

# Kvalitetsstandard Lolland Kommune

## Sundhedsloven område: Genoptræning

Revideret i 2020



## Forord

Det er Lolland Kommunes grundholdning:

- At det enkelte menneske har en forpligtelse til at udnytte egne ressourcer og dermed tage vare på sig selv og/eller sin familie, så meget de kan, og så længe de kan.
- At træning og hjælp til selvhjælp giver borgerne det bedste grundlag for en uafhængig og selvhjulpent hverdag.
- At den rehabiliterende tilgang er arbejdsmetoden og dermed det grundlæggende princip i mødet med borgeren.
- Det er Lolland Kommunes overordnede målsætning, at der tilvejebringes et så sammensat og nuanceret tilbud som muligt.

## Det er målet:

- At der skabes helhedsorienterede løsninger af høj faglig kvalitet, for borgerne, med højest mulig fleksibilitet og valgfrihed inden for de givne rammer.

For de borgere, hvor helbredet – midlertidigt eller længerevarende – svigter, har vi som kommune en særlig forpligtelse til at yde nødvendig indsats, så borgerens hverdagsliv fungerer igen. Når der sættes rettidigt ind med de relevante og fornødne tilbud, hvad enten det drejer sig om træning, sygepleje, personlig pleje, praktisk hjælp, boligsituation m.m. opnås der en forebyggende effekt og borgeren kan forblive uafhængig af hjælp længst muligt, eller genvinde egne ressourcer gennem tilbuddene.

Der er naturligvis både rettigheder og pligter for den enkelte borger. Ud over retten til at modtage sygepleje, træning, støtte eller hjælp i dagligdagen, når den enkelte er blevet visiteret, har man ret til at blive respekteret som borger med forskellige behov og ønsker.

På samme måde har borgeren pligt til at indgå som en aktiv og ansvarlig samarbejdspartner – blandt andet i forbindelse med visitering og tilrettelæggelse af den efterfølgende indsats og opfølgningen på den.

Tryghed og trivsel opnås i fællesskab. I den forbindelse er de pårørende, og det øvrige sociale netværk – herunder frivillige - af stor betydning, idet de kan yde en speciel og uvurderlig indsats, i relation til at sikre borgere med behov for træning, støtte eller hjælp, en god dagligdag uanset boform.

## Indholdsfortegnelse

Forord .....	2
Det er målet:.....	2
Indledning.....	3
Dokumentationsredskab .....	4
Principper og overordnede værdier .....	4
Lolland Kommunes forpligtelse jf. SUL § 140 .....	4
Samspillet mellem Aktiv hverdag, Rehabilitering og Sundhedsloven .....	5
Krav til Leverandørens indsats .....	5
Medarbejdernes arbejdsmiljø .....	6
Klage og skadesinstanser .....	7

## Indledning

I Lolland Kommune er et af de bærende principper ”helhedsorientering med fokus på sammenhæng i opgaveløsningen”, hvilket bl.a. tænkes udmøntet i form af ”en indgang til den offentlige sektor”. Som følge heraf er det besluttet, at der etableres helhedsvisitation på voksenområdet samlet i Sektor for Ældre & Sundhed, Visitation - Ældre & Sundhed.

For borgere i Lolland Kommune, der anmoder kommunen om støtte/hjælp, medfører det at der fokuseres på helhedsvurdering omkring borgerens situation og behov, med henblik på kvalitative tilbud, sammenhæng i indsats og flest mulige selvhjulpne borgere.

### Fokus for myndighedsudøvelsen er:

- Én indgang for borgeren
- Helhedsvurdering, koordination og sammenhæng
- Fagprofessionel myndigheds- og sagsbehandling
- Fokus på kvalitetssikring og udvikling af ydelser
- Fokus på borgerens retssikkerhed
- Information og kommunikation
- Rehabiliterende indsats før kompenserende hjælp

Lolland Kommunes serviceniveau beskrives i kvalitetsstandarder. Formålet er dels at etablere et struktureret og ensartet visitationsredskab, samt at give en enkelt og klar information til borgerne i Lolland Kommune om, indhold, omfang, tildeling og udførelse af ydelser, der stilles til rådighed.

Borgerne skal endvidere have mulighed for at kende serviceniveauet i Lolland Kommune. Kvalitetsstandarden kan være med til at sikre, at borgerne har kendskab til de politiske prioriteringer og beslutninger i kommunen.

