



GLOSTRUP
K O M M U N E

Center for Sundhed og Velfærd



Personlig pleje og praktisk hjælp i plejeboliger efter servicelovens § 83 og § 83a

Kvalitetsstandard 2024

INDHOLD

| | |
|--|--|
| FORORD | 3 |
| GENERELT | 4 |
| Hvem kan søge en plejebolig..... | 4 |
| Hvordan søger du om en plejebolig | 4 |
| Indflytning i plejebolig..... | 4 |
| Støtte og hjælp i din plejebolig..... | 5 |
| Vurdering og visitation af støtte og hjælp..... | 5 |
| Din plan over støtte og hjælp på ældrecentret | 6 |
| Fleksibel hjælp | Fejl! Bogmærke er ikke defineret. |
| Kontaktperson | 6 |
| Daglig støtte og hjælp til at fastholde eller forbedre dit funktionsniveau | 6 |
| Træning og vedligeholdelsestræning | 6 |
| Leverancesikkerhed | 7 |
| Medarbejderne på ældrecentre | 7 |
| Arbejds miljø..... | 7 |
| Tilsyn..... | 8 |
| Bruger- pårørenderåd..... | 8 |
| Serviceydelse og egenbetaling | 9 |
| Indskud og husleje | 9 |
| Opsigelse | 10 |
| Klagevejledning..... | 10 |
| Patienterstatning og utilsigtede hændelser | 11 |
| Kontakt oplysninger..... | 12 |
| Lovgivning..... | 13 |
| INDSATS BESKRIVELSER | 14 |
| Indsatsbeskrivelser - Personlig pleje | 14 |
| Indsatsbeskrivelser – Praktisk hjælp | 18 |
| Indsatsbeskrivelser – Rehabilitering..... | 22 |
| Indsatsbeskrivelser – Øvrige..... | 23 |
| BILAG | 29 |
| Oplysninger om plejeboligerne på de tre ældrecentre | 29 |

FORORD

I Glostrup Kommune er der tre ældrecentre. Denne kvalitetsstandard beskriver det serviceniveau, som de tre ældrecentre i Glostrup Kommune tilbyder.

Kvalitetsstandarden indeholder en generel serviceinformation til borgerne om de indsatser, som er forbundet med at bo og opholde sig på et ældrecenter samt hvilke indsatser, de kan forvente at få på et ældrecenter, når behovet opstår. Kvalitetsstandarden har således til hensigt at synliggøre borgerens rettigheder og pligter samt kommunens serviceniveau på området.

Udover at skabe klare og synlige rammer overfor borgerne, er kvalitetsstandarden en vigtig del af grundlaget for arbejdet på kommunens ældrecentre og et nyttigt arbejdsredskab for medarbejdere og ledere.

Denne kvalitetsstandard gælder for områderne:

- praktisk hjælp i plejeboliger
- personlig pleje i plejeboliger
- uddelegerede sygeplejeydelser i plejeboliger.

Kvalitetsstandarden er inddelt i to hovedafsnit. Første del beskriver de generelle forhold, der gør sig gældende på ældrecentrene. Anden del består af indsatsbeskrivelser for de typer af støtte, som bliver leveret i plejeboligerne. I beskrivelserne af indsatserne fremgår formål og målgruppe for indsatsen, indsatsens indhold, og indsatsens hyppighed.

Kvalitetsstandarden bliver opdateret og godkendt politisk én gang årligt. Eventuelle tilpasninger og ændringer af kvalitetsstandarden skal godkendes af kommunalbestyrelsen i Glostrup Kommune.

GENERELT

Hvem kan søge en plejebolig

Hvis du har fysiske og psykiske funktionsnedsættelser, kan du - uanset alder - ansøge om at blive godkendt til tildeling af ældrebolig eller plejebolig.

Hvis du har en rask ægtefælle, kan din ægtefælle flytte med i boligen. Den ægtefælle der lever længst, kan blive boende i boligen, også hvis det er den raske ægtefælle.

I kvalitetsstandarden om visitation til ældreboliger og plejeboliger kan du læse nærmere om visitationskriterierne.

Hvordan søger du om en plejebolig

Når du, som borger i Glostrup Kommune, ønsker at søge om tildeling af en plejebolig, skal du kontakte Visitationen enten ved at ringe eller sende en mail. Kontakten kan også foregå igennem dine pårørende, hjemmeplejen, demenskonsulenten eller din egen læge m.fl.

Du vil herefter modtage et ansøgningsskema, som du skal udfylde og sende til Visitationen. Når Visitationen har modtaget din ansøgning, vil du modtage et brev med oplysninger om sagsbehandlingstid mv. Herefter vil du blive kontaktet af en visitator med henblik på et hjemmebesøg. Det er dels for at afdække dit behov, dels for at få et klart billede af dine ønsker og din motivation for boligsift.

Under besøget vil visitator vejlede dig om Glostrup Kommunes praksis for at tildele en plejebolig. Under og eventuelt efter hjemmebesøget indhentes oplysninger om funktionsniveau, helbred, evt. handicap og nuværende bolig. Din ansøgning forelægges derefter Visitationen i Glostrup Kommune, der træffer afgørelse om, hvorvidt du opfylder visitationskriterierne for en plejebolig og dermed om du kan godkendes til en plejebolig.

Du kan altid kontakte Visitationen for råd og vejledning om mulighederne. Du kan også selv søge information i kvalitetsstandarden for visitation til ældreboliger og plejeboliger, som du kan finde på Glostrup Kommunes hjemmeside. Her finder du også ansøgningsskema.

Du finder sidst i kvalitetsstandarden en oversigt over kommunens plejeboliger og nærmere beskrivelse.

Indflytning i plejebolig

Når du bliver godkendt til en plejebolig, vil du modtage besked herom pr. brev. Herefter vil du modtage et brev, når der bliver en plejebolig ledig til dig. Du vil få mulighed for at se den tilbudte plejebolig, inden du takker ja til at flytte ind.

Når du skal flytte ind i en plejebolig, skal du selv sørge for flytningen, evt. sammen med dine pårørende. Der vil være en seng til rådighed, når du flytter ind, men resten af møbleringen og indretning af boligen skal du selv stå for. Du eller dine pårørende skal også sørge for at hænge billeder, lamper, gardiner og lignende op. Hvis du eller dine pårørende ikke er i stand til dette, kan du rette henvendelse til personalet, som kan hjælpe med at oprette kontakt til en håndværker. Du betaler selv for det arbejde, håndværkeren udfører.

Ved indretningen af din nye bolig skal du tage højde for, at der er visse krav til indretningen. Fx er det ikke tilladt at have tæpper på gulvene. Derudover skal belysningen i boligen tage hensyn til din og plejepersonalets sikkerhed, da din nye bolig også er plejepersonalets arbejdsplads.

Hvis du ikke har nogle pårørende eller andre nære relationer, og hvis du ikke selv kan varetage indflytningen, kan du kontakte Visitationen og få stillet hjælp til rådighed til at organisere indflytning. Der kan stilles krav om betaling af enkelte ydelser i den forbindelse.

Det er ikke tilladt at holde husdyr i plejeboligen.

Hvis der er behov for hjælpemidler, vil medarbejderne på ældrecentret i samarbejde med en af kommunens fysio- eller ergoterapeuter vurdere dit behov sammen med dig.

Støtte og hjælp i din plejebolig

I din plejebolig vil du modtage støtte og hjælp, hvis der er opgaver, som du ikke selv kan varetage. Du kan få støtte og hjælp til opgaver efter lov om social service § 83, der fastlægger, at kommunen skal tilbyde personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp samt madservice. Du vil ligeledes kunne bevilges kortere rehabiliteringsforløb efter § 83 a for forbedre din funktionsevne. Derudover kan du blive tildelt indsatser efter sundhedslovens § 138 i tilfælde af, at du har brug for en sygeplejefaglig indsats. Der er ansat centersygeplejersker på alle ældrecentre. Centersygeplejersken har ansvaret for at sikre den sundhedsfaglige kvalitet i de komplekse sygeplejeopgaver hos beboerne og for den praktiske oplæring af social- og sundhedshjælpere og assistenter.

Det er ældrecentrets medarbejdere, der sammen med dig vurderer dit behov for støtte og hjælp og bevilger indsatserne, når du bor i plejebolig. Visitationen foretages af autoriseret sundhedspersonale med udgangspunkt i din funktionsevne og indsatsbeskrivelserne i denne kvalitetsstandard. Alle afgørelser træffes på grundlag af en konkret og individuel vurdering af dit behov for vejledning, støtte og hjælp til opgaver, som du ikke selv kan udføre.

Ved indflytningssamtalen efter indflytning vil ældrecentrets medarbejdere orientere dig om den støtte og hjælp, som du vil modtage i din plejebolig.

