



KØBENHAVNS KOMMUNE

SOCIALFORVALTNINGEN

BORGERINFORMATION
VEDRØRENDE

HJÆLP I HJEMMET

PERSONLIG PLEJE
PRAKTISK BISTAND
MADSERVICE
TRÆNING
HJÆLPEMIDLER

HJEMMESYGEPLEJE

SOCIALBORGMESTERENS FORORD.....	6
1 HJEMMEHJÆLP.....	7
2 NÅR DU HAR BRUG FOR HJÆLP.....	8
3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP.....	9
3.1 PRAKTISK HJÆLP	9
3.2 PERSONLIG PLEJE.....	10
3.3 MIDLERTIDIG ELLER VARIG HJEMMEHJÆLP	11
3.4 KVALITETSSTANDARDE.....	12
3.5 FRIT VALG AF LEVERANDØR.....	12
3.6 HJEMMET SOM ARBEJDSPLADS	13
3.7 ÆNDRINGER I HJÆLPEN.....	14
3.7.1 ERSTATNINGSBESØG	15
3.7.2 HJEMME TIL AFTALT TID	15
3.8 FLEKSIBEL HJEMMEHJÆLP	16
3.9 REGLER GÆLDENDE FOR PERSONALET	16
3.10 PLEJETESTAMENTER.....	17
4 AFLASTNING OG MIDLERTIDIGT OPHOLD.....	18
4.1 AFLASTNING	18
4.2 AFLØSNING	18
4.3 MIDLERTIDIGT OPHOLD	18
5 HJEMMESYGEPELJE.....	20
6 MADSERVICE	22
6.1 FÆRDIGLAVET MAD.....	22
6.2 HJÆLP TIL MADLAVNING	22
7 GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING.....	23
7.1 GENOPTRÆNING.....	23
7.2 VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING	23
7.3 REHABILITERINGSOPHOLD	24
8 HJÆLPEMIDLER.....	25
8.1 ANSØGNING OM HJÆLPEMIDDEL	25
8.2 PRISER OG TAKSTER.....	25
9 KLAGER VEDRØRENDE HJEMMEHJÆLP.....	26

9.1 DET SOCIALE NÆVN	26
9.2 BORGERRÅDGIVEREN	26
9.3 BRUGERRÅD	27
10 KONTAKTLISTE.....	28
SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEPLEJEVISITATION	28
DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HOVEDKONTOR.....	28
DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER NØRREBRO/BISPEBJERG	28
DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER BRØNSHØJ/VANLØSE	29
DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER ØSTERBRO/CITY	29
DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER VALBY/VESTERBRO	29
DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER AMAGER	29
VISITATION TIL HJEMMESYGEPLEJERSKEYDELSER.....	29
HANDICAPCENTER KØBENHAVN (HJÆLPEMIDLER)	30
SOCIALCENTER KØBENHAVN	30
DET SOCIALE NÆVN.....	30
KØBENHAVNS KOMMUNE BORGERRÅDGIVER.....	30
BRUGERRÅDET FOR SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEPLEJE	30
ARBEJDE ADLERS HUS.....	30
HASSELBO	31
GENOPTRÆNING KØBENHAVN	31
MADSERVICE	31
INDKØBSORDNING	31
TØJVASKEORDNING	32
PRIVATE LEVERANDØRER	33

SOCIALBORGMESTERENS FORORD

Jeg er glad for at kunne præsentere Socialforvaltningens hjemmehjælpspjece omhandlende hjemmehjælp m.m. til borgere med handicap, sindslidelser, misbrug og andre socialt udsatte. Pjecen beskriver den hjælp borgeren kan modtage til personlig pleje og praktisk bistand, hjemmesygepleje, madservice, træning og hjælpemidler.



Formålet med hjemmehjælpspjece er at give en enkel og klar information om det serviceniveau, der politisk er fastlagt på hjemmehjælpsområdet. Vi håber at synliggøre vores mål og gøre det klart, hvilke krav og forventninger vi har til kvaliteten i Socialforvaltningens hjemmehjælp.

Socialudvalgets overordnede målsætning for hjemmehjælpen er, at indsatsen er helhedsorienteret, og tager udgangspunkt i at borgeren inddrages og tilbydes en behovsafstemt hjemmehjælp. Det er afgørende at borgeren får indflydelse på sit eget liv, og får mulighed for at udnytte egne ressourcer.

