



# TILBUD TIL ÆLDRE

KVALITETSSTANDARDE 2010

## Indhold

<a href="#"><u>Indhold</u></a>	2
<a href="#"><u>Kære Københavner</u></a>	3
<a href="#"><u>Mål og værdier</u></a>	4
<a href="#"><u>Generel information</u></a>	6
<a href="#"><u>Samarbejde med pårørende</u></a>	10
<a href="#"><u>Personlig pleje</u></a>	11
<a href="#"><u>Praktisk hjælp</u></a>	15
<a href="#"><u>Hjemmesygepleje</u></a>	20
<a href="#"><u>Mad og måltider</u></a>	23
<a href="#"><u>Genoptræning og vedligeholdende træning</u></a>	27
<a href="#"><u>Aktiviteter</u></a>	31
<a href="#"><u>Hjælpe midler og boligindretning</u></a>	34
<a href="#"><u>Omsorgstandpleje</u></a>	37
<a href="#"><u>Ældreboliger, plejeboliger og midlertidige boligtilbud</u></a>	39
<a href="#"><u>Lovgrundlag</u></a>	42
<a href="#"><u>Adresser</u></a>	45

## **Kære Københavner**

Som ny Sundheds- og Omsorgsborgmester, er jeg glad for at kunne præsentere de nye kvalitetsstandarder, som vi har vedtaget for ældreområdet i Københavns Kommune i 2010.

Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som vi har fastlagt for ældre borgere i København.

Du kan læse om, hvilken hjælp du kan få fra kommunen, hvis du har behov for hjælp og støtte til at klare dig i hverdagen. Du kan også læse om, hvordan du søger om hjælp samt formålet med hjælpen. Og du kan se hvilke mål og værdier, der danner grundlaget for kommunens tilbud til ældre borgere.

I Sundheds- og Omsorgsudvalget følger vi én gang om året op på, om der er behov for at ændre kvalitetsstandarderne. Det gør vi bl.a. ud fra de tilbagemeldinger, vi får fra borgerne, ældrerådene og vores medarbejdere.

Formålet med kvalitetsstandarderne er at sikre, at der er sammenhæng mellem de politiske mål og den hjælp, du modtager. Kvalitetsstandarderne skal også bidrage til en ensartet service i hele kommunen.

Jeg håber, at du får glæde af de nye kvalitetsstandarder og af den hjælp, som du kan få fra kommunen.

Med venlig hilsen

Ninna Thomsen  
Sundheds- og Omsorgsborgmester

## Mål og værdier

Det er Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune, som fastsætter serviceniveauet på ældreområdet. Borgerrepræsentationen har dermed også det overordnede ansvar for kommunens tilbud. Kvalitetsstandarderne i denne brochure, "Tilbud til ældre", er baseret på det serviceniveau, som Borgerrepræsentationen har fastsat.

## Ældrepolitikken som grundlag

Som grundlag for indsatsen på ældreområdet har Sundheds- og Omsorgsudvalget formuleret en ældrepolitik. Ældrepolitikken vedrører alle borgere over 65 år, og den skal sikre, at der er tilbud både til de aktive ældre, der kan klare sig selv, og til de ældre, som

### Overordnede mål for ældreområdet

De ældre i København oplever:

- flere gode leveår med godt helbred
- livskvalitet uanset livssituation
- at være en ressource, der bliver brugt
- at der tages hensyn til deres individuelle behov og ønsker
- muligheder for at indgå i velfungerende sociale fællesskaber
- kvalitet i mødet med kommunen

har brug for hjælp fra kommunen.

Ældrepolitikken bygger på seks principper, som er grundlæggende for de beslutninger, der træffes på ældreområdet i Københavns Kommune.

### Principper for indsatsen på ældreområdet

- sundhedsfremme og forebyggelse er i fokus
- udgangspunkt i den enkeltes ressourcer, individuelle behov og ønsker
- kontinuitet og tryghed i hverdagen
- høj kvalitet i kommunens tilbud og fagligt dygtige medarbejdere
- tæt samarbejde på tværs
- forskning og teknologi indgår aktivt i tilbud og udvikling

Principperne er også retningsgivende for, hvordan de ældre møder kommunen, og hvordan hjælpen til de ældre tilrettelægges. Det er vores hensigt, at ældre, der har behov for hjælp fra Københavns Kommune, skal kunne stole på, at de modtager den hjælp, som de har brug for – uanset hvem der er ansvarlige for at levere hjælpen.

Det er et mål, at kommunens tilbud skal sikre, at ældre borgere fastholder eller udvikler deres ressourcer gennem en aktiverende og forebyggende indsats. Vi stræber efter, at ældre skal opleve, at indsatsen tager udgangspunkt i deres individuelle behov og ønsker, og at der er sammenhæng i den hjælp, som modtages i hverdagen.

## Final

Det er vores udgangspunkt, at det er i mødet mellem mennesker, at de ældre oplever tryghed og omsorg. Derfor skal medarbejderne både være fagligt dygtige og fleksible over for de ældres vaner og ønsker. Medarbejderne skal desuden arbejde ud fra ældreområdets mål og værdier for at sikre en høj kvalitet i kommunens tilbud.

Du kan læse mere om ældrepolitikken på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk/ældrepolitik](http://www.kk.dk/ældrepolitik).

### **Dit hjem er en arbejdsplads**

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet sikkerheds- og sundhedsmæssigt skal være i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

## Generel information

Københavns Kommunes tilbud til ældre borgere er beskrevet i denne brochure. Alle tilbuddene tager udgangspunkt i kommunens principper om, at plejen er præget af høj kvalitet og høj faglighed.

Nedenfor kan du læse en kort og generel beskrivelse af, hvad du kan få hjælp til, og hvordan du søger om hjælp. Efterfølgende kan du læse nærmere beskrivelser af den hjælp, du kan få fra kommunen, bl.a. hvordan du søger om hjælp samt formålet med hjælpen.

Afslutningsvis kan du finde lovgrundlaget for de enkelte servicetilbud i kvalitetsstandarderne og en oversigt over relevante adresser og telefonnumre.

### Hvad kan du få hjælp til?

Du kan søge om hjælp og støtte til en række opgaver i hverdagen, hvis du er 65 år og bor i Københavns Kommune. Hvis du er i aldersgruppen 18 til 64 år, skal du søge Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation om hjælp.

Københavns Kommune tilbyder hjælp til opgaver, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare. Målet med hjælpen er, at den gives inden for en ramme af selv- og medbestemmelse, hvor du får mulighed for at bruge dine ressourcer. Det betyder, at du selv kan være med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver, når det kan lade sig gøre. Hjælpen er derfor hjælp til selvhjælp.

Du kan også blive tilbudt et træningsforløb eller et hjælpemiddel som alternativ til f.eks. praktisk hjælp, hvis vi vurderer at du derved vil kunne løse flere opgaver på egen hånd.

#### **Københavns Kommunes servicetilbud til ældre**

- personlig pleje
- praktisk hjælp
- hjemmesygepleje
- mad og måltider
- genoptræning og vedligeholdelsestræning
- aktiviteter
- hjælpemidler og boligindretning
- omsorgstandpleje
- ældreboliger, plejeboliger og midlertidige botilbud

Servicetilbuddene er beskrevet i de enkelte kvalitetsstandarder, hvor du bl.a. kan se, hvilken hjælp du kan få, hvis du har behov for støtte til at klare dig i hverdagen.

Københavns Kommune har også andre tilbud til ældre, f.eks. forebyggende hjemmebesøg, pension og tillæg. Forebyggende hjemmebesøg er et tilbud til dig, som er over 75 år. Du får tilbudt to besøg om året, hvor du f.eks. kan snakke med medarbejderen

om forebyggende aktiviteter, servicetilbud og støttemuligheder. Er du fyldt 65 år, kan du få folkepension. Herudover kan du søge om varme-, helbreds- og personlige tillæg samt boligydelse. Tillæggenes størrelse afhænger af din økonomi.

Du kan få mere at vide om kommunens tilbud til ældre på dit lokalområdekantor. Du kan også læse mere på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk](http://www.kk.dk) -> Sundhed og Omsorg.

## Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du har brug for hjælp, skal du henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan også kontakte lokalområdekantoret på dine vegne.

Du vil herefter blive kontaktet af lokalområdekantoret for at aftale, hvornår du får besøg af

### Vurdering af dit behov for hjælp

Visitatoren vil blandt andet lægge vægt på:

- Hvad kan du gøre selv?
- Er der en ægtefælle eller andre i dit hjem, som kan hjælpe dig med nogle af opgaverne?
- Hvad kan du gøre med støtte fra en medarbejder?

~~• Hvad kan du klare selv med et hjælpemiddel, træning eller en anden~~  
en visitator i dit hjem. En visitator er en medarbejder fra kommunen, der er uddannet til sammen med dig at vurdere dit behov for hjælp. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til samtalen.

På baggrund af vurderingen af din samlede situation og dit behov for hjælp, træffer visitator en afgørelse. Du får tilsendt et brev med en skriftlig afgørelse, hvor du kan se, hvad du kan få hjælp til, og hvad formålet med hjælpen er, samt hvem der er din kontaktperson. Dit behov for hjælp bliver løbende vurderet og tilpasset.

## Hvem leverer hjælpen?

Du kan vælge, om du vil have hjælpen fra den kommunale eller fra en af de private leverandører, som kommunen har godkendt, hvis du har behov for hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp og/eller mad. Visitatoren informerer dig om de leverandører, du kan vælge imellem, og udleverer informationsmateriale om leverandørerne. Du kan også finde information om leverandørerne på Københavns Kommunes hjemmeside: [www.kk.dk/fritvalg](http://www.kk.dk/fritvalg).

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller lokalområdekantoret hjælpen hos leverandøren. Derefter bliver du kontaktet af en medarbejder fra den leverandør, som du har valgt.

De medarbejdere, som udfører hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet, men du kan også møde elever og studerende. Alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

Du kan få besøg af forskellige medarbejdere, hvis du f.eks. har brug for hjælp flere gange i døgnnet eller i forbindelse med ferie. Kommunen bestræber sig sammen med leverandørerne på at begrænse antallet af forskellige medarbejdere, der kommer i dit hjem.