Herefter vil ældrecentrets medarbejdere løbende tilpasse din støtte og hjælp i samarbejde med dig og dine pårørende, så det hele tiden passer til dit behov. Hvis du i en kortere eller længere periode har behov for øget støtte og hjælp, modtager du dette af medarbejderne på ældrecentret. Den støtte og hjælp, du bliver tildelt, vil løbende og minimum en gang årligt blive vurderet med henblik på behov for justering.

Hvis du flytter i plejebolig med din ægtefælle, vil han/hun blive visiteret på lige fod med dig efter vedkommendes behov.

Du kan læse en nærmere beskrivelse af, hvad de forskellige indsatser indeholder senere i denne kvalitetsstandard.

Vurdering og visitation af støtte og hjælp

Når du flytter i plejebolig, vil du som udgangspunkt modtage den støtte og hjælp, som det er vurderet, at du har behov for inden indflytningen. For at finde frem til netop den støtte og hjælp, som du har behov for i din plejebolig, vil medarbejderne på ældrecentret i de første uger efter din indflytning indhente helbredsoplysninger og informationer om din livshistorie. Herefter vil der blive lavet en funktionsevnetilstand for dig. En funktionsevnetilstand er en individuel vurdering af din funktionsevne og dit helbred, dvs. en vurdering af dine fysiske, psykisk og kognitive evner, sociale evner, formåen ift. hverdagsaktiviteter samt en beskrivelse af din livshistorie. Funktionsevnetilstanden danner grundlag for den konkrete støtte og hjælp, som du vil blive bevilget i din plejebolig. Den vil blive planlagt sammen med dig og dine pårørende og vil blive beskrevet i en besøgsplan (se nedenfor). De sygeplejefaglige indsatser, som du skal modtage, bliver beskrevet i ældrecentrets handleanvisninger for dig. Ældrecentrets medarbejdere vil ved indflytningssamtalen efter indflytningen informere dig om, hvilken hjælp og støtte samt sygeplejefaglige indsatser, du vil modtage i din plejebolig.

Din plan over støtte og hjælp på ældrecentret

Du vil ud fra dit funktionsniveau og sygeplejefaglige problemstillinger modtage den støtte og hjælp, som du har behov for. Der bliver udarbejdet en plan, der konkretiserer indsatsen overfor dig med mål, delmål, handlinger og opfølgning. Denne plan kaldes en besøgsplan og udformes i tæt samarbejde med dig. Den samlede indsats er fremadrettet og vil tage udgangspunkt i dine aktuelle ressourcer, behov og muligheder. Der skal i videst muligt omfang tages hensyn til din livshistorie, vaner og ønsker ved tilrettelæggelsen af den samlede pleje.

Medarbejderne på ældrecentrene dokumenterer løbende i den elektroniske omsorgsjournal.

Fleksibilitet

Hvis du har et ønske om f.eks. en ledsaget gå- eller køretur (kørestol), så vil ældrecentrets medarbejdere bistå med dette, såfremt der er ressourcer til rådighed på det ønskede tidspunkt.

Kontaktperson

Ved indflytning på et ældrecenter får du tilknyttet en kontaktperson, som du kan henvende dig til, hvis du har spørgsmål eller ønsker til din hverdag på ældrecenteret. Kontaktpersonen har ansvaret for at udføre en række koordinerende opgaver for dig ift. den støtte og hjælp, som du modtager i din plejebolig. Kontaktpersonen forventes at have medansvar for planlægning af plejen, have overordnet styr på dit behov for praktisk hjælp, varetage kontakten til dine pårørende, have den tætte relation til og fortrolighed med dig og er initiativtager til justering af funktionsevnetilstand og dit behov for pleje og hjælp.

Daglig støtte og hjælp til at fastholde eller forbedre dit funktionsniveau

I Glostrup Kommune vil vi gerne hjælpe dig til at bevare eller forbedre dit funktionsniveau, så du kan leve et selvstændigt liv længst muligt. Jo mere du selv kan klare i din hverdag, jo bedre mulighed har du for at bestemme, hvordan dagen skal forløbe.

Derfor arbejder medarbejderne på ældrecentrene ud fra en rehabiliterende tilgang. Det betyder, at du som beboer på et af kommunens tre ældrecentre vil få støtte og hjælp til at klare dagligdagen på en måde, hvor du, ligesom tidligere i livet, deltager aktivt i alle dagligdagens opgaver. Medarbejderen vil tilrettelægge støtten og hjælpen på en måde, der gør det muligt for dig at være så aktiv og selvstændig som muligt ud fra din fysiske og psykiske formåen.

Træning og vedligeholdelsestræning

Når du bor i plejebolig, er der mulighed for, at du kan få genoptræning eller vedligeholdelsestræning. Det indebærer, at du sammen med en af kommunens fysioterapeuter eller ergoterapeuter træner med henblik på at forbedre din funktionstilstand.

Du kan søge om råd og vejledning i den forbindelse hos medarbejderne på ældrecentrene eller ved henvendelse til Visitationen.

Leverancesikkerhed

Alle plejeboligerne skal have medarbejdere tilknyttet hele døgnet rundt, så kendte og akutte behov kan imødekommes.

Personlig pleje aflyses ikke, men kan flyttes efter aftale med dig. Praktisk hjælp aflyses ikke, men kan flyttes indenfor 4 hverdage. Praktisk hjælp varetages af rengøringspersonale fra Glostrup Ejendomme.

Medarbejderne på ældrecentre

Medarbejderne på kommunens ældrecentre er som udgangspunkt uddannet sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere, og det er dem, der varetager den pleje og hjælp, du bliver visiteret til, når du flytter på ældrecenter. Ældrecentre må maksimalt anvende 5 % ikke-uddannet plejepersonale. Praktisk hjælp må dog gerne udføres af ikke-uddannet personale.

Der er et vedvarende fokus på at sikre, at medarbejderne på ældrecentre er fagligt opdaterede og kvalificerede til arbejdet, uanset om der er tale om plejepersonale, køkkenpersonale eller andre faggrupper. Ældrecentre fungerer som uddannelsesinstitutioner for elever på social- og sundhedsuddannelserne samt for sygeplejestuderende, og beboerne vil derfor møde praktikelever og studerende i hverdagen.

Ældrecentre har et tæt samarbejde med Jobcenteret, og der vil derfor løbende være praktikanter i arbejdsprøvning m.m.

Der er krav om, at medarbejderne på ældrecentre:

- udøver almindelig hjælpsomhed og fleksibilitet over for dig
- inddrager dig så vidt muligt i løsning af opgaverne
- har fokus på hverdagsrehabilitering og derved fastholder og forbedrer dit funktionsniveau bedst muligt
- kender dig og ved, hvilke indsatser du modtager
- kan tale og forstå dansk
- kan identificere sig ved at bære synlig legitimation (navneskilt)
- benytter de til enhver tid gældende principper for uniformering (det vil sige uniform, som er let genkendelig og tydelig mærket med, hvorfra personalet kommer)
- kender kommunens serviceniveau/indsatskatalog på området
- tager hensyn til din blufærdighed og samarbejder omsorgsfuldt med dig
- fremtræder velsoigneret og præsentabel under udførelse af opgaverne
- fremviser straffeattest ved ansættelsen (hvis straffeattesten ikke er blank, tager arbejdsgiver stilling til, om lovovertredelsen er af en karakter, hvor medarbejderen ikke er egnet til at bestride jobbet).

Ældrecentrets medarbejdere er omfattet af tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som de måtte blive bekendt med under udførelsen af arbejdet, jf. Straffeloven, Forvaltningsloven, EU persondataforordning samt for visse medarbejdere Autorisationsloven.

Arbejds miljø

Medarbejderne på ældrecentre er omfattet af Lov om Arbejds miljø (Arbejds miljøloven), når de arbejder i en plejebolig. Jf. Arbejds miljølovens § 38 betyder det, at arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.

Medarbejdere, der udfører støtte og hjælp i plejeboligerne, skal løbende være opmærksomme på eventuelle arbejds miljøproblemer, som skal håndteres og rapporteres til arbejds miljøorganisationen og ledelse.

Generelt skal være tilstrækkelig tilgængelighed i din plejebolig, så der er plads til at udføre opgaverne i praksis uden fx at komme ud i unødigt belastende arbejdsstillinger.

Der må ikke være risiko for, at medarbejderne får arbejdsskader.

I gennemgangen af din plejebolig vil der være særlig opmærksomhed på fx:

- at der ikke bliver røget, og at der er luftet ud, når en medarbejder er til stede
- at lysforholdene er tilstrækkelige
- at der ikke er gulvtæpper, da de kan udgøre en faldrisiko eller forhindre brug af hjælpemidler, der skal håndteres af plejepersonalet
- pladsforhold, herunder møbler og placering, er i orden, så der er plads til, at plejepersonalet kan arbejde i korrekte arbejdsstillinger og anvende nødvendige hjælpemidler
- psykiske forhold, der kan være belastende for plejepersonalet, f.eks. borgers brug af alkohol og andre rusmidler
- at følgende rengøringsmidler og -remedier findes i boligen (hvis det ikke er bestilt via serviceydelsen "rengøring"):
 - afkalkningsmiddel til rengøring af toiletter og andre sanitære installationer
 - opvaskemiddel til opvask i hånden
 - støvsuger
 - moppe med tilhørende spand med vrider
 - rene klude.