Mikkel Warming
Borgmester, Socialudvalget
Maj 2011

1 HJEMMEHJÆLP

Borgere, der på grund af fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse ikke kan klare de daglige gøremål, kan få hjemmehjælp.

Socialforvaltningen i Københavns Kommune tilbyder hjælp til en række opgaver i hjemmet. Denne pjeces handler om, hvilke former for hjælp du kan modtage fra kommunen:

- **Personlig pleje og praktisk hjælp**
- **Madservice**
- **Indkøbsordning**
- **Vaskeordning**
- **Aflastning og midlertidig ophold**
- **Hjemmesygepleje**
- **Genoptræning og vedligeholdende træning**

Socialforvaltningen tilbyder hjælp til opgaver, som du og andre i husstanden ikke selv kan klare. Det tages afsæt i det behov, som du selv oplever at have for at få en hverdag til at fungere. Hjælpen tilbydes som hjælp til selvhjælp. Det betyder, at du selv er med til at løse opgaverne i det omfang, der er mulighed for det.

Pjecen henvender sig primært til københavnere i aldersgruppen 18 til 65 år, som har brug for hjælp til praktiske opgaver og personlig pleje på grund af fysiske og psykiske handicap, sindslidelser eller misbrug. Borgere, der er over 65 år, modtager som hovedregel hjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens hjemmehjælp.

2 NÅR DU HAR BRUG FOR HJÆLP

Henvendelse om hjemmehjælp skal du rette til Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Dette kan ske pr. telefon eller skriftligt, se telefonnummer og adresse bagerst i pjecen. Du vil efterfølgende blive kontaktet af en visitator med henblik på at få en aftale om et hjemmebesøg. Ved hjemmebesøget vurderes dit funktionsniveau, og hvilke hjemmehjælpsydelse du er berettiget til. Omfanget af ydelserne fastlægges indenfor rammerne af den gældende kvalitetsstandard.

Ved besøget har du ret til at have en bisidder med. Du kan vælge en pårørende eller en anden person, som kan støtte dig. Efter visitationsbesøget udarbejder visitatoren en afgørelse med den bevilgede hjælp. Desuden indeholder afgørelsen et formål med hjælpen. Afgørelsen vil blive sendt til dig.

Københavns Kommune har fastsat frister for, hvor lang tid der må gå, inden en sag skal være afgjort. Fra Hjemmeplejevisitationen har modtaget den mundtlige eller skriftlige ansøgningen om hjemmehjælp, og til der er truffet en afgørelse, er der fastsat en frist på en uge for personlig pleje og 2 uger for praktisk bistand herunder rengøring.

Er der behov for akut hjælp, kan hjælpen iværksættes med øjeblikkelig virkning.

3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Hjemmehjælp – praktisk og personlig hjælp – bevilges på grundlag af Servicelovens § 83.

3.1 PRAKTISK HJÆLP

Den praktiske hjælp betragtes som hjælp til selvhjælp til løsning af de daglige gøremål i en husholdning. Hjælpen skal bidrage til at holde dit hjem rent, sikre rent tøj og indkøb af dagligvarer.

Forudsætningen for at få hjælp til løsning af praktiske opgaver er, at du ikke selv er i stand til at klare opgaverne, eller at du ikke har en ægtefælle eller samlever, der kan løse opgaven for dig. Praktisk hjælp leveres primært på hverdage i tidsrummet 8-15.

Den praktiske hjælp kan omfatte:

- Rengøring
 - Støvsugning i stue, soveværelse, entré og køkken
 - Gulvvask i stue, soveværelse, entré, køkken og badeværelse/toilet
 - Tørre støv af i stue, soveværelse og entré
 - Rengøring af sanitet; badeværelse-toilet
 - Rengøring af hårde hvidevarer i køkken
 - Trappevask indvendig ved boligforpligtelse
 - Rengøring af hjælpemidler
 - Tømning af skraldespand
 - Skift af sengetøj
 - Rengøring af synlige paneler
 - Støvsugning og afvaskning af møbler

- Tøjvask
 - Vaskeordning
 - Tøjvask i hjemmet

I forbindelse med visitering til en vaskeordning opkræves der betaling via en abonnementsordning. Der opkræves betaling for 11 mdr. om året, mens en måned friholdes for betaling på baggrund af borgers ferieafholdelse.
- Indkøb
 - Indkøbsordning / turkøb
 - Personligt indkøb
 - Afhentning på apotek, posthus og i bank

3.2 PERSONLIG PLEJE

Personlig pleje gives til dig i det omfang, du ikke selv kan klare personlig hygiejne, af- og påklædning, toiletbesøg m.m. på grund af nedsat funktionsniveau. Normalt vil hjælpen blive igangsat indenfor det første døgn efter, du har modtaget en afgørelse om personlig pleje. Ved akut behov for hjælp til personlig pleje får du hjælpen straks. Hjælpen kan ydes over hele døgnet både på hverdage samt søndage og helligdage.

