



Generel information om kvalitetsstandarder

Mariagerfjord Kommune
Social, Sundhed og Omsorg
2023



Indhold

Hvad er kvalitetsstandarder?	3
Hvordan samarbejder vi?	3
Opfølgning	3
Hvem leverer hjælpen?	4
Leverancesikkerhed og erstatningshjælp	4
Dine forpligtelser	4
Hvis du ønsker at aflyse eller flytte hjælpen	4
Hvis du glemmer at aflyse hjælpen	5
Fleksibel hjælp / bytteydelse	5
Opsættelige situationer	5
Arbejdsmiljø og krav til dit hjem	6
Vurdering af dit hjem	6
Kontakter	7
Hvis du ønsker at klage	8
Borgerrådgiver	8



Hvad er kvalitetsstandarder?

Byrådet i Mariagerfjord Kommune fastsætter hvert år kommunens serviceniveau i en kvalitetsstandard for tilbud om rehabiliteringsforløb, praktisk hjælp, personlig hjælp og pleje, madservice, genoptræning og vedligeholdende træning efter servicelovens §83, §83a og 86 samt for den kommunale stofmisbrugsbehandling efter servicelovens §101.

Kvalitetsstandarderne er et politisk og administrativt styringsværktøj:

- Politisk, fordi kvalitetsstandarderne er en formidling af den politiske målsætning for den kommunale indsats
- Administrativt, fordi kvalitetsstandarderne er til brug for sagsbehandlerne og leverandører i forhold til den indsats, der er vedtaget, og som skal ydes

Kvalitetsstandarderne fastlægger således rammen for serviceniveauet og beskriver den hjælp, du som borger kan få, og hvad du kan forvente af kommunen. Vi har som kommune også forventninger til dig. Det kan du læse mere om her i den generelle information om kvalitetsstandarder.

Hvordan samarbejder vi?

Mariagerfjord Kommune har fokus på, at du som borger har størst mulig selvbestemmelse og er mest mulig selv-hjulpen i din hverdag. Målet er at understøtte dig i at leve et aktivt og selvstændigt liv. Derfor arbejder kommunens medarbejdere fagligt ud fra en rehabiliterende og helhedsorienteret tilgang. Det betyder, vi tager udgangspunkt i dine samlede problemer og ressourcer, således, at du i videst muligt omfang kan leve et selvstændigt, aktivt og værdigt liv – hele livet.

Opfølgning

Du modtager den nødvendige hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp og støtte, så længe dit funktionsniveau er begrænset.

Hvis du oplever ændringer i din situation **eller i husstanden**, er du forpligtet til at melde tilbage til Myndighed og Visitation, som vil revurdere dit behov for hjælp og støtte.

De medarbejdere, der hjælper dig i hverdagen, følger også løbende dit behov for hjælp. Hvis medarbejderne oplever, dit behov pludselig ændrer sig, melder de tilbage til Myndighed og Visitation, som revurderer dit behov for hjælp. Ved opfølgning på din situation, vil du blive kontaktet af en medarbejder fra Myndighed og Visitation for at aftale nærmere herom.

Revurdering af dit behov for hjælp og støtte vil være aktuelt hvis, der sker:

- væsentlige ændringer i dit funktionsniveau



- ændringer i din husstand
- lovændringer eller kommunens serviceniveau bliver ændret

Hvem leverer hjælpen?

Når du er bevilget hjælp fra Mariagerfjord Kommune, har du mulighed for vælge hvem, der skal levere hjælpen. Det vil sige, du skal vælge, om du vil have *praktisk hjælp, personlig pleje* samt *rehabiliteringsforløb* ydet fra den kommunale hjemmepleje eller en af de private leverandører, som er godkendt i Mariagerfjord Kommune. Valget foretages af dig eventuelt støttet af en af dine pårørende. Visitor vil vejlede dig i dit valg af hvem, der skal levere hjælpen, men vil undervejs forholde sig neutral.

De private leverandører er ligesom den kommunale hjemmepleje forpligtede til at efterleve de godkendte kvalitetsstandarder og krav i henhold til godkendelsesmateriale på Mariagerfjord Kommunes Social- og Sundhedsområde. Du har mulighed for at ændre dit valg af leverandør. Hvis du ønsker at gøre brug af denne mulighed, skal du blot henvende sig til Myndighed og Visitation. Vil du skifte, kan det ske senest 14 dage efter, vi har modtaget din anmodning herom.