Hvis du ikke tilkøber serviceydelsen "rengøring", og du derfor selv anskaffer rengøringsprodukter, må de ikke være sundhedsskadelige. Produkterne skal være fri for organiske opløsningsmidler.

Tilsyn

Ifølge Servicelovens § 151 skal Glostrup Kommune føre tilsyn med, at den hjælp og støtte som borgerne får på ældrecentre efter § 83 (personlig pleje, praktisk hjælp og madservice), § 83a (rehabilitering) og § 86 (genoptræning) løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til de vedtagne kvalitetsstandarder. Derudover har tilsynene til hensigt at understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i opgaverne, samt bidrage til den fælles læring, vidensdeling i forbindelse med af pleje og tilbud på ældrecentre. Derfor foretages årligt mindst ét uanmeldt tilsynsbesøg på kommunens ældrecentre. Tilsynet foretages af en ekstern aktør.

I Glostrup Kommunes tilsynskoncept er desuden inkluderet et fokusområde, som er dokumentation. Det betyder, at der føres tilsyn på den dokumentation medarbejderne udfører.

Styrelsen for Patientsikkerhed fører risikobaserede tilsyn med patientsikkerheden, dvs. de sundhedslovmæssige forhold på ældrecentre. Tilsynene kan ske på baggrund af stikprøver og ved bekymringshenvendelser fra borgere og fagpersoner, oplysninger i pressen eller afgørelser af patientklagesager mv., hvor styrelsen beslutter, om der af hensyn til patientsikkerheden skal rejses en tilsynssag, herunder om styrelsen skal udføre tilsynsbesøg. Styrelsen har blandt andet fokus på hvordan der kontinuerligt kan skabes læring lokalt og nationalt. 1. juli 2018 blev tilsynene udvidet til også at omfatte de social- og plejefaglige forhold på ældreområdet. Der føres ikke faste årlige tilsynsbesøg fra styrelsen.

Bruger- pårørenderåd

Der er nedsat et bruger- og pårørenderåd på hvert af de tre ældrecentre, der holder regelmæssige møder. Du kan holde dig orienteret via referater fra møderne, som bliver offentliggjort på de enkelte ældrecentre og på centrenes hjemmeside.

Kommunalbestyrelsen i Glostrup Kommune har fastsat vedtægter for bruger- og pårørenderådene, der definerer sammensætningen af rådene. Bruger- og pårørenderådene består ifølge vedtægterne af beboere og pårørende samt lederne på ældrecentre.

Det tilstræbes, at der er en overvægt af beboere i rådene. De pårørende sidder med for at varetage interesserne hos de svageste af beboerne, og fordi de pårørende ofte spiller en stor rolle for trivslen på ældrecentre.

Bruger- og pårørenderådene opgave er at varetage beboernes interesser ud fra hensynet til behovene hos flertallet af beboerne.

Ældrecenterlederne sørger for, at rådet bliver hørt i anliggender af generel relevans for beboerne på stedet.

Serviceydelser og egenbetaling

Når du flytter i plejebolig, vil der være en række serviceydelser af forskellig karakter, som du kan vælge at tilkøbe.

Serviceydelserne er opdelt i:

- rengøringsmidler
- leje og vask af linned
- vask af personlig beklædning varetages af privat udbyder
- toiletartikler
- vinduespudsning
- mad, døgnkost

Du kan modtage information om, hvad de enkelte serviceydelser indeholder ved at henvende dig til ældrecentret. For nærmere information om kost på ældrecentre kan du se i kommunens kvalitetsstandard *Madservice og Spisetilbud*.

Udførelse af den personlige pleje og praktisk hjælp er uden egenbetaling.

Indskud og husleje

Når du bor i plejebolig, skal du betale husleje. Der er forskellige regler vedr. indskud og husleje afhængig af, hvilket boligtype du flytter ind i.

Plejeboliger under "Lov om almene boliger".

Lovgrundlag: § 5 i Lov om almene boliger.

Administreres af Glostrup Boligselskab og findes på alle tre ældrecentre.

Du skal betale indskud og husleje til Glostrup Boligselskab. Huslejen er omkostningsbestemt. Der er mulighed for at søge om indskudslån og boligydelse. Det sker ved at kontakte Borgerservice på Glostrup Rådhus eller Udbetaling Danmark.

Plejeboliger under "Serviceloven"

Lovgrundlag: Servicelovens § 192.

Findes kun på Ældrecenter Hvissinge, Stenager 2, afdeling 1 og 2.

I denne type plejeboliger er huslejen indtægtsreguleret og opkræves af Glostrup Kommune. Der skal ikke betales indskud til disse boliger. Beregningsgrundlaget og taksterne for boligen kan fås hos Visitationen. Der foregår en årlig regulering af taksterne.

Opsigelse

I forbindelse med opsigelse gælder de almindelige regler i Lov om leje af almene boliger. Der vil normalt være et opsigelsesvarsel på 3 måneder. Dette gælder også ved dødsfald, hvor pårørende selv skal opsiges lejemålet hos Glostrup Boligselskab.

Der er kun adgang til opsigelse fra udlejers side af en lejer af en plejebolig, når de almindelige betingelser i Lov om leje af almene boliger er opfyldt, og når lejer samtidig tilbydes en anden passende bolig.

For opsigelse af boliger på ældrecentre efter Servicelovens § 192 er der særlige regler. Denne type boliger findes kun på Ældrecenter Hvissinge, afdeling 1 og 2. Beboeren skal betale, indtil boligen er fraflyttet, dvs. indtil den igen er til disposition for kommunen. Ved dødsfald betragtes den dag, borgeren dør som fraflytningsdato.

Sådanne boliger skal være til disposition for kommunen senest 8 dage efter et dødsfald, så de pårørende skal have tømt boligen inden dette tidspunkt.

Klagevejledning

Klager over afgørelsen vedr. den støtte og hjælp du tildeles

Hvis du vil klage over den støtte og hjælp, som ældrecentrets medarbejdere har tildelt dig, bedes du kontakte ældrecenterlederen på ældrecentret senest 4 uger efter, at afgørelsen er truffet. Ældrecenterlederen vil på baggrund af din henvendelse vurdere sagen igen. Hvis ældrecenteret ikke kan give medhold i din klage, og denne er omfattet af Ankestyrelsens område, bliver klagen samt alt relevant materiale sendt videre til Ankestyrelsen.

Klager over ældrecenterets daglige drift

Hvis du ikke er tilfreds med den hjælp, som du modtager på ældrecentret, herunder personalets fremtoning, eller vne til at udføre en opgave mv. bedes du i første omgang rette henvendelse til afdelingslederen på afdelingen på ældrecentret, der altid i første omgang vil forsøge at løse eventuelle problemer eller uoverensstemmelser i et samarbejde med dig og evt. dine pårørende. Hvis der herefter fortsat er utilfredshed, er der mulighed for at indgive en klage. Klagen kan være skriftlig eller mundtlig. Der kan også gives en fuldmagt til, at andre klager på dine vegne. Klagen sendes til Ældrecenterlederen.

Klager over ældrecentrets daglige drift kan ikke indbringes for Ankestyrelsen.

Det er også muligt at klage over kommunens sundhedspersonale eller opgaver udført af sundhedspersonale ifm. sygeplejeindsatser. Klager kan indbringes for Styrelsen for Patientsikkerhed, og skal sendes til styrelsen fra hjemmesiden borger.dk ved at logge på med NemID.

Sagsbehandlingstider ifm. klager

Klagesager har som udgangspunkt en sagsbehandlingstid på maks. 10 hverdage. I tilfælde af at en klagesag indbringes for Ankestyrelsen, vil Ankestyrelsens sagsbehandlingstider præge den samlede sagsbehandlingstid.

Patienterstatning og utilsigtede hændelser

På ældrecentrene arbejdes målrettet mod at al pleje, omsorg og sygeplejebehandling udøves sikkert og trygt for dig, og at der ikke sker fejl. Det gælder både, når det handler om medicinbehandling eller kliniske sygeplejeopgaver, den støtte og hjælp til personlige pleje som du modtager samt ved sociale aktiviteter, der finder sted på ældrecentrene. Utilsigtede hændelser indberettes til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Du kan søge om erstatning for behandlingsskader og lægemiddelskader hos Patienterstatningen. Det kan fx være ifm. medicineringsfejl, utilstrækkelig sårpleje eller forsinket handling på klare sygdomstegn, og det har påført skade, der giver ret til erstatning.