## Hvad koster hjælpen?

Du skal som udgangspunkt ikke betale for den hjælp, som du modtager til personlig pleje og praktisk hjælp. Hvis du har behov for personlig pleje eller praktisk hjælp i en kortere periode, f.eks. efter en operation eller sygdom, skal du dog betale for hjælpen. Betalingen afhænger af din og din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.

Der er desuden egenbetaling for tøjvask, mad, omsorgstandpleje og døgnophold. Du kan få de aktuelle takster udleveret på dit lokalområdekantor. Du kan også finde taksterne på

### Registrering af oplysninger

Københavns Kommune registrerer relevante oplysninger om dig elektronisk for at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp. Ifølge persondataloven har du ret til at få indsigt i oplysningerne. Du kan læse mere om persondataloven og dine muligheder under lovgrundlag bagerst i brochuren.

kommunens hjemmeside: [www.kk.dk](http://www.kk.dk) -> Sundhed og Omsorg -> Pleje og hjælp i hjemmet -> Takster.

Hvis du modtager hjælp fra en privat leverandør, kan du købe ekstra hjælp. Kommunen må ikke tilbyde ekstra hjælp mod betaling. Hvis du indgår en aftale om køb af ekstra hjælp, så skal du selv betale.

## Hvordan sikrer vi kvaliteten?

Københavns Kommune følger løbende op på den hjælp, du modtager, for at sikre, at kvalitetskravene er opfyldt, at hjælpen svarer til dine behov, og at du er tilfreds med hjælpen.

Kommunen gennemfører tilfredshedsundersøgelser blandt de borgere, der modtager hjælp. Derudover fører kommunen årligt tilsyn med leverandørerne. Resultaterne af tilsynsbesøgene og en årlig redegørelse sendes bl.a. til høring hos de kommunale ældreråd. Tilfredshedsundersøgelser og tilsynsrapporter offentliggøres på kommunens hjemmeside. Du kan også bede om at få dem udleveret på dit lokalområdekantor.

Desuden følger Klagerådet udviklingen på området og medvirker via samarbejdet med kommunen til, at hjælpen er i overensstemmelse med de politiske beslutninger.

Mindst en gang om året reviderer kommunen kvalitetsstandarderne for ældreområdet. Kommunen er løbende i dialog med ældreråd, bruger- og pårørenderåd og ældreorganisationer. Ældrerådene skal blandt andet medvirke til at øge medindflydelsen og medansvaret for kommunens ældre borgere ved at drøfte og formidle ældrepolitiske synspunkter mellem borgerne og politikerne. Ældrerådene bliver også hørt i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne. Læs mere på hjemmesiden: [www.aeldreraad-kbh.dk](http://www.aeldreraad-kbh.dk)



## Hvis du ønsker at klage?

Hvis du er utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, har du mulighed for at klage. Københavns kommune har en tilbagemeldingsgaranti på indkomne breve og e-mail. Det betyder, at vi inden for ti arbejdsdage sender dig et kvitteringsbrev med oplysninger om, hvordan vi håndterer din sag.

Du kan få hjælp til at klage på dit lokalområdekantor. Borgerrådgiveren kan vejlede om dine klagemuligheder (se adresser bagerst i brochuren).

### **Borgerrådgiveren**

Hos Borgerrådgiveren kan du få hjælp, hvis du ønsker at klage over Københavns Kommune eller ønsker hjælp til dialogen med kommunen.

Du kan klage til Borgerrådgiveren over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Du kan også klage over diskrimination.

Hvis Borgerrådgiveren ikke kan behandle din klage, kan du få vejledning om, hvordan du kommer videre. Du kan også få information om klagemuligheder. Borgerrådgiveren

hjælper også gerne, hvis du har svært ved at forstå et brev fra kommunen (se adresse side 42). Du kan læse mere om dine muligheder for at klage på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk/klage](http://www.kk.dk/klage).

## **Samarbejde med pårørende**

I Københavns Kommune lægger vi vægt på at have et godt samarbejde med de pårørende, som hviler på åbenhed, respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Dine pårørende er en vigtig ressource, og for den enkelte hjemmeplejemedarbejder er samarbejdet med dine nærmeste værdifuldt. De har ofte indsigt i dine ønsker og behov og kan være en støtte i dagligdagen.

Det er en forudsætning, at dialogen mellem kommunen og dine nærmeste sker med respekt for din selvbestemmelsesret. Det er med andre ord dig selv, der afgør, om og i hvilket omfang dine pårørende skal informeres og inddrages.

### **Hvad er rammerne?**

I kommunen arbejder vi inden for nogle lovgivningsmæssige rammer, som vi forventer, at du og dine nærmeste har en forståelse for. For eksempel har politikerne i Borgerrepræsentationen fastlagt et budget og et fast serviceniveau for, hvad forvaltningen kan tilbyde – et serviceniveau, som du kan læse mere om her i folderen. Samtidig stiller arbejdsmiljølovgivningen særlige krav om for eksempel indeklima og arbejdsmiljø i dit hjem.

### **Hvordan foregår samarbejdet?**

Samarbejdet mellem kommunen, dig og dine pårørende begynder allerede, når visitator er på besøg hos dig for at aftale og vurdere behovet for hjælp. Her taler vi om, hvordan vi kan skabe de bedste vilkår for et godt liv for dig, og hvilke muligheder dine pårørende har for at støtte dig.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen beskriver tilrettelæggelsen af den pleje og hjælp, du modtager, i Døgn- og Ugeplanen. Her har dine pårørende også mulighed for at følge med i, hvilken hjælp du modtager og kan læse medarbejdernes observationer i din kommunikationsbog – hvis du ønsker det.

Hertil kommer den information, som du løbende finder på kommunens hjemmeside, [www.kk.dk](http://www.kk.dk) -> Sundhed og Omsorg. Det kan blandt andet være publikationer, nyheder om særlige aktiviteter i bydelene eller politikker og tilbud på ældreområdet.

### **Hvis du ønsker at klage?**

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen bestræber vi os på at tage hånd om spørgsmål, ønsker og problemer så tæt på borgeren som muligt – dvs. i den daglige dialog med de medarbejdere, der er omkring den ældre i hjemmet eller den lokale hjemmeplejeleder.

I de tilfælde, hvor det ikke lykkes, er det som udgangspunkt kun den borger, der modtager hjælpen, der kan klage. Hvis din pårørende ønsker at klage over en visitationsafgørelse eller den hjælp, du modtager, skal han/hun derfor have en fuldmagt fra dig.

## Personlig pleje

Du kan få hjælp til personlig pleje alt efter dine konkrete behov. Du kan få personlig pleje, hvis du har behov for hjælp til f. eks. at vaske dig, at komme i bad og/eller at gå på toilettet.

### Hvad er formålet?

Formålet med hjælp til personlig pleje er, at du kan leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. Målet er, at du får hjælp og støtte til opgaver, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare.

Plejen tilrettelægges i tæt samarbejde med dig og gives med respekt for dine ønsker. Målet med hjælpen er, at den gives inden for en ramme af selv- og medbestemmelse, hvor du får mulighed for at bruge dine ressourcer. Det betyder, at du selv kan være med til at tilrettelægge hjælpen, og løse de enkelte opgaver, når det kan lade sig gøre. Hjælpen er derfor hjælp til selvhjælp.

### Hvad omfatter hjælp til personlig pleje?

**Personlig pleje** er f.eks. at

- blive vasket eller komme i bad
- få vasket og friseret hår
- komme på toilet
- tage tøj på og af
- tage proteser på og af

Du kan få hjælp til personlig pleje, alt efter dine konkrete behov. Typisk vil du få hjælp til personlig pleje dagligt. Har du brug for hjælp til hårvask og/eller bad, vil du dog som hovedregel få hjælp til det én gang om ugen.

### Hvordan søger du om hjælp til personlig pleje?

Hvis du vil søge om hjælp til personlig pleje, skal du henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan f.eks. også kontakte lokalområdekantoret på dine vegne.

Når du søger om hjælp til personlig pleje, vil du inden for fem hverdage fra lokalområdekantoret modtage din ansøgning, modtage et svar.

Hjælpen til personlig pleje sættes i værk hurtigst muligt, efter at du er blevet visiteret hertil. Hvis du har brug for akut hjælp, sættes den i værk med det samme.

### Hvornår udføres den personlige pleje?

Du kan modtage personlig pleje hele døgnet, afhængigt af dine behov, men plejen bliver

typisk udført om morgenen og om aftenen. Tidspunkterne aftaler du med leverandøren.

## Hvem udfører den personlige pleje?

Når du er blevet visiteret til hjælp til personlig pleje, kan du selv vælge, hvilken leverandør der skal udføre hjælpen.

### Frit valg af leverandør:

- den kommunale hjemmepleje
- private leverandører, som kommunen har godkendt
- egen hjælper: Du kan selv udpege en person til at udføre hjælpen. Hjælperen skal godkendes af dit lokalområdekantor og ansættes derefter i det antal timer, du har fået bevilget hjælp til.
- kontant tilskud: Hvis du har behov for personlig pleje og praktisk hjælp i mere end 20 timer om ugen, kan du få udbetalt et kontant tilskud til at købe hjælpen. Kontant tilskud kan bevilges af lokalområdekantoret.

For at du kan træffe en beslutning på et godt grundlag om, hvilken leverandør der skal hjælpe dig, giver visitatoren dig information om de forskellige muligheder. Hvis du både får personlig pleje og praktisk hjælp, kan du også vælge at få den personlige pleje fra én leverandør og den praktiske hjælp fra en anden leverandør. Det kan du læse mere om på Københavns Kommunes hjemmeside: [www.kk.dk/fritvalg](http://www.kk.dk/fritvalg).

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller lokalområdekantoret hjælpen hos leverandøren. Derefter bliver du kontaktet af en medarbejder fra den leverandør, du har valgt.