Leverancesikkerhed og erstatningshjælp

Du skal modtage den hjælp der er beskrevet i din afgørelse eller dit aftaleskema. Derfor er der et beredskab, hvis der er sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende - uanset om du får hjælp fra hjemmeplejen eller en privat leverandør.

Nedenfor kan du se, hvilke pligter og rettigheder du har:

- Ved ændringer kontaktes du af leverandøren senest om morgenen samme dag
- Ved akut opståede situationer kontaktes du hurtigst muligt
- Du kontaktes telefonisk, hvis:
 - et besøg vedrørende personlig pleje må flyttes mere end en halv time i forhold til det aftalte tidspunkt
 - et besøg vedrørende rengøring må flyttes mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt

Dine forpligtelser

Hvis du ønsker at aflyse eller flytte hjælpen

Er du forhindret i at modtage hjælp den aftalte dag, er det vigtigt, at du melder afbud til den respektive hjemmeplejegruppe eller den private leverandør. Vi opfordrer til, at du giver besked om afbud så snart du ved, du har brug for at aflyse din aftale.



Ved fravær, eksempelvis hvis du har været på ferie, været på midlertidigt ophold eller indlagt på sygehuset, er det ikke muligt at samle timer sammen til senere brug (erstatningshjælp).

Hvis du glemmer at aflyse hjælpen

Hvis du ikke har meldt afbud, og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, for eksempel ved at kontakte pårørende. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej rekvirere en låsesmed. Udgiften til låsesmed påhviler dig.

Fleksibel hjælp / bytteydelse

Du har ret til helt eller delvist at erstatte eller bytte din tildelte hjælp med andre ydelser. Det er den enkelte medarbejder, der hjælper dig i hverdagen, som fagligt vurderer, om det er forsvarligt at fravælge de tildelte ydelser til fordel for andre ydelser. Bytteydelse skal være sikkerheds- og sundhedsmæssige forsvarlige, hvilket vurderes i samråd med de medarbejdere, der hjælper dig. Hvis der er tvivl om denne vurdering, tages der udgangspunkt i din bevilling, og hjælpen til dig ydes i overensstemmelse med den.

Hvis du gentagne gange vælger andre ydelser end de, der fremgår af din bevilling, tager leverandøren kontakt til Myndighed og Visitation.

Hvis du ønsker at bytte mellem praktisk hjælp og personlig pleje forudsætter det, at du er bevilget begge dele. Retten til at bytte mellem plejeopgaver og praktiske opgaver begrænses dog, hvis du har valgt to forskellige leverandører til at udføre disse opgaver.

Hvis du fravælger den bevilgede hjælp eller ombytter den til en anden indsats, kan du ikke klage over, at den fravalgte hjælp ikke er udført.

Ved fravær, eksempelvis hvis du har været på ferie, været på midlertidigt ophold eller indlagt på sygehuset, er det ikke muligt at samle timer sammen til senere brug.

Uopsættelige situationer

Medarbejdere, der hjælper dig i det daglige, har pligt til at handle på uopsættelige situationer, eksempelvis hvis du falder, ved sygdom eller andet.

Dette sker naturligvis altid med accept fra dig, hvis accepten er mulig at få. Det vil være et fagligt skøn, om det eventuelt er læge eller anden hjælp, der skal kontaktes, ligesom der tages kontakt til dine pårørende eller dit netværk efter de oplysninger, vi har registreret.



Arbejds miljø og krav til dit hjem

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Dit hjemms indretning kan have betydning for medarbejdernes arbejdsmiljø. Ved opstart af hjælpen bliver dit hjem vurderet af dem, du har valgt til at levere hjælpen til dig. Det kaldes en arbejdspladsvurdering (APV) og er et krav fra Arbejdstilsynet.

Vurderingen omfatter blandt andet en gennemgang af pladsforhold i din bolig, vurdering af sundhedsskadelige stoffer, smitterisici, samt en vurdering af behovet for arbejdsmiljøvenlige hjælpemidler og arbejdsredskaber.

Vurdering af dit hjem

Der bliver foretaget en ny APV hvert 3. år eller oftere, hvis der sker ændringer i forhold til den type hjælp, du har behov for. Du kan altid spørge din leverandør om baggrunden for vurderingen.

