



Kvalitetsstandard 2024 - kapitel 1: Generelle informationer

For dig der bor i egen bolig

Pleje & Omsorg

Skive Kommune

Generelle informationer

I Skive Kommune har vi udarbejdet en kvalitetsstandard, der giver dig et overblik over, hvad du kan forvente af det politisk fastsatte serviceniveau i forhold til hjælp.

Kvalitetsstandarden er udarbejdet på baggrund af den ramme der er sat af den vedtagne Ældre- og Værdighedspolitik for 2023-2026. Du kan læse denne politik på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her: [Ældre- og Værdighedspolitik \(skive.dk\)](#)

I dette kapitel finder du generelle informationer om vores ønsker for samarbejde og om hvor og hvordan du kan ansøge om hjælp. Du kan finde information om de forskellige former for hjælp i kvalitetsstandardens øvrige kapitler.

Samarbejde

I Skive Kommune ønsker vi et tæt samarbejde med dig, dine pårørende og frivillige. Dette skyldes, at et godt og positivt samarbejde skaber et vigtigt fundament for din livskvalitet og trivsel. Vi har fokus på, at samarbejdet mellem dig/dine pårørende og medarbejderne er baseret på en gensidig anerkendelse og respekt. Derfor bestræber vi os på at kompetenceudvikle vores medarbejdere blandt andet i forhold til kommunikation og inddragelse af dig og dine pårørende.

For at opnå det bedste mulige samarbejde tilstræber vi, at hjælpen til dig planlægges sådant at du fast får hjælp fra de samme medarbejdere.

I Skive Kommune har vi en forståelse for, at dine pårørende kan bidrage med en værdifuld viden om dig og din situation. Derfor opfordrer vi til, at dine pårørende deltager i eksempelvis samtaler og det daglige samarbejde med os, hvis du ønsker dette.

Hvornår kan du søge om hjælp

Hvis du har et midlertidigt eller varigt nedsat fysisk, psykisk funktionsevne og/eller sociale udfordringer, og oplever, at du ikke længere selv kan klare hverdagens opgaverne, har du mulighed for at ansøge kommunen om hjælp.

Du kan i de enkelte kapitler i denne kvalitetsstandard læse mere om, hvilken hjælp du kan søge om, og hvem du kan henvende dig til.

Sagsbehandlingstid

Vi gør opmærksom på, at der vil være sagsbehandlingstid i forbindelse med din ansøgning.

Sagsbehandlingstiden er et udtryk for den tid, der går fra vi modtager din ansøgning, til du modtager en afgørelse. Vi stræber efter at sagsbehandle så hurtigt som muligt. Tiden er et udtryk for den maksimale tid for sagsbehandling.

Du kan finde information om sagsbehandlingstiderne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her: [Sagsbehandlingstider \(skive.dk\)](http://skive.dk)

Vurdering af dit behov for hjælp

Når du har ansøgt kommunen om hjælp, kan der være behov for en samtale mellem dig og en sagsbehandler - en visitator/sagsbehandlende terapeut. Vores samtale kan enten være hjemme hos dig eller over telefonen.

Ved samtalen er der fokus på at klarlægge dine ønsker for hjælp, hvordan du klarer dig i hverdagen, hvordan din funktionsevne er og hvordan vi eventuelt kan støtte dit behov for hjælp. I samtalen vil vi desuden klarlægge, hvordan I som husstand klare hverdagens opgaver og hvad i hver især kan bidrage med.

Hvad betyder 'funktionsevne/funktionsniveau'?

Din funktionsevne eller dit funktionsniveau er et udtryk for i hvor høj grad, du kan klare dig selv i hverdagen. Din funktionsevne/dit funktionsniveau forøges således i takt med hvor mange opgaver, du selv kan klare i hverdagen.

Hvad betyder en 'husstand'?

En husstand er et udtryk for de personer der bor på adressen. En husstand kan være dig, din ægtefælle/samlever og jeres børn.

Det er vigtigt, at du medvirker til at få de nødvendige oplysninger frem, så der kan udarbejdes en afgørelse om dit behov for hjælp. Foruden oplysninger fra samtalen med dig og beskrivelsen af din funktionsevne kan der være behov for, at vi, med samtykke fra dig, indhenter oplysninger, eksempelvis fra din læge.

Rehabilitering/mestring

For at du kan leve så selvstændigt et liv som muligt har vi i Skive Kommune hele tiden fokus på at arbejde med rehabilitering, både generelt i forbindelse med personlig og praktisk hjælp, og som et konkret rehabiliteringsforløb. Vi omtaler rehabilitering som "mestring", fordi formålet med forløbet er at du fortsat kan mestre opgaverne i hverdagen bedst muligt.

Dine oplysninger – vores tavshedspligt

Vi har pligt til at notere og registrere de oplysninger som vi modtager fra dig og om dig. Især de oplysninger, som kan have betydning i forhold til behandling af din ansøgning om hjælp. Vi opbevarer oplysningerne elektronisk.

Vi har som medarbejder i Skive Kommune tavshedspligt i forhold til de oplysninger vi modtager og bliver bekendt med.

Mulighed for aktindsigt

Som hovedregel har alle, der er part i en sag, ret til at se sagens dokumenter. Ønsker du aktindsigt, kan du kontakte Visitation & Hjælpemidler, og vi vil behandle din anmodning om aktindsigt indenfor 7 hverdage. Hvis vi ikke kan overholde sagsbehandlingstiden, vil du blive informeret af os.

Hvis du ønsker at klage

<i>Jeg vil gerne klage over en medarbejder</i>	Kontakte din leverandør
<i>Jeg vil gerne klage over den måde, min hjælp bliver udført på</i>	Kontakte din leverandør
<i>Jeg vil gerne klage over en afgørelse</i>	Se klagevejledning vedlagt afgørelsesbrevet
<i>Jeg vil gerne klage over min visitator/sagsbehandlende terapeut</i>	Du kan kontakte leder for Visitation & Hjælpemidler: Pia Toft Jepsen Piat@skivekommune.dk Tlf.: 2222 8103
<i>Borgerrådgiver</i>	Ved yderligere behov for at få behandlet din klage, kan du henvende dig til borgerrådgivere i Skive Kommune. Borgerrådgiveren kan behandle klager over: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sagsbehandling ▪ Personalets adfærd ▪ Udførelse af praktiske opgaver

	<ul style="list-style-type: none">▪ Diskrimination <p>Du kan:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Træffe borgerrådgiveren onsdage (kun efter aftale), torsdage og fredage på Skive Bibliotek, Østergade 25, 7800 Skive. Vi anbefaler dog at du kontakter borgerrådgiveren inden du møder op på biblioteket, da de kan være optaget af andre aftaler.▪ Skrive til borgerrådgiveren på: borgerraadgiver@skivekommune.dk▪ Ringe til borgerrådgiveren på følgende telefonnumre:<ul style="list-style-type: none">○ Nicolai Abildgaard, tlf.: 4012 3741○ Jesper Cortes, tlf.: 2444 4921
--	--

Hvis du vil vide mere

På Skive Kommunes hjemmeside www.skive.dk kan du finde oplysninger om de forskellige ydelser, ligesom du kan læse mere under de enkelte punkter. Du kan desuden kontakte Visitation & Hjælpemidler, hvis du har spørgsmål.

Kontakt til Visitation & Hjælpemidler:

Reservevej 25

7800 Skive

Tlf.: 9915 6660

Mail: VH@skivekommune.dk

Tlf.: 99 15 66 60