Den personlige pleje kan omfatte:

- Personlig pleje
 - Bad /Sengebad
 - Øvre og nedre toilette
 - Hårvask /Frisering
 - Tandbørstning/Mundpleje/Protesebørstning
 - Barbering
 - Håndpleje/Klipning af negle (ukompliceret)
 - Fodbad/pleje/klipning af negle, som ikke kræver fodterapi
 - Afklædning/påklædning
 - Hjælp til kropsbårne hjælpemidler/støttestrømpe

- Hjælp til medicinindtagelse
- Sengeredning
- Toiletbesøg
- Skiftning af ble
- Rengøring/tømning af bækken, kateder, kolbe
- Skift af urinpose/stomipose
- Vending og lejrning
- Forflytning i hjemmet, eventuelt brug af lift
- Overvågning/fast vagt
- Tryghedsopkald
- Psykisk hjælp og støtte (f.eks. samtale, aktiv lytning, motivation)
- Sociale opgaver (f.eks. læsning af breve og tv-program, skrive mindre breve/kort, kontakte pårørende, dagtilbud)
- Kontakt til offentlige myndigheder m.v.
- Observationsbesøg
- Følge til aktiviteter (dagcenter, speciallæge, ambulatorier)
- Madservice
 - Tilmelding til madservice
 - Opvarmning af tilberedt mad
 - Tilberedning af morgenmad og kold mad
 - Hjælp til at spise og drikke
 - Forberede mad
 - Smøre aftensmad
 - Oprydning og opvask

3.3 MIDLERTIDIG ELLER VARIG HJEMMEHJÆLP

Hjemmehjælp kan være midlertidig eller varig:

- Midlertidig hjemmehjælp
 - Denne hjælp får du, hvis du er syg eller svag efter sygdom, og midlertidigt har brug for hjælp til

praktiske opgaver og/eller personlig pleje.

- Varig hjemmehjælp
 - Denne hjælp får du, hvis du har varigt brug for hjælp til praktiske opgaver og/eller personlig pleje.

3.4 KVALITETSSTANDARDE

Hjemmeplejens serviceniveau er politisk besluttet, og er beskrevet i kvalitetsstandarder, der omhandler følgende punkter:

- Visitation til hjemmehjælp og træning
- Levering af personlig og praktisk hjælp samt træning
- Kvalitetskrav til leveringen af hjemmehjælp og træning
- Opfølgning på kvalitetsstandarderne
- Klagevejledning
- Lovgrundlag
- Kontaktoplysninger
- Ydelseskatalog

Indholdet i kvalitetsstandarderne omtales i denne pjece og findes i sin helhed på Københavns Kommunes hjemmeside (www.kk.dk).

3.5 FRIT VALG AF LEVERANDØR

I henhold til lovgivningen har du frit valg af leverandør til levering af den bevilligede hjemmehjælp. Der er flere muligheder for at vælge, hvem der skal udføre de hjemmehjælpsydelser, du er bevilget:

- Socialforvaltningens Sociale Hjemmepleje.
- Private firmaer (som er godkendt, og har kontrakt med Socialforvaltningen). Se oversigten bag i pjecen.

- Selvudpeget hjælper
 - En person du kender, og som Socialforvaltningen kan godkende og derefter ansætte.
- Kontant tilskud
 - Du kan under bestemte forudsætninger få penge udbetalt fra Socialforvaltningen, som du skal bruge til at aflønne en hjælper, som du selv antager.
- Underleverandør
 - Den Sociale Hjemmepleje kan vælge at bruge en underleverandør, hvis den ikke selv kan levere hjælpen.

Det er primært uddannet sundhedspersonale, der varetager udførelsen af hjemmehjælpsydelse.

