

# TILBUD TIL ÆLDRE



**UDKAST**

Kvalitetsstandarder for  
hjemmeboende

2008

Forord.....	3
<b>Information</b>	
Mål .....	4
Værdigrundlag .....	4
Hvem kan få hjælp? .....	4
Hvordan søger du om hjælp?.....	4
Hvordan tildeles hjælpen?.....	4
Forebyggende hjemmebesøg .....	5
Hvem kan levere hjælpen?.....	5
Fleksibel hjemmehjælp.....	5
Hvad koster hjælpen? .....	6
Hvis du vil købe ekstra hjælp? .....	6
Pension og tillæg.....	6
Dit hjem er medarbejdernes arbejdsplads.....	6
Hvem udfører hjælpen .....	6
Krab og forventninger til medarbejderne.....	7
Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen? .....	7
Hvis du ikke er tilfreds med hjælpen?.....	7
<b>Kvalitetsstandarder</b>	
Personlig pleje.....	8
Praktisk hjælp .....	11
Sygepleje.....	xx
Mad.....	xx
Træning.....	xx
Aktivitet.....	xx
Hjælpemidler .....	xx
Bolig.....	xx
<b>Lovgrundlag</b>	
Lov om social service .....	14
Sundhedsloven .....	15
<b>Adresser</b>	
Pensions- og Omsorgskontorer .....	16
Klageinstanser .....	16

# Kære borger i Københavns Kommune

[Forord ved Sundheds- og Omsorgsborgmester Mogens Lønborg]

Mogens Lønborg  
Sundheds- og Omsorgsborgmester

**Mål**

[*Tilpasses Ældrepolitikken*]

Det er politikerne i Sundheds- og Omsorgsudvalget i Københavns Kommune, der fastsætter serviceniveauet, og som har det overordnede ansvar for de forskellige servicetilbud.

Derfor har Sundheds- og Omsorgsudvalget formuleret en ældrepolitik, som danner det overordnede grundlag for arbejdet på ældreområdet.

Målet er, at hjælpen skal medvirke til, at du kan fungere i det miljø og den bolig, du ønsker.

Ældreplejen skal derfor være med til at sikre:

- at du modtager velkvalificeret hjælp med udgangspunkt i dine ønsker og behov
- at hjælpen til dig er hjælp til selvhjælp, så du kan fastholde og forbedre dine muligheder for at klare dig selv
- at du har reelle valgmuligheder med hensyn til boligform og leverandør af hjælp
- at der er tryghed og tillid mellem dig og medarbejderne

Derudover er det et mål, at hjemmeplejen skal være en god arbejdsplads, der kan fastholde og tiltrække fleksible, ansvarsbevidste og idérige medarbejdere.

**Værdigrundlag**

Sundheds- og Omsorgsudvalget har desuden formuleret et værdigrundlag, som skal danne grundlag for samarbejdet mellem dig og medarbejderne.

Ældreplejen vil gerne være kendt for at respektere og værdsætte, at du:

- har indflydelse og ansvar for din egen livssituation
- har individuelle behov og ønsker
- har evner og færdigheder, som du gør brug af
- ønsker at vælge selv og handle derefter

- får en værdig, omsorgsfuld helhedspleje

**Hvem kan få hjælp?**

Hvis du er fyldt 65 år og bor i Københavns Kommune, kan du søge om hjælp til de opgaver, som du og andre i din husstand ikke selv kan klare.

Det kan eksempelvis være, at du har vanskeligt ved selv at komme på toilet, og derfor ønsker hjælp.

Målet med hjælpen er, at du bliver i stand til selv at klare så mange ting som muligt.

Hjælpen ydes derfor som hjælp til selvhjælp. Det betyder, at du selv er med til at tilrettelægge hjælpen og så vidt muligt udføre de enkelte opgaver.

**Hvordan søger du om hjælp?**

Hvis du har brug for hjælp, skal du henvende dig til dit lokale Pensions- og Omsorgskontor. Din familie, din læge eller sygehuset kan også kontakte Pensions- og Omsorgskontoret.