Skader efter behandling og medicin kan anmeldes på flere måder:

- anmeld elektronisk på www.patienterstatningen.dk ved hjælp af NemID
- print et anmeldesskema, udfyld og send til Patienterstatningen
- ring til Patienterstatningen, og få tilsendt et skema
- kontakt ældrecenterlederen på ældrecentret, der kan være behjælpelig med anmeldelsen.

Ved fejl og utilsigtede hændelser ifm. den behandling eller støtte og hjælp som du får, er ældrecentrene forpligtiget til at indrapportere disse til Styrelsen for Patientsikkerhed jf. Sundhedslovens regler om patientsikkerhed kapitel 61. Alle utilsigtede hændelser rapporteres hertil med det formål at lære og forebygge, så mængden af hændelser kan reduceres og lignende ikke sker igen. Borgere og pårørende har ligeledes mulighed for at indrapportere utilsigtede hændelser via Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside

Kontaktoplysninger

Ældrecenter Hvissinge

Stenager 2
2600 Glostrup
Telefon: 4345 8422
Mail: omsorgscentret@glostrup.dk

Ældrecenter Sydvestvej

Sydvestvej 10
2600 Glostrup
Telefon: 4323 7000
Mail: aeldrecentersydvestvej@glostrup.dk

Ældrecenter Dalvangen

Digevangsvej 1
2600 Glostrup
Telefon: 4323 6900
Mail: aeldrecenterdalvangen@glostrup.dk

Center for Sundhed og Velfærd

Rådhusparken 1
2600 Glostrup
Telefon: 4323 6610
Mail: sundhed.velfard@glostrup.dk

Glostrup Kommune, Visitationen

Dommervangen 4
2600 Glostrup
Telefon: 4623 6690
Telefontid: Hverdage kl. 9.00 -10.00.
Mail: visitationsenheden@glostrup.dk

Ankestyrelsen Aalborg

Eventuelt att. navn på kontor, afdeling eller person
7998 Statsservice
Telefon: 7256 6899
Mail: ast-aalborg@ast.dk

Beskyt dine personoplysninger

Hvis du vil sende mail med følsomme eller fortrolige personoplysninger, bør du gøre det med sikker mail via borger.dk. Du skal logge på med dit NemID, og mailen bliver sendt sikkert og krypteret. Ovenstående mailadresser er ikke sikre, og bør kun bruges, hvis du vil maile om ikke-følsomme emner.

Lovgivning

Boliglovgivning

I Glostrup Kommune stilles der plejeboliger til rådighed efter Lov om boliger for ældre og personer med handicap og Lov om Almene Boliger m.v. Kommunen har to ældrecentre, hvor boligerne er almene boliger efter § 5 i Lov om almene boliger og et tredje ældrecenter, hvor der både boliger efter § 5 i Lov om almene boliger og efter servicelovens § 192.

Til begge type boliger har kommunen forpligtigelser som udspringer af forskellige lovgivninger.

Serviceloven

På ældrecentrene skal kommunen stille en række indsatser til rådighed, som borgeren kan modtage. Visitationen af indsatserne er bundet op på servicelovens § 88, der foreskriver, at der skal træffes afgørelse om hjælpen. De konkrete indsatser som borgeren får er ligeledes styret af serviceloven. Det er servicelovens § 83, der fastlægger at kommunen skal tilbyde personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp i hjemmet samt madservice. Herudover foreskriver servicelovens § 83 stk. 2 målgruppen for indsatserne, som værende borgere der har et midlertidige eller varigt behov for hjælp. § 83a forpligter kommunalbestyrelsen til at tilbyde korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Sundhedsloven

På ældrecentrene skal borgerne kunne få den nødvendige behandling af sygeplejefaglige problemstillinger. Det er sundhedslovens § 138, der udstikker reglerne for den sygeplejefaglige hjælp som ældrecentrene, skal stille til rådighed. Loven foreskriver, at kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvielse til personer med ophold i kommunen.

Andre lovgivninger

Medarbejderne på ældrecentrene er omfattet af Lov om arbejdsmiljø, når de arbejder på ældrecentret. Det er arbejdsmiljøloven, der udstikker rammerne for medarbejdernes trivsel, og loven foreskriver at arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.

Retssikkerhedsloven (Lov om Retssikkerhed og administration på det sociale område) og forvaltningsloven omhandler dele af den administrative sagsbehandling på ældrecentrene.

INDSATSBEKRIVELSER

Indsatsbeskrivelser - Personlig pleje

| Personlig pleje | |
|---------------------------|--|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83. |
| Formål | <p>Formålet med indsatsen er, at</p> <ul style="list-style-type: none">• sikre at du oplever velvære, og at du er velsoigneret• vejlede og støtte og hjælpe dig, der har oplevet tab af fysiske eller psykiske færdigheder i et kortere eller længere tidsrum• du bevarer eller genvinder den bedst mulige sundhedstilstand. <p>Indsatsen planlægges og udføres i et respektfuldt og aktivt samspil med dig</p> <p>Der ydes vejledning, støtte og hjælp under hensyntagen til dine ressourcer</p> |
| Målgruppe | Dig der bor på ældrecenter og vurderes at have behov for vejledning, støtte og/eller hjælp til personlig pleje. |
| Indsatsens indhold | <p><u>Støtte og hjælp til personlig pleje kan omfatte</u></p> <ul style="list-style-type: none">• støtte hjælp til personlig pleje, herunder øvre og nedre toilette• mund-, tand- og protesehygiejne (dette udføres morgen og aften og efter behov)• barbering i ansigtet med barbermaskine eller en barberskraber• hudpleje (der ydes støtte og hjælp til vejledning, observation, forebyggelse og pleje af huden med påsmøring af fugtighedscreme)• støtte og hjælp til rengøring af særligt personlige hjælpemidler. <p><u>Støtte og hjælp til toiletbesøg eller bleskift kan omfatte</u></p> <ul style="list-style-type: none">• støtte og hjælp til at komme på toilettet• støtte og hjælp til inkontinenshjælpemidler• støtte og hjælp til vask forneden efter behov• støtte og hjælp til tømning af stomipose• støtte og hjælp til tømning af kateterpose. <p><u>Støtte og hjælp til af- og påklædning kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• støtte og hjælp ved af- og påklædning• støtte og hjælp til af- og påtagning af kropsbårne hjælpemidler, herunder støttekorset, skinner, høreapparater og lignende. <p>Ved levering af indsatsen i aftenvagten forventes, at der tilbydes støtte og hjælp til tandbørstning og lettere soignering.</p> <p><u>Støtte og hjælp til forflytninger kan omfatte:</u></p> |

| Personlig pleje | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • støtte og hjælp med forflytninger ved hjælp af de fornødne hjælpemidler og altid under hensyntagen til din blufærdighed (ved brug af mobillift ydes støtte forflytning af to personer, ved brug af loftlift ydes forflytning af en eller to personer.) <p><u>Støtte og hjælp til bad kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • støtte og hjælp med brusebad, fodbad og hårvask • rensning/klipping af fingernegle • fødder vaskes og smøres • almindelige tånegle klippes. Hvis tånegle og fødder kræver behandling, skal dette udføres af en autoriseret fodterapeut. Derudover kan der være fysiske tilstande fx diabetes og dårligt kredsløb der gør, at opgaven skal udføres af en autoriseret fodterapeut (fodterapeuten betales af dig) • efter bad kan du blive tilbudt at få smurt creme på og få rettet hår • aftørring af badeværelset. |
| Hvor ofte gives indsatsen (hyppighed) | Støtte og hjælp til personlig pleje ydes efter en konkret og individuel vurdering dvs. nogle indsatser kan gives flere gange i døgnet, andre dagligt eller ugentligt. |
| Hjælperedskaber | <p>Hjælperedskaber betales af dig og skal inddrages i den måde, opgaverne løses på i din bolig.</p> <p>Formålet er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at du bliver så selvstændig i løsningerne som muligt • at sikre personalets arbejdsmiljø. <p>Nedenstående liste kan benyttes til inspiration (andre hjælperedskaber kan komme på tale):</p> <ul style="list-style-type: none"> • badebørste • skridsikker måtte. <p>Medarbejderne på ældrecentre kan vejlede dig i mulige hjælperedskaber.</p> <p>Der er også mulighed for at få bevilget hjælpemidler til personlig pleje efter servicelovens § 112. Dette er mere avancerede hjælpemidler og ergoterapeuter fra Træningscentret kan vejlede dig herom. For mere information se kvalitetsstandard om tekniske hjælpemidler/forbrugsgoder.</p> |
| Særlige forhold | <p>Hudpleje kan ydes til dig, som i forvejen er tildelt støtte og hjælp til personlig pleje.</p> <p>Påsmøring af cremer som led i behandling af hudsygdomme varetages af plejepersonalet.</p> <p>Hos dig, som har omfattende behov for støtte og hjælp til personlig pleje, kan der være behov for, at nogle af indsatserne udføres af to personer.</p> |