Leverandøren tilstræber, at du har en fast hjælper. Det er dog ikke altid muligt at leve op til dette.

3.6 HJEMMET SOM ARBEJDSPLADS

Når du har besøg af hjemmehjælpen, fungerer dit hjem også som deres arbejdsplads, og der skal tages højde for, at personalet ikke kan få arbejdsskader.

I forbindelse med visitationsbesøget orienteres du om de krav, der stilles, for at dit hjem kan fungere som en arbejdsplads for hjemmehjælpen. Når hjælpen startes op, gennemgår leverandøren hjemmet i forhold til, at det bliver arbejdsplads for hjemmehjælpen. Der vil blive stillet krav om anskaffelse af miljømærket rengøringsmidler, gulv moppe, krav til skaftelængde på moppe og støvsuger samt maksimum grænser for, hvor meget indkøbte dagligvarer må veje. Hvis der er problemer i forhold til arbejdsmiljøet, vil du blive inddraget i løsningen.

I gennemgangen af hjemmet som arbejdsplads vil der være særlig opmærksomhed på:

- Indeklima
- Elektriske installationer og apparater
- Lysforhold
- Gulvtæpper
- Pladsforhold/møblering
- Hjælpemidler
- Indkøbsnet eller indkøbsvogn
- Vasketøjspose
- Miljømærket rengøringsmidler

Københavns Kommune har vedtaget, at det er en forudsætning for modtagelse af hjemmehjælp, at der ikke ryges i det tidsrum, hvor hjemmehjælpen opholder sig i boligen.

Ligeledes kan man blive bedt om at lufte ud i forbindelse med hjemmehjælperens besøg.

3.7 ÆNDRINGER I HJÆLPEN

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du henvende dig til Hjemmeplejevisitationen. Skiftet kan ske med en måneds varsel fra den første i måneden.

Du vil altid kunne kontakte Hjemmeplejevisitationen, hvis der er behov for ændringer i hjælpen. Skønner visitator, at der er behov for mere hjælp, kan ændringerne eventuelt sættes i gang, inden et nyt visitationsbesøg finder sted.

Du skal huske at informere leverandøren af hjemmehjælp om alle ændringer, der har betydning for hjemmehjælpens planlægning. Ændringer kan være:

- At du tager på besøg, ferie eller bliver indlagt eller af en anden grund ikke har behov for hjemmehjælpen en bestemt dag eller i en periode

Du skal informere Hjemmeplejevisitationen ved:

- Ændringer i din fysiske eller psykiske tilstand, således at hjælpen skal tilpasses på ny
- Ændringer i husstandens muligheder for at yde hjælp

Det tilstræbes, at der følges op på alle bevilgede ydelser efter Servicelovens § 83 mindst en gang om året

3.7.1 Erstatningsbesøg

Der kan ske ændringer i den aftalte hjælp i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom blandt medarbejderne.

Vedrører besøget personlig pleje, må leverandøren ikke aflyse besøget, men skal finde en anden medarbejder, der kan hjælpe dig. Vedrører besøget praktisk hjælp, bliver du kontaktet af leverandøren senest samme dags morgen. Du vil så blive tilbudt erstatningshjælp inden for fem hverdage.

Leverandøren er ligeledes forpligtet til at give besked, hvis tiden for hjælpen afviger mere end en time.

3.7.2 Hjemme til aftalt tid

Det er vigtigt, at du er hjemme og lukker op, når hjemmehjælpen kommer for at udføre hjælpen. Hjemmehjælperen er nemlig forpligtet til at undersøge, hvorfor du ikke lukker op. Det kan derfor være nødvendigt at bede en låsesmed eller politi om at hjælpe med at skaffe sig adgang til dig. Har du glemt at give besked om, at du ikke er hjemme, er du forpligtet til at betale udgifterne til låsesmeden.

Husk derfor altid at give hjemmehjælpen besked, hvis du har planlagt ikke at være hjemme.

3.8 FLEKSIBEL HJEMMEHJÆLP

Du har ret til at vælge en anden ydelse, end den visiterede, hvis hjemmehjælpen finder det forsvarligt.

Du kan selv bestemme, hvilke opgaver der ønskes byttet til – dog kan du kun bytte dig til personlig plejeydelser, hvis du er visiteret til denne type hjælp. Eksempler på ydelser der kan byttes til, kan være pudsning af sølvtøj eller små gåture i lokalområdet.