Når Pensions- og Omsorgskontoret har modtaget din henvendelse, bliver du indenfor for X dage kontaktet med henblik på at aftale et tidspunkt for, hvornår du får besøg af en visitator i dit hjem.

Du kan finde telefonnumret mm. til dit lokale Pensions- og Omsorgskontor i afsnit Adresser.

**Hvordan tildes hjælpen?**

Du får besøg af en visitator, som sammen med dig vurderer dit behov for hjælp. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til mødet.

Visitator lægger ved vurderingen af dit behov vægt på:

- Hvad du selv kan gøre
- Er der en ægtefælle eller andre i dit hjem, som kan hjælpe med at udføre nogle af opgaverne
- Hvad du kan gøre med støtte fra en medarbejder
- Hvad du selv kan klare med et hjælpemiddel eller ændret boligindretning

På baggrund af vurderingen af din samlede situation og dit behov for hjælp udarbejder visitator en skriftlig afgørelse om formål, omfang og indhold af den hjælp, du er blevet bevilget. Afgørelsen sendes til dig sammen med en klagevejledning.

Medarbejderen, som kommer i dit hjem, vurderer løbende dit behov for hjælp. Hvis dit behov har ændret sig, meldes det tilbage til Pensions- og Omsorgskontoret. Visitatoren følger desuden løbende op på hjælpen.

### Forebyggende hjemmebesøg

Københavns Kommune tilbyder forebyggende hjemmebesøg til alle ældre over 75 år, som ikke allerede modtager hjælp. Hvis du er over 75 år, får du tilbud om besøg hvert halve år. Under besøget afdækkes dine behov, og du får information om fx forebyggende aktiviteter og støttemuligheder.

### Hvem kan levere hjælpen?

Du kan selv vælge, hvem der skal levere hjælpen i forbindelse med personlig pleje og praktisk hjælp. Du kan vælge mellem kommunen og de private firmaer, som kommunen har godkendt

Visitator informerer dig om de godkendte leverandører, du kan vælge imellem, og udleverer informationsmateriale. Du kan også finde informationen på [www.kk.dk/fritvalg](http://www.kk.dk/fritvalg).

Hvis du har fået bevilget hjælp til personlig pleje eller praktisk hjælp, har du mulighed for selv at udpege en hjælper. Hvis du har fået bevilget hjælp i mere end 20 timer, har du mulighed for at få et kontant tilskud til at købe den aftalte hjælp.

Du kan skifte leverandør, så ofte du ønsker det. Du kan læse mere om dine valgmuligheder under de enkelte standarder.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller Pensions- og Om-sorgskontoret hjælpen hos leverandøren. Derefter bliver du kontak- tet af en medarbejder fra den leverandør, som du har valgt.

Hjælpen leveres kun, når du selv er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker melder afbud, hvis du f. eks er på ferie.

### Fleksibel hjemmehjælp

Du har mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, du er bevilget. Det kan for eksempel være, at et familie- medlem har gjort rent. Så kan du aftale med din medarbejder, at han/hun ved næste besøg bruger tiden på noget andet, fx blive ledsaget på en lille gåtur.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til. Din mulighed for at bytte opgaver gælder både for personlig pleje og praktisk hjælp. Hvis du vælger at bytte dig til opgaver, skal de kunne udføres inden for den afsatte tidsramme.

Det er medarbejderens ansvar at vurdere, om det er fagligt forsvarligt. Hvis medarbejderen vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt, leveres den hjælp, du er bevilget.

Hvis du gennem længere tid bytter en op- gave væk, kan kommunen revurdere dit behov. Det kan jo være tegn på, at du ikke længere har behov for det pågældende til-

bud, eller at du i stedet har behov for en anden type hjælp

### Hvad koster hjælpen?

Som udgangspunkt er den hjælp du modtager gratis. Der er dog et enkelte undtagelser:

- Hvis du kun skal have personlig pleje eller praktisk hjælp i en kortere periode, fx efter en operation eller sygdom, skal du betale for hjælpen. Betalingen for den midlertidige hjælp afhænger af din og din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.
- Hvis du er bevilget madservice, skal du betale for maden.

