

Kvalitetsstandard for ældreområdet 2010

Postadresse:

Favrskov Kommune
Social og Sundhed
Sekretariatet
Skovvej 20
8382 Hinnerup

Tlf. 8964 1010

favrskov@favrskov.dk
www.favrskov.dk

Indholdsfortegnelse

1.0 Forord	2
2.0 Tildelingen af personlig pleje og praktisk hjælp	3
3.0 Henvendelse samt levering af hjælpen	3
4.0 Midlertidig hjemmehjælp	3
5.0 Fleksibel hjemmehjælp	4
6.0 Personlig og praktisk hjælp i Serviceloven	4
7.0 Personlig pleje	5
• Personlig hygiejne	5
• Hjælp til indtagelse af mad og drikke	5
• Anretning af mad	6
8.0 Praktisk hjælp	7
• Hjælp til bestilling af varer	7
• Tøjvask	7
• Rengøring	8
9.0 Madservice	9
10.0 Træning	10
• Servicelovens § 86	10
• Sundhedslovens § 140	11
11.0 Aktivitetstilbud	12
12.0 Forebyggende hjemmebesøg	13
13.0 Service- og kvalitetskrav	14
14.0 Opfølgning	15
15.0 Klage- og ankesmuligheder	15
16.0 Kontaktinformation	17

22. september 2009

Sagsbehandler:

Ulrich Remien Zickert
Tlf. 8964 2119
ulzi@favrskov.dk

Personlig henvendelse:

Favrskov Kommune
Social og Sundhed
Sekretariatet
Torvegade 7
8450 Hammel

Sagsnr.

710-2007-29649

Dokument nr.

710-2009-137120

Cpr.-/CVR-nr./Ejd.nr.

1.0 Forord

Denne kvalitetsstandard er en beskrivelse af det serviceniveau, som Byrådet har vedtaget for ydelserne på ældre- og sundhedsområdet i Favrskov Kommune.

Kvalitetsstandarden beskriver, hvordan de politiske mål udmøntes i konkrete afgørelser til den enkelte borger. Afgørelsen skal være gennemskuelig for borgeren samt sikre, at den enkelte borger tager aktivt del i hverdagen, og i størst muligt omfang tager ansvar for egen situation.

En vigtig målsætning er, at enhver borger i Favrskov Kommune skal have tillid til, at hjælpen er der, når der bliver brug for den. Det er i den forbindelse vigtigt, at borgeren oplever en klar sammenhæng mellem behovet for hjælp og den hjælp der bliver bevilliget. Alle borgere i Favrskov Kommune har krav på en ensartet service, der tager udgangspunkt i den enkelte borgers samlede situation.

Favrskov Kommune vil støtte borgeren i at være herre i eget liv. Tildelingen af hjælpen tager derfor udgangspunkt i den enkelte borgers ressourcer og hjælpen tildeles ud fra en vurdering af, hvad den enkelte borger har brug for. Indsatsen vil blive tilrettelagt med henblik på at skabe flest mulige valgmuligheder for den enkelte borger og tilbud om vejledning til at træffe sunde valg.

Den hjælp der ydes skal sigte mod at øge borgernes livskvalitet, styrke deres ressourcer og overskud til selvhjælp. Favrskov Kommunes ambition er, at borgerne skal leve livet – hele livet, og dette sikres bedst ved at:

- At gå fra kompensation til rehabilitering
- At gå fra sen til tidlig indsats
- At gå fra pleje til forebyggelse
- At gå fra behandling til tidlig opsporing

2.0 Tildelingen af personlig pleje og praktisk hjælp

Ansvar for visitationen til personlig pleje og praktisk hjælp er placeret i afdelingen Social Indsats og Visitation. Ved ansøgning om personlig pleje og praktisk hjælp, aftaler borgeren og visitator et hjemmebesøg hos borgeren. Borgeren har ret til en bisidder ved hjemmebesøget. Hjemmebesøget er nødvendigt for at borgeren kan bidrage aktivt med de oplysninger, som skal danne baggrund for den individuelle faglige vurdering om tildeling af hjælp.

Udgangspunktet for visitation er en metodisk og faglig afdækning af borgerens funktionsniveau, borgernes prioritering og en vurdering af borgerens aktuelle situation som helhed. Beskrivelsen af borgerens funktionsniveau er kommunens grundlag for at tildele ydelserne.