Hvis du gentagne gange bytter hjælpen til en bestemt ydelse, vil dette indgå i Hjemmeplejevisitationens fremtidige opfølgninger.

3.9 REGLER GÆLDENDE FOR PERSONALET

- Personalet skal kunne vise legitimation. Hvis du ikke kender den person der kommer, så opfordrer vi til, at du kræver at se legitimation
- Personalet har tavshedspligt
- Personalet må ikke modtage gaver fra dig eller dine pårørende
- Personalet må ikke låne penge af dig eller dine pårørende
- Personalet må ikke opholde sig alene i dit hjem uden fuldmagt
- Personalet må ikke benytte din pinkode til bankkonto, hævekort og lign.

3.10 PLEJETESTAMENTER

I henhold til Serviceloven skal en vejledende tilkendegivelse fra en person med en demensdiagnose så vidt muligt respekteres med hensyn til kommende bolig og pleje og omsorg. Hvis en borger har oprettet et plejetestamente, bør der rettes henvendelse til Hjemmeplejevisitationen.

4 AFLASTNING OG MIDLERTIDIGT OPHOLD

Aflastning/afløsning og midlertidigt ophold bevilges på grundlag af Servicelovens § 84.

4.1 AFLASTNING

Socialforvaltningen kan tilbyde aflastningsophold til borgere, der passes af en pårørende i eget hjem. Normalt vil der kunne tilbydes aflastningsophold på en til fire uger efter forudgående aftale. Herved vil den pårørende kunne få mulighed for at tage på ferie eller lign. Aflastningsophold tilbydes på Arbejde Adlers Hus, Thorsgade 69, 2200 København N.

4.2 AFLØSNING

Socialforvaltningen kan tilbyde afløsning af pårørende, der passer en borger i eget hjem. Herved vil den pårørende kunne komme ud fra hjemmet for at passe egne fritidsaktiviteter, gå på indkøb eller lign. Som udgangspunkt er det den kommunale hjemmepleje der yder afløsning i dit hjem.

4.3 MIDLERTIDIGT OPHOLD

Socialforvaltningen kan tilbyde midlertidigt ophold til borgere, der har behov for en særlig plejemæssig indsats i forlængelse af et hospitalsophold, fordi plejeopgaven ikke kan løses i eget hjem eller fordi borgeren reelt er hjemløs, og derfor ikke har noget hjem at komme tilbage til efter et hospitalsophold.

Midlertidigt ophold tilbydes på Arbejde Adlers Hus, Thorsgade 69, 2200 København N.

5 HJEMMESYGEPLEJE

Hvis du ud over hjemmehjælp har behov for hjælp til sygeplejeopgaver, kan du blive henvist til hjemmesygeplejen via den praktiserende læge, hospitalslægen, speciallægen, Hjemmeplejevisitationen eller hjemmehjælpen.

Hjemmesygepleje kan omfatte:

- Blodsuktermåling
- Insulingivning
- Engangskateterisation
- Iltbehandling i hjemmet
- Inhalationer
- Kronisk obstipationsbehandling (forstoppelse)
- Kompressionsbehandling
- Sårbehandling/sårpleje
- Palliativ omsorg
- Sugning
- Vejledning vedr. inkontinens, såvel urin som afføring
- Smertebehandling
- Pleje af specialkateter
- Skift af kateter
- Hjemmesygepleje ved akut opstået sygdom
- Medicinadministration
- Injektioner
- Væske og ernæring
- Øjendrypning
- Dyppe/skylle ører
- Stomipleje og behandling med drop
- Sundhedsfremme og forebyggelse.

Medicinadministration foretages efter lægehenviisning og som udgangspunkt anvendes dosisdispensering, dvs. forud doseret medicin fra apoteket.

Hvis du er tilknyttet Socialforvaltningens hjemmehjælp er det altid Socialforvaltningens hjemmesygepleje, der udfører sygeplejeopgaverne. Opgaven løses altid af faguddannet personale. Såfremt du kun skal modtage hjemmesygepleje, er det Sundhedsforvaltningen der løser opgaven.

Hjemmesygeplejen er selvvisiterende, hvilket betyder, at det er en særlig hjemmesygeplejevisitation, der tager stilling til opgaveløsningen. (Se telefonnummer og adresse bagerst i pjecen).