Du kan få de aktuelle takster på dit lokale Pensions- og Omsorgskontor. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside.

### Hvis du vil købe ekstra hjælp?

Hvis du modtager hjælp fra en privat leverandør, har du mulighed for at købe ekstra hjælp. Kommunen må ikke tilbyde ekstra hjælp mod betaling.

Hvis du indgår aftale om køb af ekstra ydelser, så skal du selv betale for hjælpen. En sådan aftale er uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen.

### Pension og tillæg

Hvis du er 65 år eller derover, kan du få folkepension. Herudover har du mulighed for at søge om tillæg, fx varme-, helbreds- og personligt tillæg samt boligydelse. Størrelsen af et tillæg afhænger af økonomiske situation.

### Dit hjem er medarbejderens arbejdsplads

Når du modtager hjælp i dit hjem er medarbejderne omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at arbejdet skal kunne udføres under sikkerhedsmæssigt forsvarlige forhold.

Derfor kan det være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere visse hjælpemidler i dit hjem, f.eks. en personlift eller en elektrisk seng. Hvis du har brug for hjælpemidler, bliver de som udgangspunkt stillet gratis til rådighed af kommunen.

I forbindelse med sit besøg undersøger visitator, om de arbejdsmæssige forhold i dit hjem er i orden, eller om der skal foretages ændringer, inden medarbejderen kommer.

Du skal stille de nødvendig arbejdsredskaber til rengøring mv. til rådighed, som normalt er i alle hjem.. For at sikre et godt arbejdsmiljø skal rengøringsmidlerne være miljøvenlige og arbejdsredskaberne i forsvarlig stand.

### Hvem udfører hjælpen?

Medarbejderne, som udfører hjælpen i dit hjem, har som udgangspunkt en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. I forbindelse med oplæring kan elever eller studerende også deltage i udførelsen af hjælpen hos dig.

Hvis du modtager hjælp til pleje flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere. Kommunen tilstræber, så vidt det er muligt at begrænse antallet af forskellige medarbejdere, du får besøg af.

Alle medarbejderne har tavshedspligt. De skal dog fortælle deres leder eller visitator om forhold, der har betydning for din hjælp.

Alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise dig, hvis du beder om det.

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

### Krav og forventninger til medarbejderne

Københavns Kommune ønsker at levere hjælp til dig med den kvalitet og mangfoldighed, som er beskrevet i kvalitetsstandarderne.

Uanset om hjælpen bliver leveret af kommunen eller af en privat leverandør, forventes det derfor, at den enkelte medarbejder:

- står inde for ældreområdet principper og værdigrundlag i praksis
- tager ansvar og handler inden for egen kompetence
- er fleksibel, fagligt dygtig, effektiv og åben over for nye initiativer

Derudover skal alle medarbejdere som udgangspunkt arbejde ud fra kommunens skriftlige afgørelser om hjælp, kvalitetsstandarder og arbejdspladsvurderinger.

### Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen?

Kommunen følger løbende op på hjælpen for at sikre, at kvaliteten er i overensstemmelse med de fastsatte kvalitetskrav, og at du er tilfreds med den hjælp, du modtager.

Kommunen gennemfører også tilfredshedsundersøgelser blandt modtagerne af hjælpen. Herudover fører kommunen tilsyn med leverandørerne.

Tilfredshedsundersøgelser og tilsynsrapporter offentliggøres på kommunens hjemmeside. Du kan også få dem udleveret på dit lokale Pensions- og Omsorgskontor.

Kommunen følger mindst en gang årligt op på kvalitetsstandarderne, herunder mål for hjælpen og kvalitetskrav til leverandørerne.

