine ressourcer, livssituation, ønsker og behov.

8.5 Klippe kortordninger

Du er berettiget til en klippekortsordning, hvis du:

- bor i en plejebolig
- bor i eget hjem, er over 65 år og får mere end 10 timers varig hjemmehjælp om ugen
- har demens, bliver passet af dine pårørende eller står på venteliste til en plejebolig.

Klippekortet består af 12 klip à en halv times ekstra hjælp om ugen.

Idéen med klippekortet er, at du selv kan bestemme, hvad hjælpen skal gå til. Det er altså ikke kommunen eller servicerammer, men dig



selv der bestemmer, hvilken ekstra hjælp, du vil bruge klippekortet til. Det kan f.eks. være sociale aktiviteter hjemme, ekstra rengøring, personlig pleje og lignende. Du kan henvende dig til din hjemmehjælper for at høre mere om klippekortsordningen.

8.6 Sygepleje – efter sundhedsloven

Ved behov for sygepleje skal der rettes henvendelse til visitator. Henvendelsen kan foretages af dig, dine pårørende, din læge, sygehuslæge eller vagtlæge. Sygepleje bliver bevilget efter sundhedsloven, og kan blandt andet omfatte sårskift, medicingivning, hjælp til sondeernæring etc.

9.0 Rehabilitering/Træning

Hvis du får behov for personlig eller praktisk hjælp eller sygepleje, iværksættes – som hovedregel – et målrettet samarbejde mellem dig og relevante fagpersoner med det sigte at genskabe din evne og lyst til atter at klare dig uden hjælp.

Der bliver arbejdet med netop det, der har betydning for dig. Som oftest er nærende kost, korrekt medicinering, træning og sociale aktiviteter på dagsordenen.

Et sådant forløb bliver typisk planlagt og afviklet over 8 uger.

Mange har gennem livet deltaget i fysisk træning f.eks. i et motionscenter eller en gymnastikforening. Er det ikke længere muligt eller tilstrækkeligt for at forbedre eller fastholde den fysiske eller psykiske formåen, kan du modtage et tidsafgrænset træningstilbud enten på et af de 10 ældrecentre eller i eget hjem.

Der skelnes mellem vedligeholdende træning og genoptræning.

Ved særlige behov kan træningen leveres af specialuddannede terapeuter, og kan f.eks. omfatte træning af sanser i sanserum, træning af kropsbevidsthed eller træning af hukommelsen.

9.1 Vederlagsfri fysioterapi

Ordningen om vederlagsfri fysioterapi er målrettet borgere med svære fysiske handicap og personer med funktionsnedsættelse som følge af progressiv sygdom. Formålet med den fysioterapeutiske indsats er at forbedre funktioner, vedligeholde funktioner eller udsætte forringelse af funktioner.

Fysioterapi kan, efter lægehenvielse, blive givet til borgere, der opfylder en række fastsatte kriterier. Ansøgning om vederlagsfri fysioterapi skal rettes til din egen læge.

9.2 Genoptræning efter sygehusophold

Har du været i kontakt med et hospital, og hospitalslægen vurderer, at du har behov for genoptræning, vil lægen skrive en genoptræningsplan og sende denne til kommunen. Du vil selv modtage en kopi af genoptræningsplanen.

Inden for tre dage vil du i din e-Boks eller pr. brev få besked om, hvornår du skal til genoptræning. Genoptræningen foregår i en tidsafgrænset periode på Næstved Sundhedscenter, men kan i helt særlige tilfælde foregå i eget hjem.

Træningen foregår oftest på hold, men kan også foregå individuelt.

Du har mulighed for at benytte dit frie valg til at træne i en anden kommunes genoptræningscenter efter nærmere aftale.

Lægen på sygehuset kan beslutte, at hele eller dele af din genoptræning skal foregå på sygehuset.

Indholdet og varigheden af din genoptræning på Næstved Sundhedscenter beror altid på en individuel vurdering foretaget af en ergoterapeut og/eller en fysioterapeut.