Det er et bærende princip, at hjælpen ydes for at understøtte og om muligt udvikle det eksisterende funktionsniveau ved at yde hjælp til selvhjælp. Visitationen vil altid finde sted ud fra et sundhedsfremmende perspektiv og med fokus på de funktioner, borgeren selv kan udføre.

På baggrund af den faglige vurdering opstilles sammen med borgeren et retningsgivende mål for den samlede indsats, hvorefter der foretages en visitation. På baggrund af visitationen udarbejdes en afgørelse. Afgørelsen indeholder en begrundelse for tildeling, beskrivelse af formålet med hjælpen, beskrivelse af den pågældende ydelse og hvor ofte ydelsen leveres samt klagevejledning. I afgørelsen vil borgeren blive oplyst om navnet på en kontaktperson i visitationen.

Indsatsen vil udmøntes i en eller flere ydelser, der herefter vil kunne udføres af en af kommunen godkendt leverandør.

3.0 Henvendelse samt levering af hjælpen

Alle henvendelser vedrørende personlig eller praktisk hjælp skal rettes til Visitationen i Favrskov Kommune. Fristerne for sagsbehandling og igangsætning af hjælpen kan ses i skemaet nedenfor:

Type:	Sagsbehandling frem til afgørelse	Igangsætning af hjælp
Personlig hjælp	Op til 3 hverdage efter henvendelse	Straks
Praktisk hjælp	Senest 14 dage efter henvendelse	Senest 14 dage efter visitation

4.0 Midlertidig hjemmehjælp

Ifølge Serviceloven kan hjælpen til personlig pleje eller praktisk hjælp bevilges for en midlertidig periode. Den midlertidige hjemmehjælp vil typisk blive bevilget i situationer, hvor borgeren forventes at genvinde et højere funktionsniveau i løbet af en begrænset periode fx ved hjælp af træning.

Der er brugerbetaling på den midlertidige hjemmehjælp. Brugerbetalingen fastsættes efter borgerens indkomstniveau. Brugerbetalingen for midlertidig hjemmehjælp er minimum 0 kr. i timen og maksimalt 112 kr. i timen (2009-beløb).

5.0 Fleksibel hjemmehjælp

Serviceoven fastlægger, at borgere som er tildelt hjemmehjælp har mulighed for at tilrettelægge hjælpen fleksibelt, så de selv har indflydelse på, hvilke opgaver der bliver løst i hjemmet. Den fleksible hjemmehjælp medfører, at borgerne kan bytte sig til andre opgaver end dem, der er truffet afgørelse om. Hvis et familiemedlem for eksempel har vasket gulv i forbindelse med et besøg hos borgeren, kan borgeren aftale med medarbejderen, at hun ved næste besøg bruger tiden på noget andet end gulvvask. For eksempel kan tiden bruges på anden rengøring.

Medarbejderen skal ud fra et socialfagligt hensyn vurdere, om det vil være forsvarligt at fravælge den tildelte hjælp til fordel for noget andet. Viser det sig, at en bestemt ydelse gennem en længere periode er blevet byttet, kan Visitationen vurdere, om der er behov for at træffe en ny afgørelse ud fra en ny vurdering af borgerens behov.

6.0 Personlig og praktisk hjælp i Serviceloven

Serviceovens § 83

Kommunalbestyrelsen har pligt til at tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje og
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

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

7.0 Personlig pleje

Personlig pleje omfatter:

- Hel eller delvis hjælp til udførelse af personlig hygiejne.
- Hel eller delvis hjælp til at indtage mad og drikke.
- Anretning af mad.

7.1 Personlig hygiejne

Formål:

- At der gives helt eller delvist hjælp til, at borgeren oplever at kunne opretholde en god personlig hygiejne.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen:

- Bad i form af brusebad eller sengebad
- Øvre og nedre hygiejne
- Hårvask
- Mundhygiejne
- Hudpleje
- Soignering
- Af- og påklædning
- Toiletbesøg
- Opgaver i forbindelse med kropsbårne hjælpemidler
- Forflytning, vending og lejring
- Sengeredning
- Medicingivning
- Psykisk pleje og omsorg
- Tilsynsbesøg
- Vejledning og rådgivning
- Hjælp og støtte til struktur i hverdagen.

Ydelsens omfang:

- Personlig hygiejne kan udføres døgnet rundt afhængig af borgerens vurderede behov. Hjælp til bad gives som udgangspunkt én gang om ugen.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen:

- Hjælp til hårpleje, der normalt udføres af uddannet frisør. Hjælp til neglepleje som normalt udføres af faguddannede inden for dette område.

