

Kvalitetsstandarder - Støtte til voksne 2024

Hvad skal jeg gøre, hvis jeg har behov for støtte?

Hvis du som borger i Frederikssund Kommune ikke længere har kræfter til selv at udføre hele eller dele af dine hverdagsopgaver, kan du få støtte fra kommunen. Hvis du har nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller har særlige sociale problemer, så kan du også få støtte fra kommunen. Hvis du allerede modtager støtte, kan du have behov for at få støtten ændret. I samarbejde med dig giver vi dig den støtte, der er nødvendig for, at du kan blive så selvstændig som muligt i dit liv. Du kan selv søge om støtte fra kommunen. Derudover kan dine pårørende, din værge, de medarbejdere der hjælper dig i hverdagen, eller din egen læge kontakte os, hvis du giver dem samtykke.

Kvalitetsstandarder 2024 - til dig der er ældre

Kvalitetsstandarder 2024 - til dig med særlige behov

Praktiske informationer

Hvis du får behov for støtte, kan du henvende dig til et af de steder, som står nedenfor. Hvis du er i tvivl om, hvilken afdeling du skal kontakte, så kan du henvende dig til kommunens Callcenter på 47 35 10 00, som guider dig det rigtige sted hen. Du kan også skrive elektronisk til os via [hjemmesiden www.borger.dk](http://www.borger.dk) eller frederikssund.dk.

Rådgivningshuset

Hvis du eller en pårørende har udfordringer i forhold til social udsathed, psykisk sårbarhed, praktiske problemer der skyldes udsathed eller sårbarhed eller har et fysisk eller psykisk handicap, så kan du hurtigt få råd, vejledning og bevilling af støtte i Rådgivningshuset.

Rådgivningshuset hører under Center for Job og Rådgivning. Hvis du er under 30 år, så skal du henvende dig i Ungekontakten.

Rådgivningshuset

Lundevej 13

3600 Frederikssund

Du kan møde op uden aftale:

Mandag: kl. 13:00-16:00

Onsdag: kl. 9:00-12:00

Torsdag: kl. 13:00-17:00

Telefon: 70 22 22 10

Træffetid: Hverdage kl. 9:00-12:00 (tirsdag lukket).

Ungekontakten

Ungekontakten er et tilbud til unge i alderen 15 til og med 29 år. Ungekontakten består af en tværfaglig gruppe af medarbejdere, som alle vejleder og støtter unge med henblik på at gennemføre eller fastholde uddannelse eller job og støtter til i det hele taget at få et selvstændigt og godt liv. I Ungekontakten kan du få råd og vejledning og eventuelt mentorstøtte ud fra dit individuelle behov. Kontakten med mentor sker enten ved personligt møde eller via elektroniske løsninger.

Ungekontakten

Campus

Odinsvej 4 H

3600 Frederikssund

Åbningstid

Mandag: kl. 9.00 til 15.00

Tirsdag: Lukket

Onsdag: kl. 9.00 til 15.00

Torsdag: kl. 10.00-17.00

Fredag: kl. 9.00 til 14.00

Telefon: 47 35 11 64 eller 23 10 92 43

Træffetid: Inden for åbningstiden.

Voksenstøtte samt Visitation og Hjælpemidler

Det er afdelingerne Voksenstøtte samt Visitation og Hjælpemidler, der visiterer og træffer afgørelser om mange af de tilbud, der fremgår af dette katalog. Det gælder for eksempel hjemmehjælp, plejebolig, handicapvenlige boliger, hjælpemidler og botilbud. Du kan kontakte os på følgende måder:

Frederikssund Kommune
Center for Voksenstøtte og Ældre
Torvet 2
3600 Frederikssund

Voksenstøtte

Telefon: 47 35 10 00

Træffetid: Hverdage kl. 9-12

Visitation og Hjælpe midler

Telefon: 47 35 19 00

Træffetid: Hverdage kl. 9-12

Du kan også skrive elektronisk til os via borger.dk, hvor du vælger Frederikssund Kommune og i emnefeltet skriver att.: Center for Voksenstøtte og Ældre.

Hvis du er under 30 år, så skal du henvende dig i Ungekontakten.

Den kommunale sygepleje

Hvis du har behov for sygeplejefaglig hjælp, skal du henvende dig til den kommunale sygepleje. Sygepleje tildeles efter en individuel vurdering af dit behov.

Telefon: 47 35 27 28

Træffetid: Den kommunale sygepleje kan kontaktes hele døgnet.

Forebyggelse og Træning

Hvis du har spørgsmål i forbindelse med dit træningsforløb hos Forebyggelse og Træning, kan du ringe til Forebyggelse og Træning.

Telefon: 47 35 20 70

Træffetid:

Mandag: kl. 8.30-10.00 og 13.00-14.00

Tirsdag: kl. 8.30-10.00

Onsdag: kl. 8.30-10.00

Torsdag: kl. 8.30-10.00 og 13.00-14.00

Fredag: kl. 8.30-10.00

Borgerrådgiveren

Du kan henvende dig til borgerrådgiveren, hvis du har brug for råd og vejledning, eller hvis du ikke er tilfreds med måden, din sag er blevet behandlet på.

I første omgang bør du tage kontakt til den afdeling, hvor din sag bliver behandlet, eller hvor opgaven normalt bliver løst. Hvis du ikke føler dig hørt eller forstået og fortsat er utilfreds med kommunens sagsbehandling, kan du kontakte borgerrådgiveren.