Hvis du af helbredsmæssige årsager er forhin-

dret i selv at transportere dig til genoptræning, kan du kontakte Sundhedscentret og få bevilget kørsel, såfremt du er berettiget til det efter lovgivningen.

10. Sundhedstilbud

10.1 Forebyggende hjemmebesøg

Næstved Sundhedscenter tilbyder et forebyggende hjemmebesøg:

- når du fylder 75 år
- én gang årligt fra du er fyldt 80 år
- hvis du er mellem 65 år og 79 år og står i en svær livssituation
- hvis du for nyligt er blevet enke eller enkemand og er fyldt 65 år.

Formålet med besøget er at støtte og rådgive dig med udgangspunkt i din aktuelle livssituation. Samtalen kan omhandle dagligdagen, sociale netværk, kost og motion, aktiviteter og interesser, trivsel, helbredstilstand, sundhedstilstand, boligforhold, kommunale eller frivillige tilbud samt støttemuligheder. Du er selv med til at bestemme samtalens indhold, så hvis der er andre emner, du gerne vil drøfte, er det også muligt. Du vil ikke blive tilbudt et forebyggende besøg, hvis du modtager både praktisk bistand og personlig pleje.



10.2 Sundhedstilbud

Vil du kvitte cigaretterne, dyrke mere motion, ændre dine drikkevaner, eller har du brug for hjælp til at håndtere sygdom, smerter eller stress? Næstved Sundhedscenter har en lang række gratis sundhedstilbud, som kan hjælpe dig på vej. Din læge skal henvise dig til nogle af tilbuddene.

10.3 Alkoholbehandling

Alkoholrådgivningen er et tilbud om gratis rådgivning og behandling til borgere, der ønsker at ændre alkoholvaner. Det er samtidig et tilbud om rådgivning og behandling til borgere, der er pårørende til mennesker, der drikker for meget.

Ambulant alkoholbehandling består af individuelle samtaler. Tilbuddet er gratis og kræver ikke forudgående henvisning.

11. Sociale aktiviteter

Der foregår mange forskellige aktiviteter rundt omkring på kommunens ældrecentre. Mange af aktiviteterne bliver ledet af frivillige kræfter, der tilbyder hyggeligt samvær og spændende aktiviteter.

Er du ramt af en demenssygdom eller en psy-

kisk lidelse og har brug for at være sammen med andre i samme situation, eller har dine pårørende brug for aflastning, kan I deltage i forskellige tilbud, der tilgodeser jeres aktuelle behov. Der står specialuddannede medarbejdere i spidsen for disse tilbud.

12. Madservice

For Madservice gælder, at du har mulighed for at vælge en middag bestående af en varm ret samt forret eller dessert. Om du kan vælge frokost, afhænger af dit valg af leverandør.

Det er muligt at vælge mellem kommunal eller privat leverandør, som er godkendt af kommunen. Dette gælder dog ikke beboere i plejebolig eller omsorgsbolig.

Det er muligt at afbestille maden helt eller delvist.

I plejecentre med leve- og bomiljøer bliver du inddraget i beslutninger vedrørende mad og måltider, ligesom du har mulighed for at hjælpe med madlavningen, hvis du har lyst til det.

Du kan blive visiteret støtte og hjælp til tilberedning af morgenmad, anretning af den varme mad samt hjælp til at spise.



13. Kørsel

Du har mulighed for at få hjælp til forskellige former for kørsel.

13.1 Handicapkørsel

Handicapkørslen omfatter kørsel for stærkt bevægelseshæmmede personer, der via kommunen er bevilget ganghjælpemiddel, rollator eller kørestol, samt personer med synshandicap (min. Visus 6/60). Dokumentation kræves.

Kørslen kan bruges til alle formål.

Ansøgningsskema kan findes på Movias hjemmeside www.movia.dk eller rekvireres på tlf. 7026 2727. Skemaet findes også på Næstved Kommunes hjemmeside.

13.2 Kørsel til læge og speciallæge

Ansøgningsskema finder du på Næstved Kommunes hjemmeside.