7.2 Hjælp til indtagelse af mad og drikke

Formål med hjælpen:

- At borgeren oplever at få varetaget sine ernæringsmæssige behov på en god og værdig måde.
- At skabe en god ramme omkring måltidet.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen:

- Forberedelse af måltidet
- Anretning af mad og drikkevarer
- Hjælp til indtagelse af mad og drikkevarer
- Oprydning efter måltid
- Opvask.

Ydelsens omfang:

- Hjælpen kan ydes alle dage flere gange dagligt afhængig af den enkelte borgers helhedssituation.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen:

- Tilberedning af varmt måltid (skrælle kartofler o. lign.).
- Opvask efter gæster.

7.3 Anretning af mad**Formål:**

- At borgeren får den mad og drikke, han/hun har brug for.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen:

- Hjælp og støtte til at anrette mad og drikke til måltiderne (inkl. mellemmåltider) og opvask.
- Opvarmning og servering af færdigretter
- Tilberedning og servering af morgenmad
- Smøre og servere brød mv.
- Hjælp til at kassere gamle madvarer
- Følge til og fra spisestedet.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen:

- Tilberedning af varmt måltid (skrælle kartofler o. lign.)
- Afhentning og udbringning af mad.

Ydelsens omfang:

- Som udgangspunkt dagligt.

8.0 Praktisk hjælp

Praktisk hjælp omfatter:

- Hjælp til bestilling af dagligvarer
- Hjælp til tøjvask
- Hjælp til rengøring og daglig husførelse

8.1 Hjælp til bestilling af varer

Formål:

- At borgerne har de fornødne dagligvarer i hjemmet.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen:

- Hjælp til at skrive indkøbsseddel, bestille varer telefonisk og sætte dem på plads.
- Vareudbringning.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen:

- Hente varer.

Ydelsens omfang:

- Som udgangspunkt én gang om ugen.

Særlige forhold:

- Hjælpen gives som udgangspunkt kun i forbindelse med levering af andre ydelser.
- Hvis hjælpen skulle være ydet på en søgnehelligdag tilbydes hjælp på et andet tidspunkt.
- Eventuelle klager over varerne rettes til den pågældende købmand.
- Leveringen af varerne er vederlagsfri.

8.2 Tøjvask

Formål:

- At borgeren oplever at tøjet er vasket og rent.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen:

- Vask, ophængning, tumbling og sammenlægning af vasketøj.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen:

- Strygning og rulning af tøj.

Ydelsens omfang:

- Som udgangspunkt én gang om ugen.

Særlige forhold:

- Hjælpen gives som udgangspunkt kun i forbindelse med levering af andre ydelser.

- Hvis hjælpen skulle være ydet på en søgnehelligdag tilbydes hjælp på et andet tidspunkt.

8.3 Rengøring

Formål:

- At borgeren oplever boligen som ren.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen:

- Støvsugning og gulvvask af et areal på et areal svarende til en toværelses lejlighed
- Aftørring af vandrette flader
- Rengøring af sanitet på badeværelset
- Optørring på badeværelse efter bad
- Sengeredning samt skift af sengelinned
- Renholdelse af hjælpemidler
- Tømme skraldepose.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen:

- Rengøring i hjem der kan udgøre en sundhedsrisiko for personalet
- Renholdelse af udendørsarealer.

Ydelsens omfang:

- Som udgangspunkt hver 14. dag.

Særlige forhold:

- Hvis hjælpen skulle være ydet på en søgnehelligdag tilbydes hjælp på et andet tidspunkt.

9.0 Madservice

Formål:

- At give et tilbud til borgere, der midlertidigt eller varigt ikke selv kan klare den daglige madlavning.
- At medvirke til og støtte borgeren i at få velsmagende, sund og ernæringsrigtig mad tilpasset den enkeltes behov.
- At sikre borgerens velvære og trivsel.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen:

For visiterede borgere indgår følgende ydelser:

- Kolde færdigretter. Der kan vælges mellem 12 hovedretter og 12 biretter pr. uge.
- Diætmad ved særlige behov eller hvis det er en del af en behandling (f.eks. diabeteskost, hjertevenlig kost, små berigede portioner, proteinrig drik, berigede supper).
- Mad til borgere med tygge/synkeproblemer (f.eks. hakket kost, purékost, gelékost, flydende kost).
- Almindelig hovedret.
- Lille hovedret.