Kvalitetsstandarden og ydelsesbeskrivelserne kan udleveres til borgerne efter ønske, og der udarbejdes løbende mere overskuelige og læsevenlige informationsfoldere, indeholdende beskrivelser af de kommunale serviceydelser på området

## Nærværende materiale udgør kvalitetsstandarder for Sundhedsloven:

- Genoptræning jf. Sundhedslovens § 140

Kvalitetsstandard og katalog over indsatsområder i relation til Sundhedsloven revideres, når der findes behov herfor – dog mindst hvert andet år. Visitation Ældre & Sundhed i Lolland Kommune er ansvarlig herfor, og forslag til ny kvalitetsstandard sendes til høring i Ældrerådet samt de relevante MED-udvalg i hhv. Ældre & Sundhed og Visitation - Ældre & Sundhed, før endelig godkendelse af Byrådet.

## Dokumentationsredskab

Det er besluttet at anvende det af Kommunernes Landsforening udviklede dokumentationsredskab Fælles sprog III (FS III), som visitations og dokumentationsværktøj i sammenhæng med de udarbejdede kvalitetsstandarder. FS III er implementeret i Lolland Kommune i første kvartal af 2017.

FSIII er en fælleskommunal metode for, hvordan data skal dokumenteres og registreres. Med FSIII sættes borgeren i centrum og de informationer, der indhentes, dokumenteres eller allerede forefindes, skal deles mellem de forskellige medarbejdergrupper, og kommunale funktioner, der deltager i opgaveløsningen omkring den enkelte borger. FSIII vil understøtte, at det bliver lettere for medarbejderne at finde den information, der er tilgængelig. Data udveksles via elektronisk omsorgs journal (EOJ) internt i kommunen mellem medarbejdere, mellem kommuner, med sygehuse og på sigt også med praktiserende læger. Ligeledes vil det med FS III blive muligt at sammenstille og vurdere om en given indsats har den ønskede effekt for borgeren.

FS III giver et overblik over den visiterede borgers behov, ressourcer og den indsats der leveres.

## Principper og overordnede værdier

Lolland Kommune handler med hjemmel i Sundhedsloven (SUL).

Lovgivningen er Lolland Kommunes overordnede ramme, som angiver krav og kriterier for indsats samt præciserer målgrupper, der kan ydes service efter disse love.

Nærværende kvalitetsstandard omhandler udelukkende indsatser i henhold til SUL §140.

Lolland Kommunes overordnede kvalitetsmål:

- At borgeren oplever en helhedsorienteret, målrettet og faglig kvalificeret indsats, ved kontakt til henholdsvis myndighed og leverandør
- At borgeren rehabiliteres og/eller ydes sygepleje, træning, støtte eller hjælp, med fokus på anvendelse af egne ressourcer, således at borgeren kan genskabe eller udvikle færdigheder eller vedligeholde disse
- At borgeren motiveres til at være aktiv i daglige gøremål, så egne ressourcer, i videst muligt omfang, medinddrages i aktiviteterens udførelse
- At borgeren støttes og vejledes i sundhedsfremmende og forebyggende aktiviteter
- At borgeren oplever at indsatsen, i videst muligt omfang, tilrettelægges og leveres i et samarbejde med leverandøren, så borgerens selvbestemmelse, normer og hverdagsliv respekteres, bevares og styrkes

## Lolland Kommunes forpligtelse jf. SUL § 140

Al indsats efter SUL §140 er gratis for borgeren.

Da der er tale om SUL, foreligger der altid en lægeordination forud for tildeling af en ydelse.

Lolland Kommune er derfor forpligtet til at levere ydelser i henhold til lægeordinationen samt relevant lovgivning på området. I særlige situationer kan Lolland Kommune dog afvise at tildele ydelsen – f.eks., hvis det vurderes at ydelsen ikke er omfattet af at være en kommunal opgave. I sådanne tilfælde orienteres læge samt borgeren om afvisningen samt årsagen hertil.

Som borger har man ret til frit valg af genoptræning efter SUL §140, hvis ens kommune ikke kan tilbyde opstart af genoptræning senest 7 kalenderdage efter, at man er blevet udskrevet fra sygehuset med en genoptræningsplan som er modtaget af kommunen.

Som borger har man mulighed for at vælge genoptræning i en anden kommune vederlagsfrit end ens hjemkommune. Det er dog den anden kommune som afgør om der er mulighed for opstart af genoptræningsforløb i deres regi.