Kommunen er i løbende dialog med ælderådene, bruger- og pårørenderåd og andre ældreorganisationer. De bliver bl.a. hørt i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne.

### Hvis du ikke er tilfreds med hjælpen?

Hvis du ikke er tilfreds med den hjælp, du har fået tildelt eller modtager, kan du kontakte dit lokale Pensions- og Omsorgskontor.

Du kan klage mundtligt eller skriftligt. Hvis du vælger at klage, vil det ikke have nogen betydning for din ret til at modtage hjælp.

Alle klager besvares inden for X dage med en bekræftelse på, at klagen er modtaget. Klagen bliver behandlet inden for XX dage.

Er du utilfreds med kommunens afgørelse, kan du klage til Klagerådet, som behandler Klagerådet behandler alle sager vedrørende personlig pleje og praktisk hjælp. Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men rådet kan anbefale, at din sag bliver behandlet igen.

Hvis kommunen ikke ændrer sin afgørelse kan du anke afgørelsen til Det Sociale Nævn.

Du kan læse mere om klagemuligheder på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk/klage](http://www.kk.dk/klage). Du kan også få hjælp hos Borgerrådgiveren. Telefonnumre m.m. til klageinstanser kan du finde i afsnit Adresser.

## Personlig pleje

Du kan få personlig pleje, hvis du har behov for hjælp til eksempelvis at vaske dig, at komme i bad eller på toilettet. Personlig pleje kan leveres hele døgnet alt efter dine behov

### Hvad er formålet med hjælpen?

Formålet med hjælpen er, at du bliver i stand til at klare dig selv eller selv at klare så mange opgaver som muligt.

### Hvad kan du få hjælp til?

Du kan få personlig pleje til opgaver, som du er ude af stand til eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd.

Personlig pleje kan omfatte hjælp til at:

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

Visitators vurdering tager udgangspunkt i dine ressourcer, herunder hvad du selv kan klare, og hvilken betydning den personlige pleje har for dig.

Den personlige pleje tilrettelægges i nært samarbejde med dig, så plejen kan gives med respekt for din integritet, blufærdighed, og så du i videst muligt omfang selv kan deltage aktivt i opgaveløsningen.

Endvidere afhænger omfanget af hjælpen af, om du har en ægtefælle eller samlever, der har mulighed for at tage del i opgaverne.

### Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du har brug for hjælp til personlig pleje, skal du henvende dig til dit lokale Pensions- og Omsorgskontor.

Når du søger om hjælp til personlig pleje, er der fastsat en tidsfrist på X dage fra Pensions- og Omsorgskontoret modtager din ansøgning, til du får et svar.

Hjælpen sættes i værk hurtigst muligt og senest X dage efter, at den er bevilget.

Hvis du har brug for akut hjælp, kan den sættes i værk med øjeblikkelig virkning.

### Hvornår udføres hjælpen?

Du kan modtage personlig pleje hele døgnet afhængigt af dine behov, men plejen bliver typisk udført om morgenen og om aftenen.

Tidspunkterne aftaler du nærmere med leverandøren

### Hvem udfører hjælpen?

Medarbejderne, som leverer hjælpen i dit hjem, har som udgangspunkt en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise dig, hvis du beder om det

Hvis du modtager hjælp til pleje flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere.

### Dit hjem er en arbejdsplads

Når du modtager hjælp i dit hjem, er medarbejderne omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at arbejdet skal kunne udføres under sikkerhedsmæssigt forsvarlige forhold. Derfor kan det være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere visse hjælpemidler i dit hjem.

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

### Fleksibel hjælp

Du har mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, du er bevilget. Det kan for eksempel være, at et familiemedlem har hjulpet dig i bad. Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges på noget andet. Du kan f.eks. få rullet dit hår op eller blive ledsaget på en lille gåtur.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til. Din mulighed for at bytte opgaver gælder både for personlig pleje og praktisk hjælp. Hvis du vælger at bytte dig til opgaver, skal de kunne udføres inden for den afsatte tid.