De medarbejdere, som udfører hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

Hvis du har brug for hjælp til personlig pleje flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere. Kommunen tilstræber at begrænse antallet af medarbejdere, der kommer i dit hjem.

### Dit hjem er en arbejdsplads

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet sikkerheds- og sundhedsmæssigt skal være i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

### **Hvis du ønsker at bytte opgaver?**

Du har mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, du er visiteret til. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis et familiemedlem allerede har hjulpet dig i bad. Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges til noget andet. Du kan f.eks. blive ledsaget på en gåtur.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte. Du kan dog kun bytte personlig pleje til praktisk hjælp, hvis du er visiteret til praktisk hjælp. De opgaver, du bytter dig til, skal dog kunne udføres inden for den afsatte tidsramme.

Det er medarbejderens ansvar, at du ikke fravælger hjælp, som du har brug for. Derfor kan medarbejderen sige nej til at bytte opgaver, hvis hun/han vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen kan i så fald sammen med dig revurdere dit behov for hjælp.

### **Hvis du vil skifte leverandør?**

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte dit lokalområdekantor og oplyse dem om, hvem der skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør fra den første i en måned med en måneds varsel.

I Københavns Kommune er alle medarbejdere ligeværdige, uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en hjælper, f.eks. på grund af hjælperens køn eller etniske oprindelse.

### **Hvis der er ændringer i aftalen?**

Personlig pleje må ikke aflyses af leverandøren. Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom hos andre borgere eller blandt medarbejderne. Hvis hjælpen undtagelsesvis ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, bliver du kontaktet af leverandøren så hurtigt som muligt. Samtidig får du tilbudt et erstatningsbesøg.

### **Hvis du ikke er hjemme?**

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud, hvis du ikke er hjemme på tidspunktet, som du har aftalt med din leverandør. Ønsker du at afmelde din hjælp for en periode, hvis du f.eks. skal på ferie, skal du henvende dig til lokalområdekantoret, som vil sørge for at afmelde alle dine leverandører i perioden. Hvis du skal på ferie i en anden kommune, kan lokalområdekantoret også hjælpe dig med at tage kontakt til den kommune, for at du også kan få hjælp der. Skal du aflyse eller have flyttet et enkelt besøg, skal du selv kontakte leverandøren.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, vil medarbejderne undersøge, om du f.eks. er på træningscenter eller er blevet indlagt. De kan også tage kontakt til dine eventuelle pårørende.

Kommunen har ikke lov til at gå ind i dit hjem og kontrollere om du er i nød, medmindre der er tale om en åbenlys nødsituation. Du kan dog give kommunen tilladelse til at gå ind i dit hjem med en låsesmed, hvis medarbejderne finder det nødvendigt. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, skal du selv betale for låsesmeden.

### **Hvad koster det?**

Du skal som hovedregel ikke betale for den hjælp, som du får til personlig pleje. Hvis du kun har behov for personlig pleje i en kortere periode, f.eks. hvis du har brækket et ben eller er blevet opereret, skal du dog betale for hjælpen. Betalingen afhænger af din og din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.

Du skal selv købe sæbe, plejemidler, håndklæder, vaskeklude mv.

### **Hvis du ønsker at klage?**

Hvis du ønsker at klage over afgørelsen om, udmåling af personlig pleje skal du henvende dig til kommunens klageråd (se adresse og telefonnummer bagerst i brochuren). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men kan udtale kritik og komme med indstilling om ændring af afgørelsen. Hvis forvaltningen herefter fastholder afgørelsen, kan du klage til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden.

### **Hvad siger loven?**

Reglerne for personlig pleje er fastsat i Lov om social service § 83. Derudover indeholder kapitel 16 i Lov om social service en række detailbestemmelser om grundlaget for bevilling af hjælp, leverandører mm. (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

## Praktisk hjælp

Du kan få hjælp til praktiske opgaver, alt efter dine konkrete behov. Du kan få praktisk hjælp, hvis du f.eks. har behov for hjælp til at gøre rent, vaske tøj eller købe ind. Du kan også blive tilbudt et træningsforløb eller et hjælpemiddel som alternativ til praktisk hjælp, hvis vi vurderer at du derved vil kunne løse flere opgaver på egen hånd.

### Hvad er formålet?

Formålet med praktisk hjælp er, at du kan leve et så normalt og selvstændigt liv som muligt. Målet er, at du får hjælp og støtte til praktiske opgaver, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare. Den hjælp, du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med.

Hjælpen tilrettelægges i tæt samarbejde med dig og gives med respekt for dine ønsker. Målet med hjælpen er, at den gives inden for en ramme af selv- og medbestemmelse, hvor du får mulighed for at bruge dine ressourcer. Det betyder, at du selv kan være med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver, når det kan lade sig gøre. Hjælpen er derfor hjælp til selvhjælp.

### Hvad omfatter hjælp til praktisk hjælp?

Praktisk hjælp er hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb.

#### Rengøring

Du kan få hjælp til rengøring af daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig med opholdsstue, soveværelse, køkken, bad og entré (ca. 65 m<sup>2</sup>). Du kan som hovedregel få

##### Rengøring

Rengøring omfatter f.eks. hjælp til at

- støvsuge tæpper, gulve og de mest møbler, du bruger ofte
- tørre støv af på flader i nå-højde, f.eks. reoler, vindueskarme og lignende
- vaske gulv i stue, entré, soveværelse og køkken
- gøre rent i køkken og på badeværelse

gjort rent hver anden uge.

#### Tøjvask

Du kan som hovedregel få hjælp til at vaske tøj hver anden uge. Hvis du har et særligt problem, f.eks. inkontinens eller øget svedtendens, kan du få hjælp til tøjvask oftere.

##### Tøjvask

Tøjvask er f.eks. hjælp til at

- sortere vasketøj
- vaske tøj via vaskeordning
- tørre tøj, lægge det sammen og på plads

## Indkøb

Du kan få hjælp til at købe ind hver uge eller hver anden uge. Hvis du har særlige behov,

### Indkøb

Indkøb er f.eks. hjælp til at

- skrive en indkøbsliste
- købe dagligvarer via Tur-køb
- købe dagligvarer via indkøbsordning
- sætte varer på plads

f.eks. pga. sygdom, er der mulighed for, at visitator kan visitere dig til indkøb oftere.

## Hvordan søger du om hjælp til praktisk hjælp?

Hvis du vil søge om hjælp til praktiske opgaver, skal du henvende dig til dit lokalområdekontor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan f.eks. også kontakte lokalområdekontoret på dine vegne.

Når du søger om praktisk hjælp, vil du inden for fem hverdage fra lokalområdekontoret modtager din ansøgning, modtage et svar.

Hjælpen til praktisk hjælp sættes i værk hurtigst muligt, efter at du er blevet visiteret hertil.

## Hvornår udføres den praktiske hjælp?

Du kan modtage praktisk hjælp hele dagen afhængigt af dit behov, men hjælpen bliver typisk udført sent om formiddagen og over middag. Tidspunkterne aftaler du med leverandøren.

## Hvem udfører den praktiske hjælp?

Når du er blevet visiteret til praktisk hjælp, kan du selv vælge, hvilken leverandør der skal udføre hjælpen.

### Frit valg af leverandør

- den kommunale hjemmepleje
- private leverandører, som kommunen har godkendt
- egen hjælper: Du kan selv udpege en person til at udføre hjælpen. Hjælperen skal godkendes af dit lokalområdekontor og ansættes derefter i det antal timer, du har fået bevilget hjælp.
- kontant tilskud: Hvis du har behov for personlig pleje og praktisk hjælp i mere end 20 timer om ugen, kan du få udbetalt et kontant tilskud til at købe hjælpen.



For at du kan træffe en beslutning på et godt grundlag om, hvilken leverandør der skal hjælpe dig, giver visitatoren dig information om de forskellige muligheder. Hvis du både får praktisk hjælp og personlig pleje, kan du vælge at få den praktiske hjælp fra én leverandør og den personlige pleje fra en anden leverandør. Læs mere på Københavns Kommunes hjemmeside: [www.kk.dk/fritvalg](http://www.kk.dk/fritvalg).

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller lokalområdekontoret hjælpen hos leverandøren. Derefter bliver du kontaktet af en medarbejder fra den leverandør, du har valgt.

De medarbejdere, som udfører hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

### **Dit hjem er en arbejdsplads**

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet sikkerheds- og sundhedsmæssigt skal være i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

### **Hvis du ønsker at bytte opgaver?**

Du har mulighed for at bytte dig til andre former for hjælp end den, du er visiteret til. Det kan f.eks. være, at et familiemedlem har gjort rent. Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges på noget andet. Du kan f.eks. få pudset sølvtøj eller blive ledsaget på en gåtur.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte. Du kan dog kun bytte praktisk hjælp til personlig pleje, hvis du er visiteret til personlig pleje. De opgaver, du bytter dig til, skal kunne udføres inden for den afsatte tid.

Det er medarbejderens ansvar, at du ikke fravælger hjælp, som du har brug for. Derfor kan medarbejderen sige nej til at bytte opgaver, hvis hun/han vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen kan i så fald sammen med dig revurdere dit behov for hjælp.

### **Hvis du vil skifte leverandør?**

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte dit lokalområdekantor og oplyse dem om, hvem der skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør fra den første i en måned med en måneds varsel.

I Københavns Kommune er alle medarbejdere ligeværdige, uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en hjælper, f.eks. på grund af hjælperens køn eller etniske oprindelse.

### **Hvis der er ændringer i aftalen?**

Praktisk hjælp må ikke aflyses af leverandøren. Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom hos andre borgere eller blandt medarbejderne. Hvis hjælpen undtagelsesvist ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, bliver du kontaktet af leverandøren så hurtigt som muligt. Samtidig får du tilbudt et erstatningsbesøg.