## **Samspelet mellem Aktiv hverdag, Rehabilitering og Sundhedsloven**

En del af rehabiliterende indsats er et målrettet fokus på, hvorvidt alle borgere har et træningspotentiale i forhold til hverdagslivets aktiviteter og dermed til at blive mest muligt selvhjulpne.

Såfremt den samlede vurdering bliver, at borgeren med vejledning, træning eller hjælpemidler kan opnå selvhjulpnehed, er der ikke grundlag for at tildele ydelser.

Lolland Kommune tildeler ydelserne efter lægeordination, på baggrund af en konkret individuel helhedsvurdering, hvor borgerens rehabiliteringspotentiale, konsekvenser af svækkelse, sygdom og handicap, de personlige faktorer og boligens indretning tilsammen danner grundlag for afgørelsen.

Visitationen skal være sammenhængende og helhedsorienteret. Ydelser tildeles ud fra en samlet vurdering af borgerens behov og situation, samt ud fra husstandens samlede ressourcer.

Indsatsen tildeles i henhold til gældende lovgivning og Lolland Kommunes serviceniveau.

Der indgår, ved borgerens samtykke, evt. indhentning af dokumentation i det elektroniske omsorgssystem, lægeoplysninger og oplysninger fra øvrige eksterne/interne samarbejdspartnere.

## **Krav til Leverandørens indsats**

I henhold til lovgivningen, Lolland Kommunes serviceniveau og overordnede værdier, tilrettelægges indsatsen ud fra den enkelte borgers behov og forudsætninger og foregår så vidt muligt i samarbejde med borgeren og eventuelt de pårørende.

Ved udførelse er leverandøren forpligtet til at medinddrage borgerens ressourcer, så aktivitet og træning indgår i størst mulig omfang inden for den - af kvalitetsstandard - givne ramme. Desuden skal der sættes fokus på sundhedsfremme, rehabilitering og sygdomsforebyggelse.

Sundhedsstyrelsens nationale retningslinjer for generelle og supplerende infektionshygiejniske forholdsregler skal overholdes.

Hvis indsatsen i hjemmet er omfattet af de særlige infektionsforebyggende retningslinjer (borgeren har multiresistente bakterier), kan der gives særskilt visitation, af hensyn til at sundhedsmedarbejderen skal iføre sig personlige værnemidler.

Det retningsgivende mål er derfor styrende for, hvordan leverandøren vælger at den konkrete ydelse skal leveres og tilrettelægges. Herved sikrer Lolland Kommune sig, at der er overensstemmelse mellem visitation og levering samtidig med at leverandøren har frihed til at bruge sin faglighed i tilrettelæggelsen af opgaveløsningen.

## Medarbejdernes arbejdsmiljø

Ifølge bekendtgørelsen om kvalitetsstandarder, er den enkelte arbejdsgiver forpligtet til at følge op på udviklingen i arbejdsmiljøindsatsen.

Arbejdsgiveren er ifølge lovgivningen også forpligtet til at sikre medarbejderne et godt og sundt arbejdsmiljø.

Sundhedsmedarbejderne er omfattet af arbejdsmiljøloven uanset hvor arbejdet udføres, dvs. borgeren har pligt til at sørge for rigtige og hensigtsmæssige arbejdsredskaber og arbejdsforhold.

Der skal på baggrund heraf, udarbejdes en arbejdspladsvurdering (APV) af Leverandøren i forbindelse med opstart i nyt hjem, og i sammenhæng hermed vil borgeren blive gjort opmærksom på eventuelle ændringer eller forbedringer, der er påkrævet for at hjælperen kan udføre opgaverne på en sundhedsmæssig forsvarlig måde.

Det kan være nødvendigt at installere hjælpemidler og møblere om, så den nødvendige hjælp i hjemmet kan ydes. Der kan være tale om plejeseng, toiletstol, lift m.v.

Borgeren skal sørge for, at personalet har let adgang til hjemmet. Der skal være udvendig lys, og om vinteren skal sne være ryddet væk til døren. Husdyr skal være lukket ude, eller inde i et andet rum, så personalet uhindret kan udføre arbejdet.

I henhold til "Lov om røgfri miljøer" § 12, er det i Lolland Kommune en betingelse for udførelsen af indsatsen/hjælpen, at der ikke ryges i hjemmet mens personale udfører opgaver i hjemmet – dette uanset hvilken indsats der er tale om. I tillæg til dette indføres der i Lolland kommune pr. 1.1.2021 røgfri arbejdstid.