| Personlig pleje | |
|-----------------|--|
| | <p>Rengøring af hjælpemidler, der anvendes i forbindelse med personlig pleje, er omfattet af indsatsen.</p> <p>Hvis du har behov for støtte og hjælp til fjernelse af affald, skift af linned, læsning af post og vanding af potteplanter, indgår dette i indsatsen.</p> |

| Personlig pleje – delegeret sundhedslovsydelser | |
|---|--|
| Lovgrundlag | Sundhedslovens § 138 |
| Formål | <p>Formålet med indsatsen er at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sikre at støttestrømper benyttes efter ordination fra læge • sikre de hygiejniske principper i forbindelse med plejen, når du har kateter og/eller stomi • der foretages de relevante observationer, som videregives til centersygeplejersken eller assistent. |
| Målgruppe | Dig der bor på ældrecenter og har behov for sygeplejefaglig støtte, hjælp og behandling. |
| Indsatsens indhold | <p><u>Støtte og hjælp til at få støttestrømper på/af kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ved morgenplejen, så du ikke har været oppegående for lang tid (helst stadig i sengen) • strømpen lægges på ved hjælp af de hjælpemidler der er nødvendige, • Støtte og hjælp til at få taget strømpen af, så tæt som muligt på tidspunktet, hvor du går i seng. <p><u>Støtte og hjælp til kateterpleje og stomipleje kan omfatte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • vask og soignering omkring kateter • vask og soignering omkring stomi • skift og tømning af kateterpose • skift og tømning af stomipose. <p>Plejen foregår som hovedregel i plejeseng.</p> |
| Hvor ofte gives indsatsen (hyppighed) | <p>Der foretages en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med dig eller dine pårørende.</p> <p>Støtte og hjælp til personlig pleje ydes i forhold til behovet, dvs. nogle indsatses kan gives flere gange i døgnet, andre dagligt.</p> |
| Særlige forhold | <p>Hudpleje kan ydes til dig, som i forvejen er tildelt støtte og hjælp til personlig pleje.</p> <p>Påsmøring af cremer som led i behandling af hudsygdomme varetages af plejepersonalet.</p> |

| Personlig pleje – delegeret sundhedslovsydelse | |
|--|--|
| | Hos dig, som er meget plejekrævende, kan der være behov for, at nogle af indsatserne udføres af to personer. |

| Støtte til medicingivning - delegeret sundhedslovsydelse | |
|--|--|
| Lovgrundlag | Sundhedslovens § 138 |
| Formål | <p>Formålet med indsatsen er at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sikre at du får korrekt medicin til ordinerede tider. <p>Støtten og hjælpen tildeles dig, som ikke selv kan varetage medicinering eller har behov for støtte og hjælp hertil.</p> |
| Målgruppe | Dig som bor på ældrecenter og har behov for støtte og hjælp til medicinrelaterede aktiviteter. |
| Indsatsens indhold | <p>Støtten til medicingivning kan indeholde</p> <ul style="list-style-type: none"> • give de doserede tabletter til ordinerede tider • anden behandling efter centersygeplejerskens anvisning • låse medicin ind og ud af boks. |
| Hvor ofte gives indsatsen (hyppighed) | <p>Støtte og hjælp til medicingivning ydes i forhold til behovet, dvs. kan gives op til flere gange i døgnet.</p> <p>Støtte og hjælp til medicingivning kan begynde umiddelbart efter indflytningsdatoen medmindre andet aftales.</p> |
| Særlige forhold | <p>Medicin skal være doseret af centersygeplejersken eller en assistent eller været dosisdispenseret fra apotek. Indsatsen kan ikke visiteres, hvis dette ikke er tilfældet.</p> <p>Centersygeplejersken skal sikre, at udførende plejepersonale har kendskab til, hvilke observationer m.m., der skal foretages i forbindelse med medicingivning, herunder også dosispakket medicin fra apoteket.</p> |

Indsatsbeskrivelser – Praktisk hjælp

| Rengøring | |
|---------------------------|---|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 |
| Formål | Formålet med indsatsen er at: <ul style="list-style-type: none">• sikre at der er en acceptabel hygiejnisk standard i din plejebolig, så der ikke opstår sundhedsfaglige risici, og at du oplever velvære ved at være i eget hjem• sikre at du er bekendt med, hvad der kommer af breve med posten. |
| Målgruppe | Dig, der bor på ældrecenter og pga. dit fysiske og psykiske funktionsniveau vurderes til at have behov for vejledning samt støtte og hjælp til rengøring. |
| Indsatsens indhold | <p>Rengøring, leveret af Glostrup Ejendomme omfatter:</p> <p>Badeværelse: Rengøre håndvask og tilstødende væg omkring håndvask og toilet, spejl, hylder, toilet, brusekabine, rist ved afløb og vaske gulv. Toilettet soigner op til 3 gange om ugen på hverdage efter behov.</p> <p>Køkken: hvor dette forefindes. Vaske gulv, aftørre køkkenbord, aftørre skabslåger og hårde hvidevarer udvendigt. Emhættefiltre afvaskes hver 2. måned. Køleskab aftørres hver 3. måned, inkl. afrimning af integreret fryser. Køleskabet skal være tomt inden ydelsen udføres.</p> <p>Soveværelse: Moppe og vaske gulve og tørre støv af på frie overflader. Seng og indendørs hjælpemidler aftørres 1 gang om måneden.</p> <p>Opholdsstue: Moppe, vaske gulve og tørre støv af. Støvsugning/aftørring af møbler 1 gang om måneden. Aftørring/tørre støv af vindueskarme, borde og hylder. Endvidere afstøvning af fjernsyn, radio og i rimeligt omfang nips, dog ikke sæsonbestemt, så som jule-påske ting. Vande blomster, lufte ud, tømme affaldspose. Efter behov, og som udgangspunkt højst en gang månedligt, aftørring af billeder/ malerier, spejle, loftslamper ved hjælp af almindelige redskaber.</p> <p>Rengøringen foretages på områder, hvor rengøringsassistenten kan komme til. Møbler og ting der er stablet på gulvet flyttes ikke. Ydelsen sker under hensyntagen til mest mulig aktivitet fra borger, evt. ved guidning. Herved støttes borgeren i at vedligeholde og udvikle</p> |

| Rengøring | |
|--|--|
| | færdigheder for at fastholde eller genopnå højst muligt funktionsniveau. |
| Hvor ofte gives indsatsen? (hyppighed) | <p>Rengøring bliver som hovedregel ydet hver 14. dag, dog soignerers badeværelset op til 3 gange pr. uge ved behov på hverdage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • rengøring af hjælpemidler - 1 gang hver 4. uge • afvask af køleskab / afrimning af fryser – 1 gang hver 3. måned • skift af linned – efter behov, men som udgangspunkt hver 2. uge • støvsugning af møbler – 1 gang hver 4. uge • fjernelse af affald – indgår i indsatsen personlig pleje og ernæring |
| Særlige forhold | <p>Rengøring foretages på områder, hvor hjælpere kan komme til. Tunge møbler og ting flyttes ikke.</p> <p>Hvis du fravælger tilkøb af rengøringsartikler, skal du selv stille rengøringsredskaber og rengøringsmidler til rådighed for hjælperen. Du skal være opmærksom på, at der stilles særlige krav hertil.</p> <p>Det forventes, at du med pårørende og andre nære relationer får hjælp til at læse post via disse relationer.</p> <p>Bor du sammen med en rask ægtefælle/samlever, kan du ikke bevilges hjælp til rengøring med mindre hjælpen gives som aflastning, §84.</p> |

| Tøjvask | |
|---------------------------|---|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 |
| Formål | <p>Formålet med indsatsen er at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sikre at du har rent tøj |
| Målgruppe | Dig, der bor på ældrecenter og pga. dit hvis fysiske og psykiske funktionsniveau vurderes til at have behov for vejledning samt støtte og hjælp til tøjvask. |
| Indsatsens indhold | <p>Støtte og hjælp til tøjvask omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indsamling af vasketøj • sortering af vasketøj • vask af tøj • tørring af tøj • aflevering af tøj • lægge tøj på plads. |

| | |
|--|---|
| Tøjvask | |
| | Alt privat tøj bliver som udgangspunkt vasket i en standard vaskepose til 8 kilo. Tøjet skal kunne tåle tøjvask ved minimum 40 grader eller kunne vaskes bakteriologisk rent og tørretumbles. Bakteriologisk rent betyder, at hygiejniske retningslinjer bliver overholdt i vaskeprocessen |
| Hvor ofte gives indsatsen? (hyppighed) | Tøjvask ydes: Ugentligt af privat leverandør |