### **Hvis du ikke er hjemme?**

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud, hvis du ikke er hjemme på tidspunktet, som du har aftalt med din leverandør. Ønsker du at afmelde din hjælp for en periode, hvis du f.eks. skal på ferie, skal du henvende dig til lokalområdekantoret, som vil sørge for at afmelde alle dine leverandører i perioden. Hvis du skal på ferie i en anden kommune, kan lokalområdekantoret også hjælpe dig med at tage kontakt til den kommune, for at du også kan få hjælp der. Skal du aflyse eller have flyttet et enkelt besøg, skal du selv kontakte leverandøren.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, vil medarbejderne undersøge, om du f.eks. er på træningscenter eller er blevet indlagt. De kan også tage kontakt til dine eventuelle pårørende.

Kommunen har ikke lov til at gå ind i dit hjem og kontrollere om du er i nød, medmindre der er tale om en åbenlys nødsituation. Du kan dog give kommunen tilladelse til at gå ind i dit hjem med en låsesmed, hvis medarbejderne finder det nødvendigt. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, skal du selv betale for låsesmeden.

### **Hvad koster det?**

Du skal som hovedregel ikke betale for den hjælp, som du får til praktisk hjælp. Hvis du kun har behov for hjælp i en kortere periode, f.eks. hvis du har brækket et ben eller er blevet opereret, skal du dog betale for hjælpen. Betalingen afhænger af din og eventuelt din ægtefælles/samlevers indkomst.

Du skal betale for vaskeordning. De aktuelle takster kan du få på dit lokalområdekantor. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk](http://www.kk.dk) -> Sundhed og Omsorg -> Pleje og hjælp i hjemmet -> Takster.

Du skal som udgangspunkt selv købe miljøvenlige rengøringsmidler, støvsuger (inkl. engangsposer), koste og spande mv.

Desuden skal du på almindelig vis selv betale for de dagligvarer, som du bestiller via indkøbsordningen.

### **Hvis du ønsker at klage?**

Hvis du ønsker at klage over afgørelsen om udmåling af praktisk hjælp skal du henvende dig til kommunens klageråd (se adresse og telefonnummer bagerst i brochuren). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men kan udtale kritik og komme med indstilling om ændring af afgørelsen. Hvis forvaltningen herefter fastholder afgørelsen, kan du klage til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden.

### **Hvad siger loven?**

Reglerne for personlig pleje er fastsat i Lov om social service § 83. Derudover indeholder kapitel 16 i Lov om social service en række detailbestemmelser om grundlaget for bevilling af hjælp, leverandører mm. (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

## Hjemmesygepleje

Du kan få hjemmesygepleje, hvis du har behov for pleje og behandling ved akut eller kronisk sygdom, eller hvis du har et vanskeligt sygdomsforløb. Du kan få hjemmesygepleje på en af kommunens sygeplejeklinikker eller i dit hjem.

### Hvad er formålet?

Formålet med hjemmesygeplejen er, at du undgår indlæggelse, når du er syg, hvad enten sygdommen er midlertidig eller kronisk. Målet er, at hjemmesygeplejen skal forebygge sygdom og bidrage til, at du får en sammenhængende pleje og behandling, når du er syg, hvad enten sygdommen er midlertidig eller kronisk.

### Hvad omfatter hjemmesygepleje?

#### Hjemmesygepleje

Hjemmesygepleje omfatter f.eks.

- pleje og behandling i forbindelse med akut eller kroniske sygdomme eller i forbindelse med livets afslutning
- koordinering af den lægeordnede behandling og observation af behandlingens effekt
- råd og vejledning om håndtering af nye livssituationer i forbindelse med sygdom
- hjælp til at bestille og ophælde medicin eller introduktion til dosispakket medicin

Sygeplejen tilrettelægges efter dine konkrete behov og ved lægeordination efter lægens anvisninger.

### Hvordan får du hjemmesygepleje?

Du kan blive henvist til hjemmesygepleje af din praktiserende læge eller af en speciallæge. Du kan også blive henvist af en hospitalslæge, når du bliver udskrevet fra et hospital.

Desuden kan du selv henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende kan også kontakte lokalområdekantoret på dine vegne. Derefter tager lokalområdekantoret stilling til, hvilken sygepleje du har behov for.

Hjemmesygeplejen sættes i værk hurtigst muligt, efter at du er blevet henvist hertil.

### Hvornår udføres hjemmesygepleje?

Du kan få sygepleje på en af kommunens sygeplejeklinikker fra mandag til fredag i dagtimerne. Hjemmesygeplejen kan efter behov komme på besøg i dit hjem i alle døgnets timer.

### Hvem udfører hjemmesygepleje?

Hjemmesygepleje udføres af sygeplejersker eller social- og sundhedsassistenter, som har de faglige kvalifikationer, og du kan også møde studerende og elever. Alle medarbejdere

har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

### **Dit hjem er en arbejdsplads**

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet sikkerheds- og sundhedsmæssigt skal være i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

### **Hvis der er ændringer i aftalen?**

Hjemmesygepleje må ikke aflyses af leverandøren. Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom hos andre borgere eller blandt medarbejderne. Hvis hjemmesygeplejen undtagelsesvist ikke kan komme på det aftalte tidspunkt, bliver du kontaktet så hurtigt som muligt.

### **Hvis du ikke er hjemme?**

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til sygeplejeklinikken, hvis du ikke kan komme – eller til hjemmesygeplejen, hvis du ikke er hjemme på tidspunktet for et aftalt besøg (se adresser bagerst i brochuren).

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, vil medarbejderne undersøge, om du f.eks. er på træningscenter eller er blevet indlagt. De kan også tage kontakt til dine eventuelle pårørende.

Kommunen har ikke lov til at gå ind i dit hjem og kontrollere om du er i nød, medmindre der er tale om en åbenlys nødsituation. Du kan dog give kommunen tilladelse til at gå ind i dit hjem med en låsesmed, hvis medarbejderne finder det nødvendigt. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, skal du selv betale for låsesmeden.

Du kan modtage hjemmesygepleje i alle landets kommuner. Hvis du skal på ferie eller i en periode skal opholde dig i en anden kommune, kan dit lokalområdekantor hjælpe dig med at bestille sygepleje.

### **Hvad koster det?**

Du skal ikke betale for hjemmesygepleje.

### **Hvis du ønsker at klage?**

Hvis du er utilfreds med den hjemmesygepleje, du modtager, kan du få hjælp til at klage på dit lokalområdekantor.

Klager over hjemmesygeplejens faglige behandling behandles i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn eller Embedslægeinstitutionen Hovedstaden (se adresser bagerst i brochuren).

### **Hvad siger loven?**

Reglerne for hjemmesygepleje er fastsat i Sundhedsloven §§ 138 og 139. (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

## Mad og måltider

Du kan få tilbudt ét eller flere af dagens måltider, hvis du ikke er i stand til selv at tilberede mad. Hvis du har særlige behov for f.eks. diabetes- eller hjertevenlig mad, kan du få tilbudt mad, der tager hensyn til dette. Du kan også få støtte og vejledning, hvis du vejer for lidt eller mangler appetit.

### Hvad er formålet?

Formålet med hjælp til mad og måltider er, at du trives og kan leve så normalt og selvstændigt et liv som du ønsker. Målet er, at du får hjælp til de opgaver omkring mad og måltider, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare. De tilbud du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med.

### Hvad er mad og måltider?

#### Mad og måltider

Mad og hjælp til måltider omfatter f.eks.

- madservice med udbringning
- tilberedning af morgenmad og kold mad inkl. mellemmåltider
- opvarmning af tilberedt mad
- hjælp til at spise og drikke
- ernæringsterapi

Maden er tilberedt efter de officielle anbefalinger for kost til ældre og overholder den gældende fødevarerlovgivning.

Kommunens medarbejdere tilbereder ikke varm mad i dit hjem og rydder ikke op efter gæster.

#### Madservice med udbringning

Du kan få et eller flere af dagens måltider leveret i dit hjem. Hver dag kan du vælge mellem et antal retter, og du kan supplere hovedretten med dessert eller forret afhængig af dagens menu. Du vælger også, om maden skal leveres varm eller kold. Hvis du vejer for lidt, har lille appetit, eller hvis du har behov for diabetes- eller hjertevenlig mad, kan du få mad, der tager hensyn til dette. Har du andre sygdomme, der kræver specialmad eller allergi over for bestemte fødevarer, skal du have en lægeerklæring.

#### Tilberedning af morgenmad og kold mad inkl. mellemmåltider

Du kan få hjælp til tilberedning og anretning af morgenmad, kold mad, mellemmåltider og drikkevarer samt hjælp til afrydning og opvask.

#### Opvarmning af tilberedt mad

Du kan få hjælp til opvarmning, anretning og udskæring af tilberedt mad, servering af drikkevarer og mellemmåltider samt hjælp til afrydning og opvask.

## **Hjælp til at spise og drikke**

Du kan få hjælp og støtte til at spise og drikke.

## **Ernæringsterapi**

Du kan få vejledning om måltider og indkøb, hvis du vejer for lidt, mangler appetit eller har tabt dig efter sygdom eller et hospitalsophold. Du kan modtage ernæringsterapi i en begrænset periode med udgangspunkt i dine behov.

## **Hvordan søger du om mad og hjælp til måltider?**

Hvis du vil søge om mad og hjælp til måltider, skal du henvende dig til dit lokalområdekontor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehus kan også kontakte kontoret på dine vegne.

Når du søger om mad og hjælp til måltider, er der fastsat en tidsfrist på 5 hverdage fra lokalområdekontoret modtager din ansøgning, til du får et svar.

## **Hvornår leveres mad og hjælp til måltider?**

Du kan få mad leveret i dit hjem i dagtimerne.

De øvrige tilbud om støtte til måltider kan du efter behov modtage flere gange dagligt.

## **Hvem leverer mad og hjælp til måltider?**

Når du er blevet visiteret til mad og hjælp til måltider, kan du selv, vælge mellem de leverandører, der er godkendt af kommunen.

For at du kan træffe en beslutning på et godt grundlag om, hvilken leverandør, der skal hjælpe dig, giver visitatoren dig information om de forskellige leverandører. Når du har besluttet, hvem der skal levere maden og/eller hjælpe dig i forbindelse med måltiderne, bestiller lokalområdekontoret maden og hjælpen hos leverandørerne.