Vurdering af dit hjem sker ved, at en medarbejder fra enten kommunen eller den private leverandør kommer hjem til dig for at vurdere medarbejdernes arbejdsmiljø, og herefter udarbejdes en arbejdspladsvurdering (APV). Den sikrer, at eksempelvis rengøringsredskaber, el-ledninger, el-apparater og andet, som medarbejderne skal bruge, er i orden.

De medarbejdere, der udfører arbejdspladsvurderingen, foretager vurderingen med respekt for, at det er dit hjem, det drejer sig om. Det kan være nødvendigt at ommøblere – eksempelvis ved at fjerne tæpper og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem såsom udskiftning af seng med en plejeseng før du kan få hjælp. Hvis det vurderes, at det er nødvendigt at foretage ændringer i dit hjem, skal du som udgangspunkt selv sørge for, at de bliver gennemført fx med hjælp fra pårørende.

Adgangsforholdene til dit hjem hører også under vurderingen af dit hjem: Adgangsforholdene skal være let tilgængelige, og det handler blandt andet om synligt husnummer og god belysning. Medarbejderne kan for eksempel kræve bedre adgangsforhold i form af:

- Lys i din indkørsel efter mørkets frembrud
- Sne er ryddet uden for dit hjem og der er saltet om vinteren

Medarbejderen har brug for, at de nødvendige rengøringsmidler og arbejdsredskaber er til rådighed. Det har du ansvaret for, og det er vigtigt, at rengøringsmidlerne er miljøvenlige og rengøringsredskaberne i forsvarlig stand for at sikre et godt arbejdsmiljø.



Samtidig vurderer vi også det psykiske arbejdsmiljø, da den hjælp og støtte, vi tilbyder dig, bygger på et samarbejde, hvor vi udviser hinanden gensidig respekt.

I private hjem, hvor husdyr er en del af husstanden, skal husdyr være i aflukkede rum, når medarbejderne udfører hjælpen omkring dig i dit hjem.

Ifølge Mariagerfjord Kommunes rygepolitik indgår dit hjem som medarbejderens arbejdsplads. Det er derfor en forudsætning for levering af indsatsen, at der ikke ryges i dit hjem, mens medarbejderen opholder sig i hjemmet. Vi forventer, at du lufte ud 20 minutter inden personalet ankommer.

Kontakter

Hvis du får behov for hjælp og støtte, kan du henvende dig til Myndighed og Visitation, som er en del af Social og Sundhed.

Mariagerfjord Kommune
Social og Sundhed
Myndighed og Visitation
Nordre Kajgade 1
9500 Hobro

Tlf. 97 11 34 49

Telefonisk henvendelse:

Mandag - fredag: kl. 10 – 12

Her ud over er der personlig træffetid hos visitator dagligt kl. 8:30 - 9:30

Sikker e-post kan sendes til adressen: sikkerpost@mariagerfjord.dk

For yderligere information se venligst [Mariagerfjord Kommunes hjemmeside](#)

Hvis du har brug for råd og vejledning om stofmisbrugsbehandling, kan du henvende dig til Mariagerfjord Rusmiddelcenter.

Mariagerfjord Kommune
Social og Sundhed
Mariagerfjord Rusmiddelcenter
Nordre Kajgade 1
9500 Hobro
Tlf. 97 11 38 58
Mandag – onsdag: kl. 9 – 15
Torsdag: kl. 9 – 17
Fredag: kl. 9 – 12



Hvis du ønsker at klage

Dine muligheder for at klage afhænger af hvilken indsats, din klage vedrører. Se den enkelte kvalitetsstandard for yderligere information om dine klagemuligheder.

Borgerrådgiver

Hos borgerrådgiveren kan du få uvildig rådgivning om sagsbehandlingen og vejledning til, hvordan du kommer videre med din sag. Borgerrådgiveren kan ikke ændre på afgørelser, men kan hjælpe med at forstå dem, vejlede dig i dine muligheder for at klage og skabe eller genskabe dialogen med kommunen. Det er gratis at bruge borgerrådgiveren.

Læs mere om hvordan du kontakter borgerrådgiveren via kommunens hjemmeside [Borgerrådgiver | Mariagerfjord Kommune](#)