6 MADSERVICE

6.1 FÆRDIGLAVET MAD

Hvis du ikke selv kan lave mad, er der mulighed for at få leveret færdiglavet mad.

Der er frit valg mellem en kommunal og en privat leverandør.

Der er følgende muligheder for levering:

- Du kan vælge imellem flere hovedretter, som kan suppleres med bi-ret eller dessert
- Du kan vælge, om maden skal leveres varm eller kold
- Du kan vælge imellem levering sen formiddag eller sen eftermiddag
- Du kan vælge, hvilke faste dage om ugen levering ønskes
- Du kan bestille tilkøb af morgenmad, smørrebrød og salat

Der er mulighed for at bestille forskellige former for diæt – dog kan det i enkelte tilfælde kun ske efter ordination fra læge.

Du får besked, hvis leverandøren ændrer på aftalen, og du er selv forpligtet til at give besked, hvis du ikke kan modtage maden.

Du skal selv betale for maden. Prisen oplyses ved henvendelse til hjemmeplejevisitationen, som også visiterer til leveringen.

6.2 HJÆLP TIL MADLAVNING

Efter en konkret og individuel vurdering kan du i særlige tilfælde blive visiteret til at få hjælp til madlavning i eget hjem. Hjælpen vil typisk bestå i opvarmning af færdigretter, forberedelse af grøntsager samt forberedelse og servering af morgenmad og aftensmad.

7 GENOPTRÆNING OG VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING

Hvis der i forbindelse med sygdom, der har krævet hospitalsindlæggelse er behov for genoptræning, vil der på hospitalet blive udarbejdet en genoptræningsplan. Genoptræningen vil blive ydet af kommunen, og i Københavns Kommune er det Genoptræning København, der tilbyder genoptræning enten ambulant eller i form af hjemmetræning.

Du har ligeledes mulighed for at modtage genoptræning eller vedligeholdende træning, hvis du på grund af sygdom eller ulykke har fået en fysisk funktionsnedsættelse, som ikke behandles i tilknytning til en hospitalsindlæggelse. Træningen skal sikre, at du kan forbedre eller fastholde dit funktionsniveau.

Genoptræning og vedligeholdende træning er gratis.

7.1 GENOPTRÆNING

Hvis du har behov for genoptræning, men ikke har været indlagt på hospital, skal du rette henvendelse til Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Hjemmeplejevisitationen vurderer herefter dit funktionsniveau med henblik på vurdering af behov for træning. Hvis der findes behov for genoptræning udarbejdes der et forslag til optræningsplan. Genoptræning vil som udgangspunkt ske i dit eget hjem.

7.2 VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING

Vedligeholdende træning ydes ofte i forlængelse af genoptræning. Normalt vil den vedligeholdende træning blive leveret af den daglige hjemmehjælp i forbindelse med levering af anden form

for hjemmehjælp. Vedligeholdende træning ydes normalt for en periode på tre måneder, men kan forlænges med yderligere 3 måneder, hvis der skønnes behov herfor.

7.3 REHABILITERINGSOPHOLD

Socialforvaltningen har i samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen etableret 15 neurodøgnrehabiliteringspladser, der er beliggende på Hasselbo i Bystævneparken. Et rehabiliteringsophold bevilges efter indstilling fra hospitalerne. Et rehabiliteringsophold vil normalt kunne tilbydes for en periode op til 12 uger. (Se telefonnummer og adresse bagerst i pjecen).

8 HJÆLPEMIDLER

Det er muligt at søge Socialforvaltningen om at få eller låne hjælpemidler i forbindelse med et fysisk eller psykisk handicap. Det kan være engangshjælpemidler, tekniske eller personlige hjælpemidler samt boligændringer.

- **Engangshjælpemidler** er for eksempel bleer, eller urinposer
- **Tekniske hjælpemidler** er for eksempel rollatorer, bade-taburetter, el-kørestole eller nødkaldsanlæg
- **Personlige hjælpemidler** er for eksempel proteser, støttestrømper, parykker og ortopædisk fodtøj
- **Boligændringer** er at få indrettet sin bolig mere hensigtsmæssigt, for eksempel et greb på badeværelset

I forbindelse med leveringen af hjemmehjælp kan det være nødvendigt, at der installeres hjælpemidler, som fungerer som arbejdsredskaber for personalet, f.eks. en plejeseng eller en lift. Arbejdsredskaber anskaffes af hjemmehjælpen uden ansøgning.

