

Ældrerådet i Lejre Kommune

Lejre Kommune

Møllebjergvej 4

4330 Hvalsø

Att.: Overassistent Janie Bitsch

Sekretariat & Jura

26. juni 2019.

J.nr.: 19/4511

Ældrerådet har med tak modtaget kommunens høringsbrev af 11.6.2019, bilagt

- udkast til reviderede kvalitetsstandarder om støtte til
 - personlig pleje,
 - praktiske opgaver og madservice,
 - begge i henhold til Servicelovens §§ 83 og 83a;
- protokoludskrift af USSÆ's møde den 6.6.2019.

Ældrerådet vurderer det meget positivt, at kvalitetsstandarderne fremover gælder for alle borgere inklusive beboerne på Lejre Kommunes plejecentre. Dermed er borgernes retsstilling og retssikkerhed tilgodeset uanset bopæl/boform.

Med hensyn til form og fremtoning vil Ældrerådet gerne kvittere for det store fremskridt, de nye kvalitetsstandarder repræsenterer med hensyn til fremtoningen. Der er efter vores mening tale om et stort fremskridt, når det gælder om at forklare borgerne, hvad de kan søge om og forvente fra kommunens side.

Formålet med de to kvalitetsstandarder er at skabe og sikre forventningsafstemninger mellem borgerne og leverandørerne ved klart og tydeligt at beskrive den standard, som borgerne i Lejre Kommune kan forvente i forbindelse med hjælp og støtte, leveret eller bevilget af kommunen.

Mere konkret har Ældrerådet følgende bemærkninger:

I protokoludskriften fra USSÆ's møde den 6.6.2019 siges det på s. 1 under Direktionens indstilling pkt. 1, "at beboerne som flytter ind på plejecentrene, får en afgørelse på, hvilken hjælp de kan få på plejecentret."

Denne afgørelse skal være skriftlig, hvilket bl.a. fremgår af s. 2 i protokoludskriften under overskriften: "Hvem gælder kvalitetsstandarderne for", hvor det i anden sætning siges: "Beboerne på plejecentrene har på lige fod med hjemmeboende borgere retskrav på en skriftlig afgørelse, så de ved hvilken hjælp de kan forvente at få, når de flytter ind på et plejecenter. Begge kvalitetsstandarder gælder således fremadrettet for både beboere på plejecentrene og borgere i eget hjem."

Med andre ord: I Ældrerådet forstår vi det sådan, at det hele tiden har været praksis, at hjemmeboende borgere, der får støtte, har fået en skriftlig afgørelse.

Sprogligt har vi i Ældrerådet gennemgået begge kvalitetsstandarder og vil især pege på vigtigheden af at være konsekvente i brug af udtryk og begreber for netop at gøre indholdet klart og entydigt for borgerne.

Ad Kvalitetsstandard for støtte til personlig pleje:

Som eksempler på manglende konsekvens kan vi pege på standarden for støtte til personlig pleje s. 1 under: "Du skal kontakte Visitationen for at få støtte", hvor der i de første to afsnit siges, at borgeren eller dennes pårørende kan "kontakte" visitatorerne m.v., mens det under næste afsnit med overskriften: "Vi vurderer dit behov for støtte ved at besøge dig" siges: "Når du søger om støtte etc.". I det ene afsnit siges det, at man skal kontakte, i det andet, at man skal søge, men selve ansøgningen om støtte udfærdiges vel først sammen med