Det er medarbejderens ansvar at vurdere, om det er fagligt forsvarligt. Hvis medarbejderen vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt, leveres hjælpen efter din afgørelse.

Hvis du gennem længere tid bytter en opgave væk, kan kommunen revurdere dit behov. Det kan jo være tegn på, at du ikke længere har behov for det pågældende tilbud, eller at du i stedet har behov for en anden type hjælp.

### Hvem kan levere hjælpen?

Når du er visiteret til personlig pleje, kan du vælge, hvem der skal levere hjælpen.

Du har følgende muligheder:

- 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 lokale Pensions- og Omsorgskontor, og ansættes derefter i det antal timer, du har fået bevilget hjælp.
- 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 sikre, at du kan træffe beslutninger på et godt grundlag, får du information om de forskellige leverandører ved visitationsbesøget. Hvis du både får praktisk hjælp og personlig pleje, kan du også vælge at få den personlige pleje fra den kommunale hjemmepleje og den praktiske hjælp fra en privat leverandør eller omvendt. Du kan også læse mere på [www.kk.dk/fritvalg](http://www.kk.dk/fritvalg).

Når du har besluttet dig for, hvem der skal udføre hjælpen hos dig, bestiller Pensions- og Omsorgskontoret hjælpen hos leverandøren. Derefter bliver du kontaktet af en medarbejder fra den leverandør, du har valgt. Sammen aftaler I et tidspunkt for det første besøg, og for hvornår du fremover skal have besøg med udgangspunkt i din afgørelse om hjælp. Du har mulighed for at skifte leverandør, hvis du ønsker det.

### Hvis du vil skifte leverandør?

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte dit lokale Pensions- og Omsorgskontor og oplyse dem om, hvem du ønsker skal levere din hjælp.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel fra den 1. i en måned.

### Ændringer i aftalen

Hjælpen 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 medarbejdere.

Hvis hjælpen undtagelsesvist ikke kan komme på det aftalte tidspunkt, bliver du kontaktet så hurtigt som muligt. Samtidig får du tilbudt et erstatningsbesøg.

### Husk at melde afbud

Hjælpen leveres kun, når du selv er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker melder afbud til leverandøren, hvis du f. eks er på ferie.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, har Pensions- og

Omsorgskontoret pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Kontoret vil bl.a. kontakte dine pårørende.

Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder Pensions- og Omsorgskontoret en låsesmed om at åbne døren til dit hjem. Pensions- og Omsorgskontoret betaler udgiften til låsesmeden.

Hvis det efterfølgende viser sig, at det er dig, som har glemt at aflyse besøget, vil udgiften til låsesmeden påhvile dig.

### **Hvad koster hjælpen?**

Hovedreglen er, at personlig pleje er gratis. Hvis du kun skal have personlig pleje i en kortere periode, fx efter en operation eller sygdom, skal du betale for hjælpen. Betalingen for den midlertidige hjælp afhænger af din og din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.

Kommunen stiller ikke sæbe og øvrige plejemidler, håndklæder, vaskeklude, hårtørrer mv. til rådighed.

### **Lovgrundlag**

Reglerne for personlig pleje er fastsat i Lov om social service § 83.

## Praktisk hjælp

Du kan få praktisk hjælp, hvis du har behov for hjælp til eksempelvis at gøre rent, vaske tøj eller købe ind. Den praktiske hjælp udføres i dagtimerne.

### Hvad er formålet med hjælpen?

Formålet for hjælpen er, at du bliver stand til at klare dig selv eller at klare så mange opgaver som muligt. Du kan få hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb, hvis du eller andre i husstanden ikke er i stand til selv at udføre opgaven.

### Hvad kan du få hjælp til?

Du kan få hjælp til rengøring, tøjvask og indkøb, hvis du eller andre i din husstand ikke er i stand til selv at udføre opgaverne.

