

# Skanderborg Kommunes kvalitetsstandard

## - Aflastning og afløsning efter servicelovens § 84

## Indhold

Kvalitetsstandard for aflastning/afløsning .....	4
Klageadgang.....	6

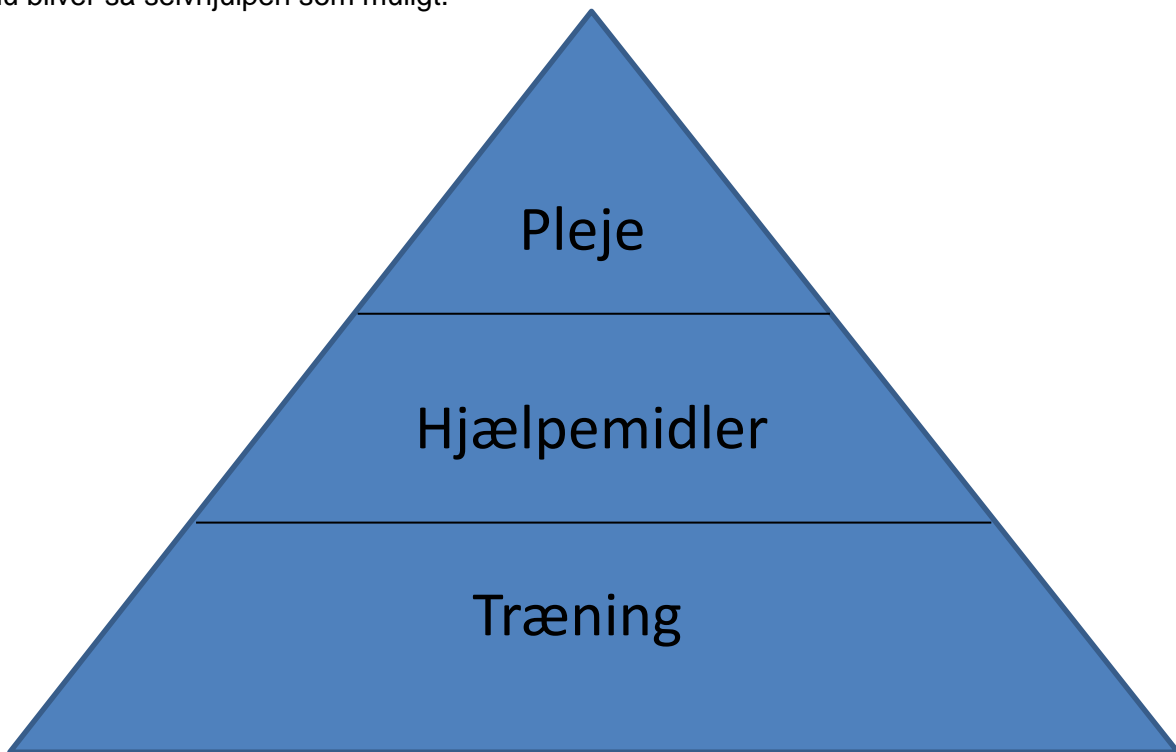
## Kvalitetsstandarder i Skanderborg Kommune

Kvalitetsstandarderne i Skanderborg Kommune tager afsæt i lov om social service, og alle indsatser leveres med en rehabiliterende tilgang.

For dig vil det betyde, at vi i samarbejde med dig finder dine ressourcer, så hjælpen bliver givet som en aktiverende indsats. Dette mener vi, vil give dig det bedste udgangspunkt for fortsat at bevare og udvikle dine kompetencer til at have en god hverdag på egne vilkår.

Vi laver en tværfaglig vurdering af dit behov for hjælp. Denne vurdering vil eventuelt medføre, at vi henviser dig til et træningsforløb, vejledning, instruktion og/ eller brug af hjælpemidler, inden vi giver hjælp til pleje og praktiske indsatser.

Vi tager udgangspunkt i din hverdag og i dine omgivelser og i et samarbejde mellem dig og de faglige indsatser - trænes opgaver og aktiviteter fra din dagligdag med henblik på at udvikle og styrke dine kompetencer. Den tværfaglige indsats vil altid være individuelt tilrettelagt med fokus på at du bliver så selvhjulpne som muligt.