Maden produceres i professionelle køkkener med faguddannede medarbejdere. Maden bliver leveret af chauffører, som er ansat hos de leverandører, som kommunen har godkendt til at lave mad. De medarbejdere, der leverer hjælp til måltiderne i dit hjem, er typisk uddannet eller under uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

### **Dit hjem er en arbejdsplads**

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet sikkerheds- og sundhedsmæssigt skal være i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.



### **Hvis du vil skifte leverandør?**

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte dit lokalområdekantor og oplyse dem om, hvem der skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør fra den første i en måned med en måneds varsel.

### **Hvis der er ændringer i aftalen?**

Tilbud om mad og måltider må ikke aflyses af leverandøren. Hvis der bliver ændret i en aftale, får du telefonisk eller skriftlig besked af leverandøren.

Hvis du ønsker at ændre i menuen eller leveringen, skal du give besked til leverandøren. Tidsfristen står i det materiale, du får udleveret.

### **Hvis du ikke er hjemme?**

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du ikke er hjemme på det tidspunkt, hvor du får leveret mad, støtte eller vejledning til måltider. Ønsker du at afmelde din hjælp for en periode, hvis du f.eks. skal på ferie, skal du henvende dig til lokalområdekantoret, som vil sørge for at afmelde alle dine leverandører i perioden. Hvis du skal på ferie i en anden kommune, kan lokalområdekantoret også hjælpe dig med at tage kontakt til den kommune, for at du også kan få hjælp der. Skal du aflyse eller have flyttet et enkelt besøg, skal du selv kontakte leverandøren.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, vil medarbejderne undersøge, om du f.eks. er på træningscenter eller er blevet indlagt. De kan også tage kontakt til dine eventuelle pårørende.

Kommunen har ikke lov til at gå ind i dit hjem og kontrollere om du er i nød, medmindre der er tale om en åbenlys nødsituation. Du kan dog give kommunen tilladelse til at gå ind i dit hjem med en låsesmed, hvis medarbejderne finder det nødvendigt. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, skal du selv betale for låsesmeden.

### **Hvad koster det?**

Du skal betale for de måltider, du bestiller, men du får et tilskud, så du ikke betaler den fulde pris. Du kan få de aktuelle takster på dit lokalområdekantor. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk](http://www.kk.dk) -> Sundhed og Omsorg -> Pleje og hjælp i hjemmet -> Takster.

Du skal ikke betale for de øvrige tilbud om hjælp og støtte i forbindelse med måltider.

### **Hvis du ønsker at klage?**

Hvis du ønsker at klage over afgørelsen om levering af mad skal du henvende dig til kommunens klageråd (se adresse og telefonnummer bagerst i brochuren). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men kan udtale kritik og komme med indstilling om ændring af afgørelsen. Hvis forvaltningen herefter fastholder afgørelsen, kan du klage til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden.

## **Hvad siger loven?**

Reglerne for mad og måltider er fastsat i Lov om social service § 83 og Sundhedsloven §§ 138 og 139 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

## Genoptræning og vedligeholdende træning

Københavns Kommune tilbyder træning til dig, der på grund af sygdom har problemer med at klare dig selv i hverdagen, og derfor har behov for træning for at gøre dig så selvhjulpne som muligt.

### Hvad omfatter træning?

#### Træning

Du kan modtage to former for træning:

- genoptræning
- vedligeholdende træning

### Hvad er formålet?

Det overordnede formål med et genoptræningsforløb er, at det giver mulighed for at leve et aktivt og værdigt liv. Det indebærer f.eks., at du

- forbedrer dit funktions- og færdighedsniveau
- bliver bevidst om dine ressourcer og hvordan du bedst udnytter dem
- får hjælp til selvhjælp
- bliver mindre afhængig af andres hjælp

Det overordnede formål med vedligeholdende træning er, at du får mulighed for at vedligeholde dagligdags funktioner og færdigheder. Dette kan forebygge, at du mister evnen til at udføre daglige gøremål og faldulykker. Herved fastholder du dine muligheder for at kunne leve så aktivt og værdigt liv som muligt. Det indebærer f.eks., at du:

- fastholder dit funktions- og færdighedsniveau
- bliver bevidst om dine ressourcer, og hvordan du bedst udnytter dem
- får hjælp til selvhjælp
- bliver mindre afhængig af andres hjælp

Træningen tilrettelægges ud fra dine ressourcer og ønsker. I tilrettelæggelsen af dit træningsforløb vil det også blive vurderet, hvor ofte du har behov for træning, og hvilken type træning du har behov for. Træning kan bestå af flere forløb, f.eks. genoptræning efterfulgt af vedligeholdelsestræning.

### Genoptræning

Hvis du har behov for et genoptræningsforløb, kan du blive visiteret til:

#### Genoptræningsforløb

- træning på hold - max. 24 gange á én time
- individuel træning - max. 8 gange á én time
- kombination af individuel- og holdtræning - max. 8 gange individuel á én time og 16 gange holdtræning á én time

Fælles for genoptræningsforløb er, at

- ydelsen udføres af enten fysio- eller ergoterapeuter
- forløbet tilrettelægges i et samarbejde mellem dig og terapeuten
- forløbet er et målrettet og tidsbegrænset tilbud
- et eventuelt yderligere behov for genoptræning efter et afsluttet forløb vurderes ved en revisitation
- du modtager en individuel rådgivning og vejledning, f.eks. i forhold til at kunne overføre træningsresultaterne til de hjemlige omgivelser

### **Vedligeholdende træning**

Hvis du har behov for vedligeholdende træning, kan du blive visiteret til:

#### **Vedligeholdende træning**

- træning på hold på daghjem/dagcenter
- individuel træning ved hjemmehjælper i eget hjem
- Individuel eller holdtræning på plejehjem

Fælles for disse træningsforløb er, at

- ydelsen udføres af social- og sundhedsfagligt personale
- ydelsen er en integreret del af et samlet tilbud om pleje, omsorg og aktivitet

### **Hvordan søger du om træning?**

Hvis du vil søge om genoptræningsforløb eller vedligeholdende træning, skal du henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan også kontakte lokalområdekantoret på dine vegne. Du vil herefter blive kontaktet af en visitator, som sammen med dig vil vurdere dit behov for et genoptræningsforløb eller vedligeholdende træning. Visitator kan også bede et træningscenter om at foretage en terapeutfaglig udredning af dit træningspotentiale og behov for genoptræning, inden hun foretager en egentlig visitation.

Træningen iværksættes hurtigst muligt efter, at du er visiteret til et forløb. Fra lokalområdekantoret har modtaget din henvendelse, vil du inden for 6 hverdage modtage et svar. Herefter må der højst gå 14 hverdage til du har din første aftale med træningscentret.

### **Hvornår foregår træningen?**

Genoptræning og vedligeholdelsestræning foregår typisk i dagtimerne. For at sikre det bedst mulige udbytte af indsatsen er det en forudsætning, at du er motiveret for at yde en aktiv indsats – også sammen med andre på et hold.

## Hvem udfører træningen?

De medarbejdere, som udfører træningen, har en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet, typisk som fysio- eller ergoterapeuter. Alle medarbejdere har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

### Dit hjem er en arbejdsplads

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet sikkerheds- og sundhedsmæssigt skal være i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

## Hvis der er ændringer i aftalen?

Hvis det undtagelsesvist er nødvendigt at ændre tidspunktet for en planlagt træning, får du telefonisk eller skriftlig besked af leverandøren.

## Hvis du ikke er hjemme?

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud, hvis du er forhindret i at møde til træning på træningscentret, eller hvis du ikke er hjemme, så tiden kan komme en anden til gavn. I brevet med afgørelsen fra kommunen kan du se, hvem du skal kontakte.

## Hvad koster det?

Du skal som hovedregel ikke betale for træning. Du skal dog betale eventuelle udgifter til personlige materialer og forplejning. Hvis du skal træne på et af kommunens træningscentre, kan du få tildelt transport til og fra træning, alt efter dit behov. Det er den enkelte terapeut på træningscentret, som sammen med dig vurderer, om du har behov for at få tildelt transport, eller om du f.eks. som led i din træning selv skal gå eller tage bussen til træning. Der kan eventuelt ydes tilskud til transport til vedligeholdende træning på dagcentre og daghjem.

## Hvis du ønsker at klage?

Hvis du ønsker at klage over den træning du modtager, har du mulighed for at klage til dit lokalområdekantor senest fire uger efter, at du har fået afgørelsen. Din sag vil herefter blive vurderet igen. Fastholder lokalområdekantoret afgørelsen, kan du via lokalområdekantoret klage til Det Sociale Nævn (se adresser bagerst i brochuren).

## Hvad siger loven?

Reglerne for træning er fastsat i Lov om social service §§ 83, 85 og 86 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

**Genoptræning ifølge Sundhedsloven**

Kommunen har også ansvaret for den genoptræning, der foregår, når du bliver udskrevet fra sygehuset og har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning. Genoptræning foregår dels på sygehusene og dels på kommunens træningscentre. Genoptræning ifølge Sundhedsloven er ikke nærmere beskrevet i denne brochure.

## Aktiviteter

Du kan få hjælp og støtte til aktiviteter, hvis du af fysiske, sociale og/eller mentale grunde ikke selv kan opfylde dit behov for og ønsker om aktiviteter.

Det er muligt at modtage et kommunalt aktivitetstilbud, hvis du ikke selv kan opretholde en hverdag med dine vanlige aktiviteter i og udenfor dit hjem. I det omfang du ønsker det, kan du også få hjælp og støtte til at opretholde sociale kontakter og til at etablere nye kontakter. Der er også mulighed for at deltage i de mange andre aktiviteter, som alle pensionister i København kan benytte.

### Hvad er formålet?

Formålet med aktivitetstilbudet er at give dig mulighed for at leve et sundt og aktivt liv i det omfang, du ønsker det. Dermed får du mulighed for selv at bruge dine ressourcer og færdigheder mest muligt, og herigennem får oplevelser sammen med andre ligestillede.