| | |
|--|---|
| Administration og opbevaring af penge | |
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83. |
| Formål | Formålet med støtten og hjælpen er at: <ul style="list-style-type: none"> • sikre at du har nødvendige penge til rådighed i hverdagen. |
| Målgruppe | Udgangspunktet er, at pengesager <u>altid</u> er beboerens eget ansvar. Hvis beboeren ikke selv er i stand til at administrere penge, skal pårørende, fremtidsfuldmægtig eller værge varetage denne funktion. |
| Indsatsens indhold | <p>Der hæves max. 2.000 kr. i nærmeste bank.</p> <p>Forudsætning: Speciel indgået aftale omkring opbevaring og håndtering af beboernes penge: I særlige tilfælde kan administrationen hjælpe med opbevaring og håndtering af beboerens penge. Afdelingslederen afgør, hvornår det er et særligt tilfælde og udfylder "Aftale om hjælp til pengesager", som opbevares sammen med penge i pengeskab hos administrationen.</p> <p>For beboere, der er visiteret af afdelingsleder til hjælp med pengesager, kan beboermidlerne forekomme som kontanter og/eller kontantkort. Beboermidlerne indbetales af pårørende, fremtidsfuldmægtig eller værge og må højst udgøre 2.000 kr. pr. beboer.</p> <p>Saldokortet ajourføres altid ved ind- og udbetaling af administrationen. Hvis der er kvittering fra banken ved indbetaling, lægges denne i beboerens pengemappe.</p> <p>Det forventes, at alle regninger betales via PBS.</p> <p><u>Særskilt bankkonto</u> Hvis pårørende/værge ikke selv kan komme og aflevere kontanter, kan pårørende alternativt oprette en bankkonto/kontantkort, der indsættes penge på.</p> <p>Der gives hjælp til at hæve penge i banken efter behov. Ved behov for hjælp til at hæve penge i pengeinstitut er der følgende regler:</p> |

| Administration og opbevaring af penge | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • at beboeren opretter særskilt konto i nærmeste bank. Ved særskilt konto forstås, at der ikke er mere end 2.000 kr. indestående på denne konto. • større beløb kan hæves efter aftale med beboeren og nærmeste leder. Der må dog altid max. opbevares 2.000 kr. i det aflåste pengeskab. • Kontantkortet skal ikke have en personlig kode og/eller kunne give adgang til andre konti. <p>Procedure ved aftale om opbevaring: I forbindelse med afhentning eller indlevering af penge, ajourfører administrationen saldokortet. Kun ældrecentrets administrative medarbejdere har adgang til mappen omkring pengesager. Ved uoverensstemmelse i restbeløb orienteres afdelingslederen omgående. Pårørende/værge kan indlevere kontanter ved forudgående aftale med administrationen.</p> <p>Håndtering af beboermidler: <u>Kontanter</u> Beboermidler i kontanter og/eller kontantkort opbevares i aflåst pengeskab. Kun ældrecentrets administrative medarbejdere og afdelingslederne har adgang til mappen omkring pengesager</p> <p>Tyveri: I tilfælde af tyveri/indbrud og øvrige tab fra beboers opbevarede kontanter hos administrationen påhviler der institutionen et erstatningsansvar, idet beboermidlerne er overdraget i institutionens varetægt. OBS! Erstatning fra forsikring i forbindelse med indbrud kan ikke altid forventes – afhængig af skadeforløbet, som afgøres af forsikringsselskabet.</p> |
| Hvor ofte gives indsatsen (hyppighed) | Ved behov |

| Indkøb | |
|---------------------------|--|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83. |
| Formål | At vejlede, støtte og hjælpe dig i forbindelse med indkøb. |
| Målgruppe | Dig, der bor på ældrecenter, og pga. dit fysiske og/eller psykiske funktionsniveau har brug for vejledning, støtte og hjælp ifm. indkøb. |
| Indsatsens indhold | Vejlede, støtte og hjælpe med indkøb <ul style="list-style-type: none"> • indkøb og bestilling af varer, apotek, bank m.m. |

| | |
|--|--|
| Indkøb | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • indkøb af varer kan i samarbejde med personalet tilrettelægges i forbindelse med fælles ture. <p>Apoteksordning Der er medicinudbringning fra apoteket. Der kan derudover ved akut behov udbringes medicin på hverdage i dagtimerne. Hvis du tilknyttes ordningen, betaler du et ekspeditionsgebyr. Ved akut behov for medicin om aftenen og i weekender samt på helligdage betales et taxagebyr. Gebyret dækkes af dig.</p> <p>Kontakt til offentlige kontorer Vejlede, støtte og hjælpe til at tage kontakt til offentlige kontorer.</p> |
| Hvor ofte gives indsatsen (hyppighed) | Indsatsen foretages i begrænset omfang, hvorved menes, at den ikke kan forventes udført med faste, hyppige intervaller. |

Indsatsbeskrivelser – Rehabilitering

| | |
|--|---|
| Rehabiliteringsforløb - personlig pleje og/eller praktisk hjælp | |
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 a |
| Målgruppe | Dig med nedsat fysisk, psykisk og social funktionsevne, som modtager personlig pleje og/eller praktisk hjælp og <ul style="list-style-type: none"> • hvor hverdagsrehabiliterende indsats kan udvikle og genvinde din funktionsevne og dermed gøre dig mere selvhjulpen. |
| Formål | Formålet med indsatsen: <ul style="list-style-type: none"> • at støtte dig i at genvinde og udvikle din evne til at løse hverdagens gøremål • at du bliver selvhjulpen, hvis dette er muligt eller bliver selvhjulpen med dele af hverdagens gøremål. |
| Indsatsen indhold | <p>Inden opstart af støtten udfærdiger ældrecenterets medarbejdere i samarbejde med dig en plan for rehabiliteringsforløbet.</p> <p>Planen tager udgangspunkt i dine ønsker og behov for bedre at kunne klare hverdagens gøremål. For at opfylde disse ønsker og behov indeholder planen de mål og ønsker, som er mulige og nødvendige at imødekomme, for at du kan genvinde færdigheder til at klare hverdagens daglige gøremål indenfor følgende emner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • personlig hygiejne. • måltider • husførelse • bevægelse og færden. <p>Du støttes til at træne i at udføre hverdagens gøremål med udgangspunkt i rehabiliteringsplanen.</p> |

| Rehabiliteringsforløb - personlig pleje og/eller praktisk hjælp | |
|---|---|
| | <p>Du støttes til at holde fokus på delmål og mål i henhold til rehabiliteringsplanen.</p> <p>Rehabiliteringsplanen kan indeholde forslag til brug af forskellige andre hjælperedskaber.</p> |
| Hvor ofte gives indsatsen? (hyppighed) | Ældrecenterets medarbejder foretager en konkret og individuel vurdering af hyppigheden i samråd med dig og/eller dine pårørende. |
| Særlige forhold | <p>Samtalen med ældrecenterets medarbejder vil indeholde spørgsmål om hverdagsgøremål og kan indeholde forskellige undersøgelser/tests.</p> <p>Rehabiliteringsplanen indeholder aftale omkring delmål og mål for rehabiliteringsforløbet.</p> <p>Der kan indgå en undersøgelse/test af Glostrup Kommunes Træningscenter. Undersøgelsen vil i så fald indeholde relevante tests.</p> <p>I sammenhæng med rehabiliteringsforløbet kan der tildeles indsatser efter servicelovens § 86. Glostrup Kommunes Træningscenter og plejepersonalet vil i så fald koordinere træning og rehabiliteringsforløbsindsatsen hos dig.</p> <p>Hvis målet for rehabiliteringsforløb ikke er opnået indenfor de 12 uger, kan rehabiliteringsforløbet forlænges, hvis ældrecenterets medarbejder i samarbejde med dig vurderer, at der fortsat er mulighed for at opnå målet for rehabiliteringsforløb.</p> |