Lægekørsel er helbredsmæssigt vurderet. Du skal:

- modtage pension eller førtidspension
- være i sygesikringsgruppe 1
- af helbredsmæssige årsager ikke være i stand til at benytte anden form for transport

- have brug for personlig hjælp og støtte til at komme ud af din bolig og/eller hjælp fra bilen og hen til behandlingsstedet.

OBS: Kørsel vedr. behandling af grå stær samt høreapparatbehandling hører under Regionen.

Ønsker du yderligere oplysninger vedr. kørsel til læge og speciallæge, kan du kontakte Center for Sundhed og Ældre på tlf. 5588 1011 på hverdage mellem kl. 10-12.

14. Omsorgstandpleje

Omsorgstandpleje bliver tilbudt til personer, der ikke kan benytte de eksisterende tilbud om tandpleje. Det kan være på grund af nedsat førlighed eller andet fysisk eller psykisk handicap. Tilbuddet henvender sig primært til plejehjemsbeboere og andre, der kan blive sidestillet hermed.

Ordringen er et tilbud. Der er i lovgivningen fastsat kriterier for, hvem der kan blive tilbudt omsorgstandpleje. Tandplejen foretager visitationen.

Du betaler selv for tandplejen efter gældende regler.

Hvis du har behov for at kontakte omsorgstandplejen, kan din leverandør hjælpe dig.

15. Andre forhold

15.1 Samarbejdet mellem dig og din leverandør

Samarbejdet mellem dig og din leverandør har til formål at opfylde dine behov for hjælp og skabe tryghed i din tilværelse. De kommunale leverandører er tværfagligt bemandet. Det vil sige, at de både har social- og sundhedshjælpere og -assistenter, sygeplejersker, ergoterapeuter, fysioterapeuter og pædagoger ansat. Hjælpen bliver tilrettelagt ud fra dine behov og en individuel målsætning.

Hvis du har valgt en fritvalgsleverandør til at hjælpe dig, vil dennes bemanding være anderledes, alt efter hvilke ydelser leverandøren tilbyder.

Det er alene Næstved Kommune som leverer træning og sygepleje.

Samarbejdet bygger på et gensidigt tillidsforhold mellem dig og den valgte leverandør. Næstved Kommune arbejder ud fra den grundholdning, at du har ansvar for egen tilværelse. Hjælpen er derfor som udgangspunkt en "hjælp til selvhjælp". Målet er, at din evne til at klare hverdagen bliver forbedret ved at fastholde og, om muligt, styrke dine færdigheder.

Du vil i størst muligt omfang blive medinddraget i afklaringen af behovet, hvilken hjælp der bliver tildelt, og hvordan hjælpen bliver ydet i det daglige.

Det daglige samarbejde om den tildelte hjælp planlægges du med de medarbejdere, der kommer i dit hjem. Der sker løbende en fleksibel tilpasning af hjælpen efter dit behov. Hvis der er behov for det, vil aftalen om den tildelte hjælp blive revurderet efter samtale med dig og visitator.

Besøgene vil som udgangspunkt blive aflagt på de tidspunkter, der er aftalt. Vi bestræber os på at tilgodese ønsker i forhold til, hvornår hjælpen ydes.

Hvis hjælpen bliver mere end en time forsinket, bliver du telefonisk underrettet.

Bliver det nødvendigt for leverandøren at flytte et rengøringsbesøg, bliver du informeret om dette senest samme dag. Besøget må flyttes inden for samme uge.

Næstved Kommune bestræber sig på, at der er afsat den fornødne tid, så samarbejdet har de bedst mulige vilkår, og der er en klar forventning til, at man bidrager med det, man kan, i størst muligt omfang.

Hvis samarbejdet ikke fungerer tilfredsstillende, og det ikke kan løses ved dialog, kan du eventuelt få en anden medarbejder.

15.2 Forventninger til leverandøren

Leverandøren bestræber sig på at begrænse antallet af medarbejdere, der kommer i dit hjem.

Foruden antallet af forskellige medarbejdere bliver der også taget hensyn til, hvad den enkelte medarbejder skal kunne for at løse de givne opgaver professionelt og fagligt korrekt.