### Hvad omfatter aktiviteter?

Der vil være forskellige tilbud om praktiske, kreative og kulturelle aktiviteter, som du kan deltage i, alt efter dine ressourcer og alt efter dine egne ønsker.

#### Aktiviteter omfatter f.eks.

- tilbud på dagcentre
- tilbud på daghjem
- andre aktiviteter i klubber, centre m.fl.

### Tilbud på dagcentre

Kommunens dagcentre ligger forskellige steder i byen, og nogle på byens plejehjem. På dagcentrene tilbydes mange forskellige aktiviteter, som f.eks. hobbyarbejde, gymnastik, undervisning, studiekredse, film, foredrag, musik, sang underholdning, udflugter og ferieture. Du har selv mulighed for at få indflydelse på udbudet af aktiviteter. Du kan også købe varm mad. Dagcentret sørger for transport, hvis du ikke selv kan komme derhen.

### Tilbud på daghjem

Daghjem er placeret på byens plejehjem, og de tilbyder mange forskellige aktiviteter, f.eks. sang, underholdning, højtlesning, hobbyarbejde, træning og gymnastik. Du kan også få hjælp til spisning og toiletbesøg m.m., hvis du har brug for det. Daghjemmet søger for transport, hvis du ikke selv kan komme derhen.

### Andre aktiviteter

Københavns Kommune tilbyder en række andre aktiviteter til ældre over 65 år, f.eks. senior- og ældreklubber, fællesspisning, motion og gymnastik.

Kommunen samarbejder også med frivillige organisationer om forskellige aktiviteter, bl.a. Ældresagen, Samvirkende Menighedsplejer, Hovedstadens Røde Kors, Pensionisternes Samvirke og Ældremobiliseringen. Aktiviteterne er f.eks. besøgstjeneste og andre netværk for ældre.

Du kan læse mere om aktiviteterne på Folkesundhed Københavns hjemmeside:  
[www.folkesundhed.kk.dk](http://www.folkesundhed.kk.dk).

### **Hvordan søger du om et aktivitetstilbud?**

Du kan selv opsøge aktiviteterne i senior-/ældreklubberne i kommunen, og via de frivillige organisationer.

Hvis du ønsker at deltage i aktivitetstilbudene på dagcentre eller daghjem, skal du henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan også kontakte lokalområdekantoret på dine vegne. Når lokalområdekantoret har modtaget din ansøgning, vurderes dine behov sammen med dig. Du får tilsendt et brev med en afgørelse, hvor du kan se, hvilke aktiviteter du kan deltage i.

### **Hvornår foregår aktiviteter?**

Aktivitetstilbudene foregår primært i dagtimerne på alle hverdage.

### **Hvem udfører aktiviteter?**

Aktivitetstilbudene på kommunens dagcentre og daghjem varetages af medarbejdere, der typisk har en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har tavshedspligt.

De øvrige aktivitetstilbud drives typisk af brugerne selv i samarbejde med de frivillige organisationer og foreninger.

### **Hvis du ikke kan deltage?**

Skulle du blive forhindret i at møde til det visiterede aktivitetstilbud, skal du melde afbud. I brevet med afgørelsen fra kommunen kan du se, hvem du skal kontakte.

### **Hvad koster det?**

Du betaler et fast beløb hver måned for at deltage i dagcentrenes og daghjemmenes aktivitetstilbud. Hertil kommer også mindre betaling for de forskellige aktiviteter, du deltager i. Lokalområdekantoret kan oplyse de aktuelle priser.

Du skal også betale for at deltage i aktivitetstilbudene i senior-/og ældreklubber, og i foreningslivet. Du kan forhøre dig om prisen på det enkelte aktivitetssted.

### **Hvis du ønsker at klage?**

Hvis du ønsker at klage over afgørelsen om aktiviteter, skal du henvende dig til kommunens klageråd (se adresse og telefonnummer bagerst i brochuren). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men kan udtale kritik og komme med indstilling om ændring af afgørelsen. Hvis forvaltningen herefter fastholder afgørelsen, kan du klage til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden.



## **Hvad siger loven?**

Reglerne for de kommunale aktivitetstilbud er fastsat i Lov om social service §§ 18, 79, 83, 84, 85 og 86 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

## Hjælpemidler og boligindretning

Du kan få bevilget et hjælpemiddel eller få hjælp til boligindretning, hvis du har en varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

### Hvad er formålet?

Formålet med hjælpemidlerne og boligindretningen er, at du kan få mulighed for en væsentlig lettelse i din hverdag. Målet er, at du ved brug af hjælpemidler får mulighed for at leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt, og at indretningen i dit hjem er tilpasset dine behov.

### Hvad omfatter hjælpemidler og boligindretning?

#### Hjælpemidler

Hjælpemidler er f.eks.

- tekniske hjælpemidler, f.eks. rollatorer, badetaburetter, kørestole eller nødkaldeanlæg
- personlige hjælpemidler, f.eks. proteser, kompressionsstrømper, parykker, diabeteshjælpemidler, bleer, urinposer eller ortopædisk fodtøj.

#### Boligindretning

- vejledning og hjælp til nødvendig boligindretning, f.eks. opsætning af greb på badeværelse eller fjernelse af dørtrin.

#### Forbrugsgoder

- forbrugsgoder, f.eks. el-scooter eller hvilestol med el-funktion.

#### Bil

- bil, hvis du har et særligt behov.

De tekniske hjælpemidler bliver genbrugt, når det er muligt. Derfor må du være indstillet på, at du kan få et hjælpemiddel til låns, som har været brugt.

### Hvordan søger du?

Hvis du ønsker at søge om et hjælpemiddel, boligindretning eller et forbrugsgode, skal du henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Hvis du ønsker at søge om en bil, skal du henvende dig til Handicapcenter København (se adresser på [www.kk.dk/hck](http://www.kk.dk/hck)). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan f.eks. også kontakte lokalområde- eller handicapkontoret på dine vegne.

### Hvornår får du svar?

Når du søger om hjælpemidler, vurderer lokalområdekantoret, om dit behov opfylder betingelserne i lovgivningen. Søger du om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning, vil du modtage en afgørelse inden for tyve hverdage. Hvis lokalområdekantoret har brug for yderligere oplysninger fra f.eks. din læge eller speciallæge, kan der gå længere tid – oftest vil du dog få en afgørelse inden for otte uger.

## Final

Skal du have skiftet et personligt hjælpemiddel ud, modtager du afgørelsen inden for fem hverdage. Vær opmærksom på, at visse hjælpemidler kun kan skiftes ud med bestemte intervaller. Dette vil fremgå af afgørelsen.

Hvis lokalområdekantoret vurderer, at du har et akut behov for hjælpemidler, som kan afhjælpe et pludseligt funktionstab eller forebygge indlæggelse, får du svar inden for én hverdag.

Kan lokalområdekantoret ikke overholde fristerne, vil du få du skriftlig besked om, hvornår du i stedet kan forvente et svar.

### Hvornår modtager du hjælpemidlet?

De fleste almindelige hjælpemidler kan leveres inden for 4-5 dage efter, at du har modtaget din bevilling.

Hjælp til boligindretningen leveres hurtigst muligt efter, at du har fået bevillingen. Tidspunktet afhænger af, hvad du skal have udført, og hvem der er leverandør.

Lokalområdekantoret vil oplyse dig om, hvornår du kan forvente at modtage hjælpen.

### Hvem leverer?

Hvis du er blevet bevilget et personligt hjælpemiddel, kan du – i de fleste tilfælde - frit vælge leverandør. Hjælpemidlet skal dog opfylde de almindelige krav til kvalitet, service og garanti. Kommunen har indgået aftaler med flere leverandører, som visitatoren kan give dig information om.

De tekniske hjælpemidler bliver normalt leveret af Hjælpemiddelcentret i Københavns Kommune. Hjælpemiddelcentret har åbent for besøg hver torsdag kl. 15-17, hvor du kan se en udstilling af nogle af hjælpemidlerne. Du kan også få råd og vejledning af en af Hjælpemiddelcentrets terapeuter. Du kan læse mere på Hjælpemiddelcentrets hjemmeside: [www.hjaelpemiddelcentret.kk.dk](http://www.hjaelpemiddelcentret.kk.dk).

Boligindretninger udføres normalt af Hjælpemiddelcentrets egne håndværkere.

Hvis du bevilges et forbrugsgode, anskaffer du det normalt selv og får et kontant tilskud.

### Hvad koster det?

Du skal som hovedregel ikke betale for hjælpemidler. Hvis du vælger at få dine personlige hjælpemidler fra en anden leverandør, end dem, kommunen benytter, kan du få et tilskud, som svarer til kommunens indkøbspris. For ortopædisk fodtøj fastsætter Indenrigs- og Socialministeriet dog årligt taksterne for egenbetaling.

Du kan normalt ikke få støtte til hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning, hvis du selv har anskaffet eller fået udført disse, inden du søger hos kommunen.

Hvis du låner tekniske hjælpemidler, skal du betale for drift og vedligeholdelse. Det kan

f.eks. være udskiftning af dæk og slanger til kørestole eller telefonabonnement til nødkaldeanlæg.

Hvis du har en telefonforbindelse over et bredbåndsabonnement, et fællesabonnement eller andet, som ikke er en fastnetforbindelse, kan der nogle gange være problemer med at få nødkald til at virke eller få en tilstrækkelig stabil forbindelse. Du vil da selv skulle betale for oprettelse af et fastnet abonnement.

Hvis du får hjælp til at indrette boligen, skal du som hovedregel selv betale udgifterne til almindelig reparation og vedligeholdelse.

Hvis du skal købe et forbrugsgode f.eks. en el-scooter eller en hvilestol med el-funktion, kan du få et tilskud på halvdelen af prisen på et standardprodukt.

### **Hvis du ønsker at klage?**

Hvis du ønsker at klage over din afgørelse om hjælpemidler eller boligindretning, har du mulighed for at klage til dit lokalområdekantor senest fire uger efter, at du har fået afgørelsen. Din sag vil herefter blive vurderet igen. Fastholder lokalområdekantoret afgørelsen, kan du via lokalområdekantoret klage til Det Sociale Nævn (se adresser bagerst i brochuren).