Indsatsbeskrivelser – Øvrige

| Ernæringsindsats | |
|--------------------|--|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 |
| Formål | <p>Formålet med indsatsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at sikre at du får mulighed for at indtage mad og drikke og derved opretholder en ernæringsrigtig tilstand. • vejlede, støtte og/eller hjælpe dig ved indtagelse af mad og drikke. |
| Målgruppe | Dig, der bor på ældrecenter og har et fysisk og/eller psykisk funktionsniveau der gør, at du har behov for vejledning samt støtte og |

| Ernæringsindsats | |
|--|---|
| | hjælp ifm. indtagelse af mad og drikke. |
| Indsatsens indhold | <p>Denne indsatsbeskrivelse vedr. ernæringsindsats omhandler indtagelsen af det mad og drikke, som du selv tilkøber.</p> <p>At give vejledning samt støtte og hjælp til mad og drikke</p> <p>Indholdet i de enkelte opgaver er:</p> <p>Støtte og hjælp til at spise og drikke</p> <ul style="list-style-type: none"> • støtte og hjælp til tilstrækkelig kost og væskeindtagelse hvor der bliver taget hensyn til såvel fysik som psykisk funktionsnedsættelse • støtte og hjælp til væskeindtagelse • støtte og hjælp leveres ved at nøde dig til indtag af mad og væske • pædagogisk vejledning i forhold til måltidet <p>Støtte og hjælp til mellemmåltid</p> <ul style="list-style-type: none"> • du får støtte og hjælp til at klargøre mellemmåltider • du får støtte og hjælp til at få mellemmåltiderne samt drikkevarer • du får støtte og hjælp til oprydning efter tilberedning af mellemmåltider og drikkevarer <p>Støtte og hjælp til tilberedning af dagens måltider</p> <ul style="list-style-type: none"> • du selv vælger, hvad du vil spise til de enkelte måltider med udgangspunkt i kostplanerne for det enkelte ældrecenter • du bliver støttet og hjulpet i at deltage aktivt i borddækning og oprydning efter tilberedning af måltider <p>Kostvejledning.</p> |
| Hvor ofte gives indsatsen (hyppighed) | Efter behov. |
| Særlige forhold | Tilberedning af egen indkøbt mad indgår ikke som en del af indsatsen Indsatsens omfang afhænger af tilvalg i vedr. måltider. |

| Fast vagt til døende | |
|----------------------|---|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 |
| Formål | At sikre tilstedeværelse af en anden person, så du ikke ligger alene i den sidste tid. |
| Målgruppe | <p>Dig, der efter lægelig dokumentation, er uhelbredelig syg og døende.</p> <p>Kriterier for bevilling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • du skønnes at have 1-2 dage tilbage at leve i |

| Fast vagt til døende | |
|------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • du oplever omfattende utryghed, som ikke kan imødekommes af øgning i antallet af besøg af plejepersonalet hen over døgnet • at der er en særlig faglig årsag til behovet for tilstedeværelse af plejepersonale i boligen f.eks. vejrtrækningsbesvær eller lignende. |
| Indsatsens indhold | Tilstedeværelse i din bolig. Omfanget aftales i samarbejde med dig og eventuelt dine pårørende. |
| Hvor ofte leveres indsatsen | Aftale om omfang og periode aftale individuelt og vil som hovedregel aftales løbende og typisk for et døgn ad gangen. |
| Særlige forhold | Behov for tilstedeværelse til at skabe tryghed for dig forventes i videst mulige omfang at blive imødekommet af dit eget netværk, pårørende, familie og venner. Glostrup Kommune har et samarbejde med Røde Kors team af frivillige om at sidde vagt i hjemmet hos døende. |

| Nødkald | |
|--------------------------|---|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83. |
| Formål | Formålet med indsatsen er at: <ul style="list-style-type: none"> • du føler dig tryk ved at opholde dig i egen bolig på ældrecenteret • du får støtte og hjælp ved akut opstået behov. |
| Målgruppe | Dig, der bor på ældrecenter og vurderes at kunne få akut behov for vejledning samt støtte og hjælp, og som vurderes at kunne betjene og forstå, hvordan og hvornår et nødkald anvendes. |
| Indsatsen indhold | Nødkald omfatter: <ul style="list-style-type: none"> • at det er muligt for dig som borger at sende et nødkald via et tryk eller et snoretræk • ved nødkald kommer du i kontakt med personale, som yder den hjælp der er nødvendig i den givende situation. |
| Indsatsens omfang | Indsatsen kan gives hele døgnet hele året. |
| Særlige forhold | Da nødkaldet alene kan bruges i nødsituationer, kan du ikke bruge nødkaldet til: <ul style="list-style-type: none"> • at få støtte og hjælp til andre indsatser end dem, nødkaldet er bevilget til. |

| Ledsagelse og Støtte | |
|-----------------------------|-------------------|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 |

| Ledsagelse og Støtte | |
|--|--|
| Formål | <p>Formålet med indsatsen er at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ledsage og give kognitiv støtte og hjælp til dig i forbindelse med akut hospitalsindlæggelse efter opkald til akuttelefonen 1813 eller alarmcentralen 112, hvis du ikke har mulighed for pårørendes hjælp. |
| Målgruppe | Dig der bor på ældrecenter og har svært ved at give udtryk for egne behov samt forstå informationer, der bliver givet, og ikke har en pårørende, der kan ledsage dig. |
| Indsatsens indhold | <p>Ledsagelse og støtte kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at ledsage, støtte og hjælpe dig under transport, ventetid og samtale i forbindelse med akut indlæggelse • i ganske særlige tilfælde kan svage ældre borgere blive ledsaget i forbindelse med planlagt besøg hos læge, hospital og lignende. Plejepersonalet vil altid vurdere behovet ud fra en konkret, faglig vurdering af den enkelte borgers fysiske og mentale tilstand. Udgangspunktet er dog, at det er pårørende, der ledsager til planlagte besøg. <p>Ved samtaler støttes du i at bidrage med egne oplevelser og viden i henhold til samtalens formål. Hjælper kan bidrage med yderligere viden om dig.</p> |
| Hvor ofte gives indsatsen (hyppighed) | Som hovedregel bevilges indsatsen som éngangsydelse efter behov. |
| Særlige forhold | <p>Eventuelle udgifter til transport betales af dig.</p> <p>For dig, som opfylder kriterier for kørsel til hospital gælder, at det er muligt at medtage ledsager/støtteperson i bilen/bussen.</p> |

| Aktiviteter og socialt samvær | |
|--------------------------------------|--|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 |
| Formål | <p>Formålet med indsatsen er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at understøtte dig, så du opnår muligheder for livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær og aktivitet. • at tilbyde aktiviteter, som er med til at skabe indhold og struktur i dagligdagen samt at vedligeholde og fremme færdigheder og livskvalitet. • at give plads samt mulighed for socialt samvær, så der i hverdagen tilbydes stimulering og aktivering. <p>Tilbuddet gives individuelt, i små grupper eller i én stor gruppe med deltagelse af borgere og personale.</p> |
| Målgruppe | Indsatsen er et åbent tilbud til alle beboere på ældrecentret. |

| Aktiviteter og socialt samvær | |
|--|--|
| Indsatsens indhold | <p>Støtte og hjælp til aktiviteter kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • understøtte dig i at deltage i aktiviteter efter eget valg som fx grupper, spil, udendørs aktiviteter, fælles udflugter musik og bevægelse, film, oplæsning, deltagelse i praktiske gøremål, gudstjeneste på ældrecentre osv. • understøtte dig i at deltage i aktiviteter tilpasset årstidernes skiften og med udgangspunkt i årets traditioner • ledsagelse til større arrangementer på ældrecentret • støtte og hjælp til markering af dine personlige mærkedage • støtte og hjælp til at deltage i valg efter dit ønske, fx politiske valg eller ønsker for din hverdag • at deltage i aktiviteter med baggrund i almindelig dagligdag • sammen med dig at læse modtaget post • at du får støtte og hjælp til at betjene elektronisk kommunikationsudstyr. <p>Støtte og hjælp til netværk og sociale kontakter kan omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at støtte og hjælpe dig i selv at tage initiativ til kontakt, så du bevarer ansvaret • at støtte og hjælpe dig i socialt samvær med borgerne og mellem borgerne på ældrecentret • at støtte og hjælpe dig i etablering og opretholde kontakt til andre fx ved brevskrivning, telefonopkald og/eller via sociale medier fx Facebook • at få tømt postkassen • at sikre dig information om aktuelle kulturelle og sociale tilbud • at støtte og hjælpe dig ved måltider, hvor plejepersonalet er til stede ved måltiderne. |
| Hvor ofte gives indsatsen? (hyppighed) | Nogle indsatser bliver givet dagligt, andre ugentligt og månedligt. Enkelte indsatser bliver givet få gange om året i forbindelse med højtider eller lignende. |

| Psykisk pleje og omsorg | |
|-------------------------|---|
| Lovgrundlag | Serviceovens § 83 |
| Formål | <p>Formålet med indsatsen er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at vejlede, støtte og kompensere dig, så hverdagen kan fungere bedre • at dine almenmenneskelige behov for kontakt, kommunikation og samvær med andre tilgodeses • at støtte og kompensere dig til at fastholde evne til at løse hverdagens gøremål og hvis muligt genvinde og udvikle evne til at deltage aktivt. Målet er, at du (for)bliver så selvhjulpent, som muligt. |