8.1 ANSØGNING OM HJÆLPEMIDDEL

Ansøgning om hjælpemidler skal ske ved henvendelse til Handicapcenter København og kan ske via visitator eller din hjemmehjælp.

8.2 PRISER OG TAKSTER

Udlån af hjælpemidler og hjælp til indretning af boligen er som hovedregel gratis. Dog kan der være udgifter til drift og vedligeholdelse, f.eks. dæk og slanger til kørestol, strøm til el-scooter eller telefonabonnement til nødkaldsanlæg.

9 KLAGER VEDRØRENDE HJEMMEHJÆLP

Hvis du er utilfreds med Socialforvaltningens afgørelse om hjemmehjælp, med opgavens udførelse eller med leverandørens personale, kan der indgives en klage.

Hvis du ikke er enig med visitatoren om omfanget af den hjælp, du er blevet tildelt, kan du i første omgang bede Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation om en ny vurdering.

Er du ikke tilfreds med udførelsen af den hjælp du modtager, kan du henvende dig hos den leverandør, der kommer hos dig eller til Hjemmeplejevisitationen.

9.1 DET SOCIALE NÆVN

Hvis du efterfølgende ikke er tilfreds med Hjemmeplejevisitationens afgørelse kan du klage til Det Sociale Nævn (se adressen senere).

Alle de afgørelser, du modtager fra Hjemmeplejevisitationen, er vedlagt en klagevejledning, hvor det forklares, hvor du skal henvende dig, hvis du ønsker at klage.

9.2 BORGERRÅDGIVEREN

Du har endvidere mulighed for at klage til Københavns Kommunes Borgerrådgiver, der specielt tager sig af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel eller personalets udførelse af praktiske opgaver. Du kan også klage til Borgerrådgiveren, hvis du mener, at du har været udsat for diskrimination. (Se telefonnummer og adresse bagerst i pjecen).

Du skal være opmærksom på, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser, men hvis Borgerrådgiveren ikke kan tage sig af din klage, vil han altid sørge for at sende klagen videre til den myndighed, som kan behandle klagen.

9.3 BRUGERRÅD

Som et led i Københavns Kommune bestræbelser på at udbygge brugerinddragelsen på hjemmeplejeområdet knyttes et brugerråd til Socialforvaltningens Hjemmepleje.

Brugerrådet er ikke et klageorgan og kan derfor ikke behandle specifikke sager om enkelte personers forhold. Derimod har Brugerrådet en rådgivende rolle i forhold til hjemmeplejens daglige virke. Henvendelse til Brugerrådet kan ske til formanden. (Se telefonnummer og adresse bagerst i pjecen).

10 KONTAKTLISTE

SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEPLEJEVISITATION

Bernstorffsgade 21, 2.
1592 København V
Tlf.: 33 17 30 00 / 33 17 30 20
Fax: 33 17 30 18 / 33 17 34 85

Træffetid på telefon: Alle hverdage mellem 10 - 14

Distrikt	E-mail (sikker e-postkasse)
Amager	visamager@sof.kk.dk
Bispebjerg/Nørrebro/Emdrup	visbispebjerg@sof.kk.dk
Brønshøj/Husum/Vanløse	visbrønshøj@sof.kk.dk
Valby/Vesterbro	visvalby@sof.kk.dk
Østerbro/Indre by/Christianshavn	visosterbro@sof.kk.dk

DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HOVEDKONTOR

Lærkevej 3
2400 København NV
Tlf.: 33 17 86 40
Fax: 33 17 86 70

DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER NØRREBRO/BISPEBJERG

Lærkevej 20
2400 København NV
Tlf.: 33 17 83 59
Fax: 33 17 85 99

**DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER
BRØNSHØJ/VANLØSE**
Brønshøjvej 17
2700 Brønshøj
Tlf.: 3317 4700
Fax: 3317 8627

**DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER
ØSTERBRO/CITY**
Kastelsvej 60, 2.
2100 København Ø
Tlf.: 33 66 93 14
Fax: 33 66 93 20

**DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER
VALBY/VESTERBRO**
Enghavevej 82 D, 2, Over Gården
2450 København SV
Tlf.: 3317 5640
Fax: 3317 5636

DEN SOCIALE HJEMMEPLEJE - HJEMMEPLEJECENTER AMAGER
Radisevej 6-8
2300 Kbh. S
Tlf.: 3287 7522
Fax: 3287 7248