### **Hvad siger loven?**

Reglerne for hjælpemidler, forbrugsgoder, biler og boligindretning er fastsat i Lov om social service §§ 112, 113, 114 og 116 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

## Omsorgstandpleje

Du kan få tandpleje i dit hjem, hvis du på grund af dit helbred har svært ved selv at komme til tandlæge.

### Hvad er formålet?

Formålet med omsorgstandpleje er, at du regelmæssigt modtager forebyggende og behandlende tandpleje. Målet er, at du kan pleje mund, tænder og proteser korrekt samt at dit tandsæt eller proteser er i orden.

### Hvad omfatter omsorgstandpleje?

#### Omsorgstandpleje

Omsorgstandpleje omfatter f.eks.

- undersøgelse
- tandrensning
- fyldninger
- protesekorrektioner

Omsorgstandplejen lægger især vægt på, at du ikke får nye skader. Da tandplejen foregår i dit hjem, omfatter den ikke større behandlinger af dine tænder. Omsorgstandpleje omfatter regelmæssig forebyggelse og undersøgelse af dine tænder eller proteser typisk en til to gange årligt og derudover efter behov. Desuden omfatter omsorgstandpleje mindre behandlinger af dine tænder eller proteser efter behov.

Du kan læse mere om omsorgstandpleje på Voksentandplejens hjemmeside: [www.voksentandplejen.dk](http://www.voksentandplejen.dk).

Har du behov for større behandlinger af dine tænder, kan du på almindeligvis og efter gældende regler få denne tandpleje på en tandklinik.

I nogle tilfælde vil du blive tilbudt betalt transport til en klinik såfremt behandlingens karakter og omfang samt mulighederne for at gennemføre behandlingen i dit hjem nødvendiggør dette.

### Hvordan søger du om omsorgstandpleje?

Hvis du vil søge om omsorgstandpleje, skal du tale med din hjemmesygeplejerske eller henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan f.eks. også kontakte lokalområdekantoret på dine vegne.

Når du søger om omsorgstandpleje, vil du inden for ti dage fra lokalområdekantoret modtager din ansøgning, modtage et svar på din ansøgning.

Du er omfattet af omsorgstandpleje fra den førstkommende måned efter din tilmelding.

## Hvornår udføres omsorgstandpleje?

Omsorgstandplejen udføres typisk sent om formiddagen og over middag. Tidspunkterne aftaler du med omsorgstandlægen.

## Hvem udfører omsorgstandpleje?

Du kan frit vælge, om behandlingen skal udføres af den kommunale tandlæge eller af en praktiserende tandlæge/en klinisk tandtekniker, som har en aftale med Københavns Kommune. Ønsker du flere informationer herom, kan du henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren).

### Dit hjem er en arbejdsplads

Når du modtager hjælp i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet sikkerheds- og sundhedsmæssigt skal være i orden. Derfor kan det f.eks. være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune henstiller til, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

## Hvis du ikke er hjemme?

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til omsorgstandlægen, hvis du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt.

## Hvad koster det?

Du skal betale for at være tilmeldt Omsorgstandplejen. Til gengæld er alle behandlinger gratis. Beløbet bliver automatisk trukket fra din pension, når du tilmelder dig. Dit lokalområdekantor kan fortælle dig, hvor meget det koster. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk](http://www.kk.dk) -> Sundhed og Omsorg -> Pleje og hjælp i hjemmet -> Takster.

Når du er tilmeldt omsorgstandplejen, kan du ikke samtidig få tilskud til tandbehandling fra den offentlige sygesikring.

## Hvis du ønsker at klage?

Hvis du er utilfreds med den faglige behandling, som du har modtaget af Omsorgstandplejen, kan du klage til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn (se adresser bagerst i brochuren).

## Hvad siger loven?

Reglerne for omsorgstandpleje er fastsat i Sundhedsloven § 131 (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

Final

## Ældreboliger, plejeboliger og midlertidige boligtilbud

Du kan visiteres til en ældre- eller plejebolig, hvis du har behov for en bolig, der er indrettet specielt til ældre og handicappede.

### Hvad er formålet?

Formålet med kommunens boligtilbud er, at du kan visiteres til en bolig, der hjælper dig til en så normal og selvstændig hverdag som muligt. Det boligtilbud, du kan få, afhænger af dine behov og af, hvad du selv kan klare.

### Hvilke boliger er der?

#### **Boliger**

Boliger er f.eks.

- ældreboliger
- plejeboliger
- midlertidige boligtilbud

### Ældreboliger

Du kan visiteres til en ældre- og handicapvenlig bolig, hvis du ikke længere kan klare dig i din nuværende bolig, og der ikke er mulighed for at indrette denne hensigtsmæssigt til dig. Boligerne er typisk 2-værelses lejligheder, der er indrettet specielt til ældre og handicappede. Der er typisk elevator i bygninger med ældreboliger, og i lejlighederne er der mulighed for etablering af kaldeanlæg. I ældreboliger har du mulighed for at blive visiteret til f.eks. personlig pleje, praktisk hjælp og hjemmesygepleje.

### Plejeboliger

Du kan visiteres til en plejebolig, hvis du ikke kan få dit behov for pleje og omsorg opfyldt i din nuværende bolig eller i en ældre- og handicapvenlig bolig. Plejeboliger ligger på plejehjem. Til din plejebolig er der tilknyttet personale hele døgnet, som alt efter dine behov kan hjælpe dig med personlige og praktiske opgaver. Du kan vælge, om du ønsker at benytte dig af andre tilbud, som f.eks. tøjvask, mad og aktiviteter.

Desuden har kommunen seks demenscentre med særlige plejeboliger for borgere med svær demens. På et demenscenter er plejeboligerne samlet i mindre grupper i et overskueligt miljø, og medarbejderne har særlige kompetencer i forhold til demens.

### Midlertidige boligtilbud

Københavns Kommune har en række midlertidige boligtilbud til ældre.

Midlertidige boligtilbud omfatter fx

- Rehabiliteringsophold
- Akutplejeophold
- Midlertidigt ophold på en Trygheds- og Omsorgsplads
- Midlertidigt døgnophold til alvorligt syge



- Midlertidige døgntilbud til borgere med demens

Et korterevarende ophold i et midlertidigt boligtilbud kan være relevant for dig, hvis du fx har behov for aflastning, sygepleje eller træning efter sygdom, indtil du kan klare dig hjemme igen.

Det kan også være at du har brug for et midlertidigt døgnophold på grund af, at din ægtefælle er indlagt eller på ferie, eller at der skal ske indgribende reparationer eller hovedrengøring af din bolig.

Trygheds- og omsorgspladser kan du selv visitere dig til, hvis du er utryk ved at være i eget hjem i forbindelse med sygdom, faldepisode eller social begivenhed i nærmiljøet fx indbrud.

Københavns Kommune tilbyder også midlertidige ophold til borgere, der på grund af en uhelbredelig sygdom, har et behov for sygepleje og lindring der ikke kan imødekommes i hjemmet.

Desuden har kommunen midlertidige boligtilbud, der er målrettet borgere med demens.

### **Hvordan søger du om en bolig?**

Hvis du ønsker at søge om en bolig, skal du henvende dig til dit lokalområdekantor (se adresser bagerst i brochuren). Pårørende, praktiserende læge eller sygehuset kan f.eks. også kontakte lokalområdekantoret på dine vegne.

Når du søger om en bolig, bliver din ansøgning vurderet i forhold til dine samlede ressourcer og kommunens mulighed for at hjælpe dig i din nuværende bolig. Lokalområdekantoret vurderer også sammen med dig, om et boligtilbud kan forbedre din samlede livssituation, f.eks. ved at sikre dig bedre hjælp, give dig bedre rammer for socialt samvær eller gøre dig mere selvhjulpne.

Du får en afgørelse senest 15 hverdage efter, at lokalområdekantoret har modtaget din ansøgning. Hvis du er blevet godkendt til en bolig, kommer du på en venteliste. Lokalområdekantoret kan give dig information om ventetider.

### **Hvor kan du få en bolig?**

Når du er visiteret til en ældre- eller plejebolig, kan du frit vælge, om du ønsker at bo i en af Københavns Kommunes boliger eller i en anden kommune. Det er dog en forudsætning, at tilflytningskommunen også vurderer, at du har behov for et botilbud (dobbeltvisitation).

Du er i forbindelse med valg af plejehjem velkommen til at besøge de plejehjem, som indgår i dine overvejelser.

Hvis du ønsker at få en bolig i en anden kommune, kan du kontakte dit lokalområdekantor, som kan fortælle dig mere om det frie boligvalg.

## Hvornår kan du få en bolig?

Når du får tilbudt en bolig, har du en kort betænkningstid, hvor du kan overveje, om du vil tage imod tilbuddet. Hvis du siger ja til tilbuddet, skal du flytte ind i boligen hurtigst muligt. Hvis du afviser et boligtilbud, har det ikke konsekvenser for din mulighed for at få tilbudt en bolig.

Ledige plejeboliger bliver tilbudt til de personer, som har størst behov for boligen. Hvis to ansøgere har samme behov, er det den, der har stået længst tid på ventelisten, som får tilbudt boligen først.

### **Fire-ugers-garantien**

Københavns Kommune har en fire-ugers-garanti, når du søger om en plejebolig. Garantien betyder, at du får tilbudt en plejebolig senest fire uger efter, at du har fået bevilget en plejebolig.

Garantien gælder dog ikke, hvis du ønsker at bo i en bestemt bolig eller i en bestemt bydel, eller hvis du ønsker at få en plejebolig i en anden kommune.

## **Hvad koster det?**

Du skal betale indskud og husleje i de fleste ældre- og plejeboliger.

Hvis du flytter på plejehjem, skal du betale en boligafgift, der beregnes ud fra dine indtægtsforhold.