Det kan være nødvendigt for leverandøren at foretage en prioritering, der sikrer faste, erfarne medarbejdere hos borgere med særlige behov.

Det er en klar målsætning, at personalet har rette faglige kompetencer og uddannelsesmæssige baggrund.

Der kan dog komme uuddannet, men oplært, personale i ferieperioder. Medarbejdere optræder venligt, imødekommende, professionelt og ansvarsbevidst, og er altid klar til at indgå i dialog.

15.3 Forventninger til dig

Har du brug for hjælp, bliver dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at medarbejderen skal kunne løse opgaverne uden at blive udsat for u hensigtsmæssige arbejdsstillinger, risiko for ulykker eller psykiske belastninger.

Det kan derfor være nødvendigt for eksempel at skaffe plads til en plejeseng, en toiletstol eller andet hjælpemiddel - ligesom støvsuger og andre remedier skal være intakte og hensigtsmæssige i brug.

Adgangsforholdene skal være sikre, og hvis personalet skal komme om aftenen, skal der være ordentligt lys udenfor.

Personalet skal kunne arbejde uden at komme i kontakt med tobaksrøg. Der må derfor ikke ryges i hjemmet, mens personalet er til stede. Bliver der røget i hjemmet, skal der være luftet ud, inden personalet kommer ind.

Personalet arbejder i hjemmet, når den person, der er visiteret hjælp til, er hjemme. Er man ikke hjemme på det aftalte tidspunkt, forventes det, at man melder afbud.

Medarbejderne har tavshedspligt, hvilket skal respekteres.

Medarbejderne må ikke modtage penge eller gaver. De må ikke arve dig og må hverken låne penge ud eller låne penge eller genstande af dig.

15.4 Fleksibel hjemmehjælp

Du er visiteret til de enkelte indsatser, men du aftaler sammen med medarbejderen, hvordan opgaverne skal prioriteres, sådan at det passer til dit behov.

Der er i særlige tilfælde mulighed for at bytte nogle af de visiterede indsatser med anden hjælp, som du vælger.



Det er medarbejderens opgave løbende at vurdere, i hvilket omfang det er acceptabelt og forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp, helt eller delvist, til fordel for ønsker hos dig.

Retten til at bytte mellem personlig pleje og praktisk bistand forudsætter dog, at du er visiteret til begge ydelsesformer. Du skal holde bytteretten inden for den visiterede tid.

Hvis du ønsker at bytte en indsats, som du normalt modtager, med en anden ydelse, aftaler du dette med medarbejderen. Bytningen bliver dokumenteret i Omsorgsjournalen af medarbejderen.

Bytning af en indsats må ikke være permanent. Medarbejderen må ikke sige ja til en bytning, der kan indebære en risiko for arbejdsmiljø eller helbred, ligesom du ikke kan forvente, at medarbejderen løser opgaver, der ligger ud over dennes normale arbejdsområde. Det er medarbejderen, og i tvivlstilfælde dennes leder, der afgør, om en anmodning om bytning kan imødekommes. Hvis der er uenighed mellem medarbejderen og dig om, hvilken hjælp medarbejderen skal yde den pågældende dag, skal medarbejderen yde den hjælp, som du er visiteret til.

Ved vedvarende fravalg af visiterede indsatser bliver der foretaget en revurdering af den hjælp, der er tildelt.

Du kan også indgå aftale med de private leverandører om at købe supplement til den hjælp, som kommunen visiterer, uden at det har indflydelse på den bevilgede hjælp.