Ydelsens omfang:

- Madservice skal være tilgængelig alle årets 365 dage.
- Menuen fastsættes af leverandøren og vælges af borgeren.
- Kolde færdigretter leveres en gang om ugen på hverdage. Tidspunktet for leverancen aftales med den enkelte borger inden for et tidsrum af en times varighed.

10.0 Træning

10.1 Servicelovens § 86

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

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

Formål

- At tilbyde borgeren en målrettet genoptræning for at afhjælpe funktionsnedsættelse efter sygdom.
- At tilbyde borgeren en målrettet vedligeholdelsestræning for at fastholde eller at minimere fald i funktionsevnen.
- Genoptræning og vedligeholdelsestræning foregår individuelt, i grupper eller på hold og primært i aktivitets- og træningscenter, men kan også kortvarigt foregå i borgerens eget hjem.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen

Genoptræning og vedligeholdelsestræning af:

- Styrke
- Udholdenhed
- Bevægelighed
- Balance
- Respiration
- Kognitive funktioner
- Psykiske og sociale evner
- Evnen til at klare sig selv i dagligdagen, samt råd, vejledning og undervisning.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen

- Der gives ikke behandling.

Ydelsens omfang

- Som udgangspunkt 1-3 gange ugentligt i en afgrænset periode.

Særlige forhold

- Ydelsen kan ikke byttes.
- Ydelsen aftales senest 1 uge efter henvendelse.

- Der kan visiteres til transport til træning med en egenbetaling på 10 kr. pr. tur.

10.2 Sundhedslovens § 140

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

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

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

Stk. 4. Ministeren for sundhed og forebyggelse fastsætter nærmere regler om patienternes mulighed for at vælge mellem genoptræningstilbud.

Formål

- At tilbyde borgeren en målrettet genoptræning for at afhjælpe funktionsnedsættelse efter behandling på sygehus.

Aktiviteter der kan indgå i ydelsen

- Genoptræning ydes med udgangspunkt i genoptræningsplan fra sygehuset.

Aktiviteter der ikke indgår i ydelsen

- Der gives kun behandling i begrænset omfang.

Ydelsens omfang

- Som udgangspunkt 1-3 gange ugentligt ca. 10-15 gange i alt.

Særlige forhold

- Ydelsen kan ikke byttes.
- Ydelsen aftales senest 1 uge efter henvendelse.
- Der kan visiteres til transport til træning.
- Ydelsen er gratis for borgeren.

11. Aktivitetstilbud

Serviceovens §§ 81 og 85

§ 81. Til voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer, skal der ydes en særlig indsats.

Formålet med indsatsen er:

1. At forebygge at problemerne for den enkelte forværres
2. At forbedre den enkeltes sociale og personlige funktion samt udviklingsmuligheder
3. At forbedre mulighederne for den enkeltes livsudfoldelse gennem kontakt, tilbud om samvær, aktivitet, behandling, omsorg og pleje.
4. At yde en helhedsorienteret indsats med servicetilbud afpasset efter den enkeltes særlige behov i egen bolig, herunder i botilbud efter lov om almene boliger m.v., eller i botilbud efter denne lov.

§ 85. Kommunen sørger for tilbud om hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Formål

- Via aktivitetstilbud at styrke og vedligeholde færdigheder samt at øge borgerens livskvalitet og mestringsevne.
- At forebygge isolation og skabe muligheder for netværk.
- At aflaste pårørende.

Aktiviteterne foregår hovedsageligt på hold og primært i aktivitets- og træningscenter.

Aktiviteter, der kan indgå i ydelsen kan dække fysiske, psykiske, sociale eller kreative behov fx:

- Socialt samvær
- Motion
- Kreative grupper
- Hverdagens gøremål
- Interessegrupper
- Selvhjælpsgrupper.

Aktiviteter, der ikke indgår i ydelsen

- Individuelle aktivitetstilbud ydes kun undtagelsesvis og i meget begrænset omfang.

Ydelsens omfang

- Som udgangspunkt 1-3 gange ugentligt.

Særlige forhold

- Ydelsen kan ikke byttes.
- Ydelsen aftales senest en uge efter henvendelse.
- Der er egenbetaling til fortæring, billetter og materialer til eget forbrug.
- Der kan visiteres til transport til aktiviteter med en egenbetaling på 10 kr. pr. tur.