| Psykisk pleje og omsorg | |
|---|---|
| Målgruppe | Indsatsen er for dig, der har behov for psykisk pleje og omsorg enten i en kort periode eller længerevarende pga. en svær psykisk eller kognitiv funktionsnedsættelse, der skyldes en demenslignende lidelse, sen hjerneskade eller psykisk sygdom. |
| Indsatsens indhold | <p>Indsatsen kan indeholde vejledning og støtte til dig i form af praktiske opgaver, der skal bidrage til at strukturere hverdagen. Indsatsen gives ofte i forbindelse med andre indsatser.</p> <p>Konkrete indsatser kan være at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • understøtte dig i at skabe struktur og overskuelighed i din hverdag evt. med dagsskema • understøtte dig i at skabe rolige stunder og bevare fokus til at være aktiv deltagende i løsningen af dagligdagens gøremål og indgå i sociale sammenhænge og aktiviteter afpasset din formåen • understøtte dig i at skabe tryghed og modvirke angst ved tilstedeværelse og/eller aktiverende tilbud • støtte, hjælpe og vejlede dig ved kontakt til samarbejdspartnere og socialt netværk. • inddrage dig i aktiviteter omkring egen tilværelse. • sikre at du har en oplevelse af tryghed og at angst forebygges. <p>Der arbejdes med indlevelsessevne, aktiv lytning og dialog.</p> <p>Omsorgsrelaterede opgaver kan være</p> <ul style="list-style-type: none"> • støtte, nærvær og samtale i dagligdagen • læse avis/breve/kort mm. • skrive breve/kort • kontakt til pårørende, kommunale og andre offentlige myndigheder, læge og aktuelle tilbud. <p>Komplekse opgaver kan være</p> <ul style="list-style-type: none"> • støtte i forbindelse med indflytning • støtte til dig med psykisk lidelse/demens • støtte i forbindelse med livstruende sygdom • støtte i forbindelse med kriser/dødsfald. |
| Hvor ofte gives indsatsen? (hyppighed) | Indsatsen kan gives døgnet rundt og flere gang i døgnet, og tilrettelægges individuelt i et samarbejde mellem dig og medarbejderne på ældrecentret. |

BILAG

Oplysninger om plejeboligerne på de tre ældrecentre

| Plejeboliger på Ældrecenter Hvissinge | |
|--|--|
| Adresse | Stenager 2 og 4, 2600 Glostrup |
| Administrator | Glostrup Kommune og Glostrup Boligselskab. |
| Antal boliger | 44 et-værelset boliger, der er oprettet efter § 192 i Serviceloven 25 to-værelset boliger § 5 i Lov om almene boliger. |
| Byggeår | 1977 og 1992. |
| Størrelse | Boliger efter § 192 i Serviceloven er 24 m ² , heraf er stuen på 15 m ² . Fællesfaciliteter er ikke medregnet i boligarealet. Boliger efter § 5 i Lov om almene boliger er 65,5 m ² fordelt i to rum. Fællesfaciliteter er medregnet i boligarealet. |
| Indretning | <p>I § 192 boliger er der:</p> <ul style="list-style-type: none">• en stue• badeværelse med toilet og bad• entreen er med indbyggede skabe og køleskab. <p>I § 5 boliger er der:</p> <ul style="list-style-type: none">• stue/tekøkken• soveværelse• badeværelse med toilet og bad. <p>I alle boliger stilles der en seng til rådighed, mens indretningen i øvrigt overlades til dig selv, herunder også ophængning af gardiner, billeder mv. I særlige tilfælde kan der ydes hjælp til dette mod en mindre egenbetaling.</p> <p>Der skal ved indretning rettes henvendelse til plejepersonalet, som kan rådgive omkring, hvordan hensyn til personalets arbejdsmiljø kan medtages.</p> <p>Ved hver lejlighed er der en lille terrasse.</p> <p>Der er stik til tilslutning af telefon og TV.</p> |
| Faciliteter | <ul style="list-style-type: none">• cafe for borger og gæster• Glostrup Bibliotek kommer en gang månedligt• gudstjeneste en gang om måneden• kiosk• kabel- TV, som er obligatorisk• aktiviteter og udflugter i samarbejde med dagcentret• petanquebane• nødkaldeanlæg med bærbar sender til den enkelte borger. |

| Plejeboliger på Ældrecenter Hvissinge | |
|---------------------------------------|--|
| Indskud | Der betales ikke indskud i § 192 boliger, da der er tale om plejehjemspladser, der administreres af kommunen. I ældreboliger efter § 5 i Lov om almene boliger, der er omdannet til plejeboliger, skal der betales indskud, da boligerne administreres af Glostrup Boligselskab. |
| Husleje | Huslejen i § 192 boligerne beregnes af kommunen, der på forespørgsel udleverer beregningsgrundlaget. Huslejen er indtægts- og formuebestemt. |

| Plejeboliger på Ældrecenter Dalvangen | |
|---------------------------------------|---|
| Adresse | Digevangsvej 1, 2600 Glostrup. |
| Administrator | Glostrup Boligselskab. |
| Antal boliger | 96 boliger der er oprettet efter § 5 i Lov om almene boliger. |
| Byggeår | 1970/2000. |
| Antal værelser | Et eller to værelser. |
| Størrelse | <p>Boligtype A: 56,40–58,70 m² inkl. fællesareal. Netto 29 m², heraf udgør stuen 22 m².</p> <p>Boligtype B og C: 62,00–66,40 m² inkl. fællesareal. Netto 38,4–40,2 m², heraf udgør stuen 18,1–20,3 m².</p> <p>Boligtype D: 53,1–56,3 m² inkl. fællesareal. Netto 29,0 m², heraf udgør stuen 22,1 m².</p> |
| Indretning | <p>Boligtype A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er et-værelset boliger i skærmede enheder, der er opdelt i tre enheder med otte beboere i hver • boligerne er med eget badeværelse med toilet og bad • i stuen er indbyggede skabe. <p>Boligtype B og C:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er toværelses boliger • med eget badeværelse med toilet og bad • i stuen er skabe • lejlighederne har et tekøkken med to kogeplader samt et køleskab • 20 af boligerne har en størrelse, hvor der er mulighed for to senge i soveværelset, hvis der er tale om to beboere (ægtepar/samlevende). <p>Boligtype D:</p> <ul style="list-style-type: none"> • er et-værelses boliger • med eget badeværelse med toilet og bad • i stuen er skabe • lejlighederne har et tekøkken med to kogeplader samt køleskab. |

| Plejeboliger på Ældrecenter Dalvangen | |
|--|---|
| | <p>For alle boligtyperne gælder det, at der stilles en seng til rådighed, mens indretningen i øvrigt overlades til beboeren selv, herunder også ophængning af gardiner, billeder mv.</p> <p>I særlige tilfælde kan der ydes hjælp til dette mod en mindre egenbetaling.</p> <p>Der er stik til tilslutning af telefon og TV.</p> <p>Der skal ved indretning rettes henvendelse til plejepersonalet, som kan rådgive omkring, hvordan hensyn til plejepersonalets arbejdsmiljø kan medtages.</p> |
| Faciliteter | <ul style="list-style-type: none"> • cafe for borgere og gæster • Glostrup Bibliotek kommer 1 gang månedligt • gudstjeneste 1 gang om måneden • kabel-tv – obligatorisk • kiosk • aktiviteter og udflugter • petanquebane • nødkaldeanlæg med bærbar sender til den enkelte borger. |
| Opdeling af pladserne | 96 plejeboliger oprettet efter § 5 i Lov om almene boliger. |
| Indskud | Der betales indskud til Glostrup Boligselskab, der administrer boligerne. |
| Husleje | Huslejen beregnes efter reglerne i Lov om almene boliger. Der ydes boligydelse, og evt. lån til indskud. |

| Plejeboliger på Ældrecenter Sydvestvej | |
|---|---|
| Adresse | Sydvestvej 10, 2600 Glostrup. |
| Administrator | Glostrup Boligselskab. |
| Antal boliger | 38 boliger, der er oprettet efter § 5 i Lov om almene boliger. |
| Byggeår | 2006. |
| Antal værelser | Toværelses |
| Størrelse | 44 m ² |
| Indretning | <p>Boligerne er med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eget badeværelse med toilet og bad • entreen er med indbyggede skabe • te-køkken med to kogeplader samt et køleskab. <p>I boligen stilles der en seng til rådighed, mens indretningen i øvrigt overlades</p> |

| Plejeboliger på Ældrecenter Sydvestvej | |
|---|---|
| | <p>til beboeren selv, herunder også ophængning af gardiner, billeder mv.</p> <p>I særlige tilfælde kan der ydes hjælp til dette mod en mindre egenbetaling.</p> <p>Der er stik til tilslutning af telefon og TV.</p> <p>Der skal ved indretning rettes henvendelse til plejepersonalet, som kan rådgive omkring, hvordan hensyn til plejepersonalets arbejdsmiljø kan medtages.</p> |
| Faciliteter | <ul style="list-style-type: none"> • kabel- TV, som er obligatorisk • aktiviteter og udflugter • nødkaldeanlæg med bærbar sender til den enkelte borger. |
| Indskud | Der betales indskud til Glostrup Boligselskab, der administrerer boligerne. |
| Husleje | Huslejen beregnes efter reglerne i Lov om almene boliger. Der ydes boligydelse, og evt. lån til indskud. |