### Krav til medarbejderne:

- Skal som udgangspunkt have en sundhedsfaglig uddannelse
- Skal kende og anvende dokumentationsredskabet FS III i EOJ systemet efter Sundhedsstyrelsens retningslinjer for dokumentation
- Skal anvende Kommunens IT-system, til brug for dokumentation, registrering, informationssøgning samt kommunikation m.v., i forbindelse med løsning af opgaver for Kommunen
- Skal overholde tavshedspligten
- Skal bære synligt ID-kort med billedlegitimation, navn, stilling og leverandørnavn
- Skal kende og arbejde loyalt ud fra Lolland Kommunes serviceniveau, som er beskrevet i kvalitetsstandarder og katalog over indsatsområder
- Skal kende og kunne vejlede om indholdet i serviceinformationer
- Skal kunne arbejde på tværs af faggrænser og søge samt anvende supervision
- Skal kunne skrive og tale dansk samt samarbejde med nydanske borgere (etniske minoriteter)
- Skal være bekendt med relevant lovgivning

- Skal overholde arbejdsmiljøloven
- Skal være bekendt med patientsikkerhed og kunne drage læring af de utilsigtede hændelser
- Medarbejdere skal bruge arbejdsdragt ("uniform"), ved levering af visiterede ydelser. Se endvidere Lolland Kommunes generelle infektionshygiejniske forholds regler – Retningslinje

Information, klagegang og afgørelser i forbindelse med sundhedslovsindsatser:

I forhold til indsatser, der leveres efter SUL §140, er det sygehuslægen, der har ordinationsret. Der forefindes ikke særbestemmelser vedr. afgørelser efter SUL, hvilket betyder at visitation til genoptræningstræningsydelser i SUL ikke meddeles borgeren skriftligt.

### **Der kan ikke klages over Lolland Kommunes serviceniveau efter Sundhedslovens § 140.**

Hvis der derimod sker uoverensstemmelser, fejl, mangler og/eller skader i forbindelse med at borger modtager ydelser under den nævnte paragraf, skal nedenstående medtænkes i dialogen med den pågældende borger:

- Information og vejledning i forbindelse med klage og/eller skade – herunder erstatningsspørgsmål
- Borger kan kontakte Patientvejledningen med henblik på et møde med en patientvejleder. Information sker ved at borger/pårørende retter henvendelse til:

#### **Region Sjælland Patientvejledningen**

Alléen 15, 4180 Sorø

Telefon 70 15 50 01

#### **Sikker e-mail**

Hvis borger skal sende en mail med fortrolige informationer – for eksempel cpr-nummer og fakta om sin sygdom eller sit forløb – skal borger logge ind med NemID på borger.dk.

#### **Almindelig e-mail**

Borger kan også sende mail til patientvejledningen@regionsjaelland.dk, hvis mailen ikke indeholder fortrolige oplysninger.

## **Klage og skadesinstanser**

Hvis borger har en konkret klage over:

- Sundhedsvæsenets håndtering af patient/borgerforløb
- En autoriseret sundhedspersons faglige behandling/faglige virksomhed
- Tilsidesættelse af patientrettigheder. Rettes henvendelse til følgende:

#### **Styrelsen for Patientsikkerhed**

Telefon 72 28 66 00

Mail: stps@stps.dk

#### **Styrelsen for patientklager**

Olof Palmes Allé 18H

8200 Århus N  
Telefon 72 33 05 00

Hvis borger vil anmelde en skade der er sket i forbindelse med behandling inddrages:

**Patienterstatningen**

Kalvebod Brygge 45  
1560 København V.  
Telefon 33 12 43 43

Hvis borger ønsker at klage over serviceniveauet i sundhedsvæsenet ex. frit sygehusvalg, ventetider til behandling, sundhedspersoners opførsel skal borger rette henvendelse til:

**Patientkontoret**

Patientvejledningen i Region Sjælland.

**Øvrige rettigheder som patient/Patientrettigheder**

Alle medarbejdere er underlagt gældende lovgivning samt lokalt udarbejdede retningslinjer.

**Aktindsigt**

Borger er berettiget til aktindsigt, og skal selv henvende sig til:

**Visitationen**

Visitation - Ældre & Sundhed, Lolland Kommune  
Torvet 5  
4930 Maribo