12.0 Forebyggende hjemmebesøg

Lov nr. 1117 om forebyggende hjemmebesøg til ældre samt Lov nr. 299 - lov om ændring af lov om forebyggende hjemmebesøg til ældre.

Formål

- At give et sundhedsfremmende og forebyggende tilbud.
- At sætte fokus på borgerens ressourcer og evne til at mestre sit liv.
- At give råd og vejledning, så borgeren så vidt muligt selv kan løse problemer af helbreds-mæssig, social og praktisk karakter.
- At give oplysninger om relevante tilbud og aktiviteter.

Ydelsens omfang

- Alle borgere over 75 år, der ikke i forvejen modtager *både* personlig og praktisk hjælp tilbydes 2 forebyggende hjemmebesøg om året.
- Besøget varer ca. 1 time.

Særlige forhold

- Den 1. årlige henvendelse følges op af en telefonisk kontakt til borgeren, og ved 2. årlige henvendelse opfordres borgeren til selv at rette henvendelse, hvis der ønskes besøg.
- Medarbejderen har tavshedspligt om besøget. Efter aftale med borgeren kan medarbejderen videregive oplysninger til andre samarbejdspartnere i og uden for kommunen.

13.0 Service- og kvalitetskrav

Byrådet i Favrskov Kommune har vedtaget følgende kvalitetsmål for den **personlige og praktiske hjælp**:

- Aftaler skal overholdes. Der aflyses ikke aftaler om personlig eller praktisk hjælp. Aftaler om praktisk hjælp kan i særlige tilfælde ændres/udsættes. Dog skal den praktiske hjælp leveres med en maksimal afvigelse på 5 hverdage.
- Aftalte tidspunkter skal overholdes. Såfremt tidspunktet for levering af hjælpen i særlige tilfælde ændres med mere end 30 minutter, skal der gives telefonisk meddelelse til modtageren om ændringen.
- Omfanget af hjælpen skal tilpasses den enkelte borgers behov. 90% af alle hjemmehjælpsmodtagere skal være meget tilfredse eller tilfredse med omfanget af den tildelte hjælp.
- 90% af alle hjemmehjælpsmodtagere skal være meget tilfredse eller tilfredse med udførelsen af den personlige eller praktiske hjælp.
- 90% af alle hjemmehjælpsmodtagere skal opleve medarbejdere i Favrskov Kommunes ældrepleje som venlige og imødekommende.

Byrådet i Favrskov Kommune har vedtaget følgende kvalitetsmål for **Madservice**:

- At madtilbuddet er ernæringsmæssigt rigtigt, dvs. opfylder anbefalingerne til den danske institutionskost.
- At maden er velsmagende, har en passende konsistens/mørhed og et passende udseende, er varieret og sundt sammensat og er i overensstemmelse med borgerens forventninger.
- At borgeren kan få leveret det antal hovedretter og biretter der er valgt.
- At menuerne planlægges ud fra brugernes ønsker og behov, dvs. at de retter, der ønskes, også er de retter, der tilbydes.
- At man har valgfrihed mellem flere hovedretter og biretter.
- At menuerne planlægges, så de afspejler årstidernes skift.
- At biretterne kan vælges fra.
- At der udsendes velkomstbrev med menuplan, bestillingssedler og informationspjece til nye brugere senest 3 hverdage efter visitation til mad.
- Der må forekomme 0% afvigelser i leveringen af maden
- At 80% af brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med maden.

Byrådet i Favrskov Kommune har vedtaget følgende kvalitetsmål for **trænings- og aktivitetsområdet**:

- 90% af borgerne, som modtager trænings- og aktivitetsydelse, skal være tilfredse eller meget tilfredse med tilbuddet.
- 90% af borgerne, som modtager trænings- og aktivitetsydelse, skal opleve medarbejderne som venlige og imødekommende.
- At borgeren oplever tilbuddene som relevante.
- At der ved visitation til trænings- og aktivitetsydelse tages udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og formåen.

- At der ved visitation til trænings- og aktivitetsydelser tages udgangspunkt i den enkeltes ret og pligt til selvbestemmelse.
- At tilbuddene skal være helhedsorienterede og sammenhængende.