## Kvalitetsstandard for aflastning/afløsning

Ydelse	Aflastning/afløsning
<b>Lovgrundlag</b>	Lov om socialservice § 84
<b>Hvem kan søge?</b>	Hvis du som ægtefælle eller nær pårørende passer og bor sammen med en meget plejekrævende borger, har du mulighed for at ansøge om aflastning / afløsning.
<b>Formål</b>	Hjælpen / støtten skal give dig muligheder for at bevare og leve et aktivt liv med egne interesser og sociale kontakter.
<b>Hvad kan hjælpen indeholde?</b>	Der kan tilbydes aflastning, hvor din ægtefælle/ pårørende tilbydes aktiviteter, som kan foregå i grupper og tilrettelægges efter individuelle behov/ressourcer, livshistorie, interesser og stedets fysiske rammer.  I særlige tilfælde kan afløsning foregå i eget hjem.  Der kan tilbydes aflastning i døgntilbud.
<b>Omfang af tilbuddet</b>	Vi kan tilbyde aflastning ved deltagelse i grupper 1-5 gange pr. uge i tidsrummet kl. 9 -15. Omfanget vil blive tilbudt ud fra en konkret individuel vurdering. I ferier m.v. kan der forekomme aflysninger. Du vil få besked om dette. Der kan i enkelte tilfælde tilbydes andre aktiviteter. Der er ikke frit valg på leverandør til aflastning. Der kan ansøges om kørsel til aktivitetstilbuddet (se kvalitetsstandard for kørsel).  Aflastning i døgntilbud aftales individuel  Afløsning i eget hjem vil have et omfang af 2 timer
<b>Hvor leveres indsatsen</b>	Aflastning i grupper foregår på et aktivitetscenter Aflastning i døgntilbud foregår i et plejecenter Afløsning sker i eget hjem
<b>Serviceniveau for sagsbehandling</b>	Der kan forventes en afgørelse i din ansøgning om aflastning / afløsning indenfor 2 uger.
<b>Udgiften</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er brugerbetaling på kørsel</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der betales for mad i aflastningstilbuddet</li> <li>• Der betales for eventuel brug af materialer m.v.</li> <li>• Der betales for tøjvask, såfremt aflastning sker i døgntilbud.</li> </ul>
<b>Klageadgang</b>	<p>Ønsker du at klage over afgørelsen, sagsbehandlingen, personalet optræden eller leverandørens personale, kan du finde en klagevejledning sidst i denne kvalitetsstandard under overskriften "klageadgang".</p> <p>Du skal dog være opmærksom på fristen for at klage over en afgørelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis du modtager din post elektronisk, er fristen for at klage 4 uger(kalenderuger) fra den dato, hvor vi har afsendt afgørelsen.</li> <li>• Hvis du modtager din post via Post Nord (DK), er fristen for at klage 5 uger(kalenderuger) fra den dato, hvor vi har afsendt afgørelsen</li> </ul>
<b>Hvem kan du kontakte</b>	<p><b>Fagsekretariatet Ældre og Handicap</b>        Skanderborg Fælled 1        8660 Skanderborg</p> <p>Telefonnummer til Ældre og Handicap:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8794 7850</li> </ul> <p>E-mail:  <a href="mailto:aeldreoghandicap@skanderborg.dk">aeldreoghandicap@skanderborg.dk</a></p> <p>Sikker e-mail til kommunen (e-mails med personfølsomme oplysninger) sendes via din digitale postkasse på Borger.dk:  <a href="http://www.borger.dk/post">www.borger.dk/post</a></p>

## Klageadgang

Er du utilfreds med afgørelsen, sagsbehandlingen, personalet optræden eller leverandørens personale kan du klage.

Du skal dog være opmærksom på fristen for at klage over en afgørelse:

- Hvis du modtager din post elektronisk, er fristen for at klage 4 kalenderuger fra den dato, hvor vi har afsendt afgørelsen.
- Hvis du modtager din post via Post Nord (DK), er fristen for at klage 5 kalenderuger fra den dato, hvor vi har afsendt afgørelsen

Klagen kan være mundtlig eller skriftlig.

Klagen rettes til Fagsekretariatet Ældre og Handicap (se adresse nedenfor).

Når vi har modtaget din klage, vil vi se på din sag igen inden for 4 uger.

Hvis vi ændrer afgørelsen, modtager du besked herom inden for 4 uger.

Hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi din klage videre til Ankestyrelsen, som tager stilling til vores afgørelse.

### Klage over sagsbehandlingen

Ønsker du at klage over sagsbehandlingen eller personalets optræden, skal du rette din henvendelse til afdelingsleder i Fagsekretariatet Ældre og Handicap.

Der er ingen klagefrist.

Klager over sagsbehandlingen og personalets optræden kan ikke behandles af Ankestyrelsen.

### Adresser og kontakmuligheder:

Fagsekretariatet Ældre og Handicap

Skanderborg Kommune

Skanderborg Fælled 1, 8660 Skanderborg

Tlf.: 87 94 78 50

Mail: [aeldreoghandicap@skanderborg.dk](mailto:aeldreoghandicap@skanderborg.dk)