15.5 Levering af erstatningshjælp på hverdage og helligdage

Den aftale, der er indgået mellem dig og leverandøren af hjælpen om dag og tidspunkt for levering af hjælpen, skal som udgangspunkt altid overholdes. Der vil dog kunne forekomme omlægninger af leverandørens ruter som nødvendiggør akutte ændringer. Hvis dette er nødvendigt, gælder følgende:

- Ved personlig pleje må medarbejderen ikke fravige fra det planlagte. Dog kan et bad blive flyttet til et andet tidspunkt inden for samme døgn. Tidspunktet aftaler vi med dig.
- Ved praktisk bistand skal medarbejderen yde erstatningshjælp inden for én uge. Dag og tidspunkt aftaler vi med dig. Vi planlægger helligdage som søndage, og det betyder, at der kan forekomme ændringer

for tidspunktet både for praktisk og personlig hjælp. Personlig pleje kan blive leveret på andre tidspunkter af dagen, og praktisk hjælp i dagene før eller efter helligdagen. Dog forsøger vi at planlægge ændringer i så god tid, at du kan blive informeret om det.

16. Kontakter

16.1 Kontaktpersoner

Visitationen

Er der spørgsmål vedrørende den bevilgede hjælp, eller har du behov for andre indsatser, kan du henvende dig til Visitationen.

Visitationen

Center for Sundhed og Ældre,
Rådmandshaven 20, 4700 Næstved
Tlf. 5588 1200

Du kan henvende dig i administrationens åbningstid:

Mandag og tirsdag kl. 10.00-15.00

Onsdag lukket

Torsdag kl. 10.00-17.00

Fredag kl. 10.00-13.00

Kontakt til leverandøren

Når du får tildelt hjælp, vælger du samtidig en leverandør, der skal levere al din hjælp. Har du spørgsmål til leveringen af hjælpen, tidspunkt for levering eller andre problemstillinger i forbindelse med udførelsen af hjælpen, skal du henvende dig til leverandøren.

Den Kommunale leverandør

Distrikt Øst, tlf. 5588 1900
Distrikt Vest, tlf. 5588 1600
Distrikt Nord, tlf. 5588 1800
Distrikt Syd, tlf. 5588 2000

Næstved Sundhedscenter

Præstøvej 67, 4700 Næstved
Tlf. 5588 1400

Du kan henvende dig på hverdage mellem kl. 8.00-15.00.

Næstved Madservice

Tommerupvej 7, 4700 Næstved
Tlf. 5588 1770

Du kan henvende dig på hverdage mellem kl. 8.00-14.00.

Tandplejen

Parkvej 48, 4700 Næstved
Tlf. 5588 1500

Du kan henvende dig på hverdage mellem kl. 8.00-15.00.

17. Klagevejledninger

Klage over afgørelser efter Lov om Social Service om f.eks. hjælpemidler, praktisk hjælp, personlig pleje og madservice sender du til Næstved Kommune. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. Er du ikke selv i stand til at formulere klagen, kan du henvende dig til Visitationen, der vil være behjælpelig.

Du kan klage over en afgørelse inden for fire uger, fra du modtager brevet med afgørelsen. Afgørelsen vil så blive genvurderet. Hvis Næstved Kommune fastholder afgørelsen, vil klagen blive sendt videre til Ankestyrelsen, der sender et svar direkte til dig og Næstved Kommune, når din klage er færdigbehandlet.

17.1 Klage over behandling foretaget af sygeplejerske og træningsterapeut

Klage over behandling foretaget af en sygeplejerske eller træningsterapeut skal sendes til:

Patientombuddet,
Finsensvej 15,
2000 Frederiksberg.

Vejledning i at formulere en klage kan fås ved henvendelse til Statsforvaltningen eller Styrelsen for Patientsikkerhed. Visitationen kan være behjælpelig med at udlevere en pjece med klagevejledning.

17.2 Anmeldelse af erstatningskrav

Vil du anmelde erstatningskrav for skade påført i forbindelse med undersøgelse, behandling eller lignende foretaget af en hjemmesygeplejerske eller træningsterapeut, skal du gøre dette til:

Patientforsikringen,
Nytov 5,
1450 København K.

Bliver en hjemmesygeplejerske eller træningsterapeut bekendt med skader, som man må antage kunne give ret til erstatning, er medarbejderen forpligtiget til at bistå ved anmeldelse til Patientforsikringen.





Næstved Kommune
Rådmandshaven 20
4700 Næstved

www.naestved.dk

NÆSTVED