Byrådet i Favrskov Kommune har vedtaget følgende kvalitetsmål for **de forebyggende hjemmebesøg**:

- 70% af de tilbudte skal takke ja til minimum et besøg årligt.
- At Favrskov Kommune ved de forebyggende hjemmebesøg giver et sundhedsfremmende og forebyggende tilbud.
- 90 % af borgerne, der modtager forebyggende hjemmebesøg, er tilfredse eller meget tilfredse med besøgene.
- 90 % af borgerne, der modtager forebyggende hjemmebesøg, oplever medarbejderne som venlige og imødekommende.
- 90 % af borgerne, der modtager besøg, oplever besøgene som relevante.
- At 50 % af borgere, der tilbydes forebyggende besøg, tager imod tilbuddet.
- At sætte fokus på borgerens ressourcer og evne til at mestre sit liv.
- At give råd og vejledning, så borgeren så vidt muligt selv kan løse problemer af helbredsæssig, social og praktisk karakter.
- At mindske antallet af borgere, der føler sig uønsket alene.
- At øge antallet af borgere, der er fysisk aktive.

14.0 Opfølgning

Kvaliteten af den kommunale hjemmehjælp monitoreres løbende f.eks. gennem fokusgruppeinterviews, brugertilfredshedsundersøgelser og kvalitative individuelle interviews. Der gennemføres hvert år desuden såvel et anmeldt som et uanmeldt kommunalt tilsyn på plejecentrene. Sidst udfører embedslægeinstitutionen jfr. lovgivningen et årligt sundhedsfagligt tilsyn på alle plejecentre.

15.0 Klage- og ankemuligheder

15.1.0 Personlig pleje og praktisk hjælp

15.1.1 Afgørelser om personlig og praktisk hjælp

Ønsker en borger at klage over en afgørelse vedrørende tildeling af hjemmehjælp, skal dette ske til **Klagerådet for personlig pleje og praktisk hjælp, Favrskov Kommune, Social og Sundhed, Skovvej 20, 8382 Hinnerup.**

Klagerådet behandler klager over kommunens afgørelser vedr. ydelser visiteret efter §§ 83 og 84 i Serviceloven.

Klagerådet har ikke kompetence til at ændre kommunens afgørelse men kan udtale sin kritik og opfordre til, at kommunen ændrer eller fastholder hjælpen. Klagerådet videresender herefter sagen til genvurdering i Visitationen. Social- og

Sundhedsudvalget orienteres løbende om behandlingen og forløbet af klagesagerne i Klagerådet.

Hvis borgeren ikke gives medhold i sin klage, sendes klagen videre til Det Sociale Nævn. Klagerådets medlemmer har tavshedspligt om de oplysninger, de får kendskab til.

15.1.2 Udførelsen af den personlige og praktiske hjælp

Klager over udførelsen af den personlige og praktiske hjælp rettes til den personaleansvarlige på området. Klagerne kan sendes til **Social- og sundhedssekretariatet, Skovvej 20, 8382 Hinnerup.**

15.2.0 Træning efter Serviceloven

15.2.1 Afgørelser om træning efter serviceloven

Ønsker du at klage over en afgørelse skal du inden 4 uger kontakte **Visitationen, Favrskov Kommune, Hovvej 76, 8370 Hadsten, tlf.: 8964 2505**. Indenfor 4 uger revurderes din sag. Hvis afgørelsen fastholdes viderendes klagen til Det Sociale Nævn sammen med papirerne i sagen.

15.2.2 Udførelsen af træning efter serviceloven

Klager over udførelsen af træning efter Serviceloven rettes til den personaleansvarlige på området. Klagerne kan sendes til **Social- og sundhedssekretariatet, Skovvej 20, 8382 Hinnerup.**

15.3.0 Træning efter Sundhedsloven

15.3.1 Klage over genoptræningsplan

Hvis du ønsker at klage over den genoptræning du modtager, herunder ventetider, organiseringen og omfanget af genoptræningen skal du kontakte den der udfører genoptræningen. Hvis du træner i Favrskov Kommune skal du kontakte Visitationen eller din træningsterapeut.

Hvis du ønsker at klage over befordringen, befordringsgodtgørelse eller afslag på befordring skal du kontakte Visitationen i Favrskov Kommune.

Når vi modtager din klage vil vi vurdere om vi kan give dig helt eller delvis medhold. Hvis vi ikke giver dig medhold i din klage videresender vi klagen sammen med sagens papirer til Patientklagenævnet.

16.0 Kontaktinformation

Favrskov Kommunes visitation kan kontaktes på tlf.: 8964 2505 på alle hverdage mellem kl. 8.00 og 10.00.

Adressen er: Hovvej 76, 8370 Hadsten.

E-mail adresse: Visitation@favrskov.dk