Hvis du flytter i en plejebolig i alment boligbyggeri skal du betale indskud og almindelig husleje. Du kan søge om boligindskudslån og boligydelse til huslejen.

## **Hvis du ønsker at klage?**

Hvis du ønsker at klage over din afgørelse om en bolig, har du mulighed for at klage til dit lokalområdekantor senest fire uger efter, at du har fået afgørelsen. Din sag vil herefter blive vurderet igen. Fastholder lokalområdekantoret afgørelsen, kan du via lokalområdekantoret klage til Det Sociale Nævn (se adresser bagerst i brochuren).

## **Hvad siger loven?**

Reglerne for boliger er fastsat i Lov om social service § 192, Lov om almene boliger § 54 og Lov om boliger for ældre og personer med handicap (Læs mere om lovgrundlaget bagerst i brochuren).

## Lovgrundlag

Du kan her læse uddrag af de love, som gælder for de enkelte servicetilbud i kvalitetsstandarderne. Det drejer sig om Serviceloven og Sundhedsloven. Du kan også finde information om Persondataloven, som beskriver dine rettigheder til at se oplysninger, som kommunen har registreret elektronisk om dig.

Der henvises desuden til Lov om almene boliger, Lov om boliger for ældre og personer med handicap, Lov om individuel boligstøtte, Lov om social pension og Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, som vedrører borgernes rettigheder og indflydelse, behandling af sager/oplysninger, klageråd mm.

På [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk) kan du finde hele lovgivningen og søge i love og regler.

## Serviceoven

**§ 18.** Kommunalbestyrelsen skal samarbejde med frivillige sociale organisationer og foreninger.

**§ 79.** Kommunalbestyrelsen kan iværksætte eller give tilskud til generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte retningslinjer for, hvilke persongrupper der kan benytte tilbuddene.

**§ 83.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1) personlig hjælp og pleje og

2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

*Stk. 2.* Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

*Stk. 3.* Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

*Stk. 4.* Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

**§ 84.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

*Stk. 2.* Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.

**§ 85.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

**§ 86.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller

særlige sociale problemer har behov herfor.

**§ 112.** Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet

- 1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
- 2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

**§ 113.** Kommunalbestyrelsen skal yde hjælp til køb af forbrugsgoder, når betingelserne i § 112, stk. 1, er opfyldt. Der kan dog ikke ydes hjælp til forbrugsgoder, der normalt indgår i sædvanligt indbo.

**§ 114.** Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til køb af bil til personer med en varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der i væsentlig grad forringer evnen til at færdes eller i væsentlig grad vanskeliggør muligheden for at opnå eller fastholde et arbejde eller gennemføre en uddannelse uden brug af bil. Støtten ydes som rentefrit lån inden for en ramme på 139.000 kr.

**§ 116.** Kommunalbestyrelsen skal yde hjælp til indretning af bolig til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når indretning er nødvendig for at gøre boligen bedre egnet som opholdssted for den pågældende.

**§ 117.** Kommunalbestyrelsen kan yde tilskud til personer, som på grund af varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for befordring med individuelle transportmidler.

## **Sundhedsloven**

**§ 131.** Kommunalbestyrelsen tilbyder forebyggende og behandlende tandpleje til personer, der på grund af nedsat førlighed eller vidtgående fysisk eller psykisk handicap kun vanskeligt kan udnytte de almindelige tandplejebilbud.

Stk. 2. Personer, der får tilbudt tandpleje på kommunal klinik, kan vælge i stedet at modtage tandplejebilbuddet hos praktiserende tandlæge eller klinisk tandtekniker.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan indgå aftale med regionsrådet om, at regionsrådet varetager omsorgstændpleje for de af stk. 1 omfattede personer.

**§ 138.** Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenviisning til personer med ophold i kommunen.

**§ 139.** Ministeren for sundhed og forebyggelse fastsætter nærmere regler om omfanget af og kravene til den kommunale hjemmesygeplejerskeordning.

**§ 140.** Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri genoptræning til personer, der efter udskrivning fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, jf. § 84 om genoptræningsplaner.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsens indsats efter stk. 1 tilrettelægges i sammenhæng med de kommunale træningstilbud m.v. i henhold til anden lovgivning.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan tilvejebringe tilbud om genoptræning i henhold til stk. 1 ved at etablere behandlingstilbud på egne institutioner eller ved indgåelse af aftaler

herom med andre kommunalbestyrelser, regionsråd eller private institutioner.

Stk. 4. Ministeren for sundhed og forebyggelse fastsætter nærmere regler om patienternes mulighed for at vælge mellem genoptræningstilbud.

## **Persondataloven**

Persondataloven giver borgeren særlige rettigheder, når offentlige myndigheder og private bruger personoplysninger på edb. Loven giver også dem, der behandler personoplysninger, visse pligter, som f.eks. at give Datatilsynet besked om behandlingens formål, og hvem oplysninger eventuelt videregives til.

Ifølge persondataloven har klagere og andre registrerede som udgangspunkt følgende rettigheder:

- Ret til at blive orienteret om indsamling af oplysninger til brug for edb-behandling.
  - Ret til at bede om indsigt i de oplysninger der edb-behandles.
  - Ret til at gøre indsigelse mod at oplysningerne edb-behandles.
  - Ret til at kræve berigtigelse, sletning eller blokering af oplysninger der er urigtige, vildledende eller på lignende måde er behandlet på edb i strid med lovgivningen.
- (For yderligere oplysninger se eventuelt reglerne i lovens §§ 28, 29, 31, 35 og 37).

## Adresser

### Lokalområdekontorer

#### Lokalområdekantor Amager

Amagerbrogade 150  
2300 København S  
Telefon: 35 30 56 00  
E-mail: poamager@suf.kk.dk

#### Lokalområdekantor Bispebjerg/Nørrebro

Lygten 2 C, 3. sal  
2400 København NV  
Telefon: 35 30 36 30  
E-mail: pobnlygten@suf.kk.dk

#### Lokalområdekantor Indre By/Østerbro

Reventlowsgade 10  
1651 København V  
Telefon: 35 30 48 53  
E-mail: pogoindreby@suf.kk.dk

#### Lokalområdekantor Vesterbro/Kgs. Enghave Valby

Tofttegårds Plads, Gl. Køge Landevej 3  
2500 Valby  
Telefon: 35 30 25 11  
E-mail: povalby@suf.kk.dk

#### Lokalområdekantor Vanløse/Brønshøj/ Husum

Hanebred 2A  
2720 Vanløse  
Telefon: 35 30 21 00  
E-mail: povanloese@suf.kk.dk

## Andre

#### Genoptræning København

Sjællandsgade 40  
2200 København N  
Telefon: 35 30 35 60

#### Hjælpemiddelcentret

Hans Knudsens Plads 3  
2100 København Ø  
Telefon: 35 30 67 68  
[www.hjaelpemiddelcentret-kk.dk](http://www.hjaelpemiddelcentret-kk.dk)

**Voksentandplejen**

Tietgensgade 31 B, 2. sal  
1704 København V  
Telefon: 33 17 57 80  
[www.voksentandplejen.dk](http://www.voksentandplejen.dk)

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V  
Telefon: 33 66 14 00  
E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)  
[www.kk.dk/borgerraadgiver](http://www.kk.dk/borgerraadgiver)

**Forebyggelsescentre**

**Forebyggelsescenter Østerbro**

Vordingborggade 22, 3.sal  
2100 København Ø  
Telefon: 35 30 30 50  
[www.sco.kk.dk](http://www.sco.kk.dk)

**Forebyggelsescenter Vesterbro-Kgs. Enghave**

Vesterbrogade 121  
1620 København V  
Telefon: 82 20 52 50

**Forebyggelsescenter Nørrebro**

Tranevej 27 A-B  
2400 København NV  
Telefon: 38 16 00 70  
[www.scn.kk.dk](http://www.scn.kk.dk)

**Sundhedscenter for Kræftramte**

Ryesgade 27  
2200 København N  
Telefon: 88 82 62 52  
[www.kraeftcenter-kbh.dk](http://www.kraeftcenter-kbh.dk)

**Sygeplejeklinikker:**

**Bispebjerg sygeplejeklinik**

Frederiksborgvej 77, 2.  
2400 København NV  
Telefon: 26 89 51 82

**Indre By/ Christianshavn/ Østerbro sygeplejeklinik**

Nybodergården

Kronprinsessegade 61  
1603 København K  
Telefon: 27 10 20 30

**Valbyholm Sygeplejeklinik**

Valbyholm 17, 1.  
2500 Valby  
Telefon: 26 75 51 32

**Valby sygeplejeklinik**

August Wimmersvej 12 st.  
2500 Valby  
Telefon: 35 30 27 57

**Vesterbro-Kgs. Enghave sygeplejeklinik**

Vesterbrogade 121  
1620 København V  
Telefon: 82 20 52 50

**Østerbro sygeplejeklinik**

Randersgade 60, 1.  
2100 København Ø.  
Telefon: 35 30 30 30

**Klageinstanser**

**Klagerådet**

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Sjællandsgade 40  
2200 København N  
Telefon: 35 30 34 18

**Sundhedsvæsenets Patientklagenævn**

Frederiksborggade 15, 2. sal  
1360 København K  
Telefon: 33 38 95 00  
[www.pkn.dk](http://www.pkn.dk)

**Sundhedsstyrelsen**

**Embedslægerne Hovedstaden**

Borups Alle 177, blok D-E, 4.  
2400 København NV  
Telefon: 72 22 74 50  
E-mail: [hvs@sst.dk](mailto:hvs@sst.dk)

**Det Sociale Nævn**

**Statsforvaltningen Hovedstaden**



## Final

Borups Alle 177  
2400 København NV  
Telefon: 7256 7000

### **Region Hovedstaden**

Kongens Vænge 2  
3400 Hillerød  
Telefon: 48 20 50 00  
[www.regionh.dk](http://www.regionh.dk)

[Bagside str. 8]

Københavns Kommune 2008. Foto: Trine Sømdergaard, madfoto Anne-Li Engstrøm, Etcetera Design, Tryk: Fihl Jensen