VISITATION TIL HJEMMESYGEPLEJERSKEYDELSER
Den Sociale Hjemmepleje
Lærkevej 3
2400 København NV
Tlf.: 33 17 86 80
Fax: 33 17 85 90

HANDICAPCENTER KØBENHAVN (HJÆLPEMIDLER)

Thoravej 29

2400 København NV

Tlf.: 33 17 88 00

Fax: 33 17 83 50

SOCIALCENTER KØBENHAVN

Matthæusgade 1

1666 København V

Tlf.: 33 17 25 34 (førtidspension)

Tlf.: 33 17 25 33 (andet)

DET SOCIALE NÆVN

Statsforvaltningen Hovedstaden

Det Sociale Nævn

Borups Allé 177, blok D-E

2400 København NV

Tlf.: 72 56 70 00

Fax: 38 19 02 43

KØBENHAVNS KOMMUNE BORGERRÅDGIVER

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Tlf.: 33 66 14 00

BRUGERRÅDET FOR SOCIALFORVALTNINGENS HJEMMEPLEJE

Ved formand Sven A. Knudsen

Ågade 120, st.tv.

2200 København N

Tlf.: 38 34 06 61 / 40 74 00 61

ARBEJDE ADLERS HUS

Thorsgade 61

2200 København N

Tlf.: 35 31 12 22

Fax: 35 31 12 20

HASSELBO

Neurorehabiliteringsafdelingen

Bystævneparken 17

2700 Brønshøj

Tlf.: 38 27 41 89 / 38 27 41 24

Fax: 38 27 41 33

GENOPTRÆNING KØBENHAVN

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sjællandsgade 40, Bygning R

2200 København N

Tlf.: 35 30 35 30

Fax: 35 30 39 54

MADSERVICE

A la Carte (Københavns Madservice)

Tlf.: 38 27 42 60

Fax: 38 27 42 75

Medirest (Din private kok)

Tlf.: 33 31 11 11

Fax: 33 31 11 76

INDKØBSORDNING

Intervare A/S

Tlf.: 70 27 72 33

Fax: 36 86 80 01

SuperVare A/S

Tlf.: 33 36 38 39

Fax: 33 36 38 33

CenterService ApS (kun Tur-køb)

Tlf.: 38 86 62 18

Fax: 32 10 91 60

TØJVASKEORDNING

Berendsen Textil Service A/S

Tlf.: 35 85 32 83

Fax: 35 85 32 80

Dansk Husmor Vask

Tlf.: 50 31 31 31

Fax: 70 14 14 09

Milles Vask A/S

Tlf.: 38 74 33 00

Fax: 38 74 33 05

Clara Vask

Tlf.: 80 20 02 00

Fax: 70 22 20 56

PRIVATE LEVERANDØRER**Clara Service Gruppen ApS****Tlf.: 70 22 20 52****Fax: 70 22 20 56****Dansk Husmor Hjælp ApS****Tlf.: 50 31 31 31****Fax: 70 14 14 09****Dansk Vikar Rengøring ApS****Tlf.: 44 34 14 13****Fax: 44341403****Din Pleje ApS****Tlf.: 32 50 57 50****Fax: 32 50 57 52****Elite Miljø A/S****Tlf.: 70 12 34 65****Fax: 44 51 60 49****Falck Hjemmepleje****Tlf.: 70 23 23 00****Fax: 44 95 03 67****Forenede Care A/S****Tlf.: 39 69 50 50****Fax: 39 69 50 58****Hjemmehjælpen ApS****Tlf.: 70 20 13 25****Fax: 70 23 13 21****Human Care ApS****Tlf.: 36 16 61 00****Fax: 36 16 92 91****Konceptservice ApS****Tlf.: 32 48 60 00****Fax: 32 48 60 09****PBH A/S****Tlf.: 35 28 02 80****Fax: 32 28 02 89****Tryghedsplejen ApS****Tlf.: 70 26 22 35****Fax: 44 26 64 64**

KØBENHAVNS KOMMUNE

Socialforvaltningen
Hjemmeplejevisitationen

Bernstorffsgade 21, 2.
1592 København V

Telefon: 33 17 30 20 / 33 17 30 00

Telefax: 33 17 34 85 / 33 17 30 18

www.kk.dk

Udgave: Marts 2011