Kontaktoplysninger:

Borgerrådgiveren

Torvet 2

3600 Frederikssund

Telefon:

Du kan ringe på 47 35 10 00 og lægge en besked til borgerrådgiveren, som efterfølgende vil ringe tilbage så hurtigt det er muligt.

Det er også muligt at sende en e-mail til borgerrådgiveren. Da henvendelser til borgerrådgiveren oftest indeholder personfølsomme oplysninger, skal din henvendelse sendes sikkert via din digitale postkasse. Send digital post direkte til Borgerrådgiveren.

Hvad er en kvalitetsstandard?

En kvalitetsstandard indeholder information til dig som borger om den støtte, som du kan forvente at få fra kommunen. Samtidig er en kvalitetsstandard et arbejdsredskab for kommunens medarbejdere, når der skal visiteres til eller leveres indsatser. "At visitere" er når kommunens medarbejdere vurderer og træffer beslutning om, hvilke indsatser (for eksempel rengøring, pædagogisk støtte eller plejebolig) du skal have tildelt/tilbudt.

Kvalitetsstandarden har som udgangspunkt fire målgrupper og formål:

- Som information og forventningsafstemning i forhold til de indsatser og det serviceniveau, du som borger kan forvente.
- Som politisk styringsværktøj for kommunalpolitikkerne.
- Som værktøj i forhold til afgørelser og udførelse af støtte for medarbejderne.
- At du ved, hvad du selv kan bidrage med til samarbejdet med kommunen / i samarbejdet med kommunen.

Kvalitetsstandarderne skal sikre, at det er tydeligt for både dig som borger og for kommunens medarbejdere, hvilket serviceniveau politikerne inden for lovgivningens rammer har vedtaget i Frederikssund Kommune. Kvalitetsstandarderne bygger på forskellige love, men særligt Serviceloven ligger til grund for mange af kvalitetsstandarderne.

Konkret beskriver kvalitetsstandarderne hvilke betingelser, der skal være opfyldt for at blive visiteret til en indsats i Frederikssund Kommune, ligesom de beskriver, hvad indsatsen indeholder, og hvad formålet med den er.

Kvalitetsstandarderne beskriver ikke alle de indsatser, som kommunen ifølge loven kan eller skal tilbyde dig. Kvalitetsstandarderne er derfor ikke et udtømmende katalog over samtlige af kommunens indsatser. Med andre ord er kommunens indsatser ikke begrænset til de indsatser, som er beskrevet i kvalitetsstandarderne.

Kvalitetsstandarderne er derimod et udtryk for de mest anvendte former for støtte.

Kvalitetsstandarderne afspejler samtidig, hvilke ydelser og indsatser de politiske udvalg over en årrække har fundet mest relevante at fastsætte et tydeligt serviceniveau for. Samtidig med at serviceniveauet skal være så tydeligt som muligt, lægges også vægt på, at enhver persons liv er forskelligt, og enhver afgørelse fra kommunens side skal derfor samtidig være konkret og individuel i forhold til dine behov og dine mål og muligheder.

Kvalitetsstandarderne er gode at kigge i, hvis du ønsker at være forberedt før mødet med kommunen. De er delt ind i temaer, og dem kan du få overblik over ved at starte med indholdsfortegnelsen. Du er også altid velkommen til at kontakte kommunen med dine spørgsmål.

Hvad sker der, når du søger om støtte?

Når du ønsker at søge om støtte, starter det hele med en samtale med en af kommunens medarbejdere. Under samtalen finder I sammen ud af, om dine behov er noget kommunen kan hjælpe med, og hvordan vi bedst kan gøre det på en måde, der passer til dig og dit liv.

Vi arbejder ud fra de regler og rammer, som lovgivningen sætter, og også de rammer som vi lokalt i Byrådet har vedtaget med kommunens kvalitetsstandarder. Men alt det giver bedst mening og sammenhæng, når du selv byder aktivt ind. Både med at forklare os om din situation, dine ønsker og også ved at samarbejde med os at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at vi kan vurdere, hvordan du bedst muligt kan hjælpes.

Medarbejderne i Frederikssund kommune vil i samtalen/samtalerne med dig, både rådgive og vejlede dig inden for lovgivningens rammer. Det er for at inddrage dig og sikre, at du har tilstrækkelig viden om dine muligheder, men også de begrænsninger, der kan være.

Som en del af dialogen med Frederikssund Kommune vil du også få en formel afgørelse på, hvilken hjælp og støtte du kan blive tilbudt og begrundelsen herfor. Afgørelsen kan gives mundtligt eller skriftligt. Det bestemmer du. Afgørelser, der er mere komplicerede gives helst skriftligt.

Hvis du ønsker at klage over en afgørelse

Er du uenig i Frederikssund Kommunes afgørelse af din sag, kan du klage over afgørelsen. Klagen kan gives mundtligt eller skriftligt til den afdeling, der har truffet afgørelsen. I forbindelse med en afgørelse medsendes der en klagevejledning om, hvordan det kan finde sted.

Frederikssund Kommune skal modtage din klage inden 4 uger, fra du modtager afgørelsen. Når vi har modtaget din klage, behandler vi sagen indenfor 4 uger, og sender en genvurdering til dig, om vi kan give dig helt eller delvis medhold i din klage.

Hvis kommunen ikke giver helt eller delvist medhold i klagen sendes klagen og sagens akter til Ankestyrelsen, som vurderer sagen.

I de følgende afsnit kan du finde alle kommunens kvalitetsstandarder for støtte til voksne og ældre. Kvalitetsstandarderne er inddelt efter emner, så du let finder den information, du har brug for.