Det betyder, at hjælpen tilrettelægges i nært samarbejde med dig, så du i videst muligt omfang selv kan deltage aktivt i opgaveløsningen. I praksis betyder det, at hvis du ikke længere har kræfter til selv fx at støvsuge, men godt kan tørre støv af, vil medarbejderen støvsuge, mens du selv skal støve af.

### Rengøring

Du kan få hjælp til rengøring af daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig med opholdsstue, soveværelse, køkken, bad og entré (ca. 67 m<sup>2</sup>).

Rengøring kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- støvsuge gulvtæpper og de mest anvendte møbler
- tørre støv af på flader i nå-højde inkl. vindueskarme
- vaske gulv i stue, entré, soveværelse og køkken
- gøre rent på badeværelset
- gøre rent i køkkenet
- skifte sengetøj

Du kan som hovedregel få gjort rent hver 14. dag.

### Tøjvask

Du kan få hjælp til at vaske tøj hver 14. dag.

Hvis du har et særligt problem, f.eks. inkontinens eller øget svedtendens, kan du få hjælp til tøjvask oftere.

Tøjvask kan f.eks. omfatte hjælp til at:

- sortere vasketøj
- vaske tøj/vaskeri
- hænge tøj til tørre, tage det ned igen, lægge det sammen og på plads

### Indkøb

Du kan få hjælp til indkøb en gang om ugen. Hvis du har særlige kostbehov, f.eks. pga. sygdom, kan du få hjælp til indkøb oftere.

I forbindelse med visitationen skal der tages hensyn til, om du selv kan udarbejde indkøbsliste, sætte varer på plads og forestå betalingen.

Hvis du ikke er i stand til at indgå i en indkøbsordning, kan du få hjælp til indkøb til personligt forbrug. Indkøb foretages i det nærmeste supermarked.

### Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du har behov for praktisk hjælp, skal du henvende dig til dit lokale Pensions- og Omsorgskontor.

Når du søger om praktisk hjælp, er der fastsat en tidsfrist på en X dage fra Pensions- og Omsorgskontoret modtager din ansøgning, til du får et svar.

Hjælpen sættes i værk hurtigst muligt og senest X dage efter at den er bevilget.

**Hvornår udføres hjælpen?**

Du kan modtage praktisk hjælp hele dagen afhængigt af dit behov, men hjælpen udføres typisk sent om formiddagen og over middag.

Tidspunkterne aftaler du nærmere med leverandøren.

Det tilstræbes så vidt muligt at begrænse antallet af forskellige medarbejdere, som du får besøg af.

**Hvem udfører hjælpen?**

Medarbejderne, som leverer hjælpen i dit hjem, har som udgangspunkt en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise dig, hvis du beder om det.

Hvis du modtager hjælp til pleje flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere.

**Dit hjem er en arbejdsplads**

Når du modtager hjælp i dit hjem, er medarbejderne omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at arbejdet skal kunne udføres under sikkerhedsmæssigt forsvarlige forhold. Det kan derfor være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere visse hjælpemidler i dit hjem.

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

**Fleksibel hjælp**

Du har mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, du er bevilget. Det kan for eksempel være, at et familie-medlem har gjort rent. Så kan du aftale med din medarbejder, at han/hun ved næste besøg bruger tiden på noget andet, fx små reparationer af tøj eller blive ledsaget på en lille gåtur.

Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte. Du kan dog ikke bytte praktisk hjælp til personlig pleje, medmindre du er visiteret til denne type hjælp. Hvis du vælger at bytte dig til opgaver, skal de kunne udføres inden for den afsatte tid.

Det er medarbejderens ansvar at vurdere, om det er fagligt forsvarligt. Hvis medarbejderen vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt, leveres hjælpen efter din afgørelse.

Hvis du gennem længere tid bytter en opgave væk, kan kommunen revurdere dit behov. Det kan jo være tegn på, at du ikke længere har behov for det pågældende tilbud, eller at du i stedet har behov for en anden type hjælp.

**Hvem kan levere hjælpen?**

Når du er visiteret til personlig pleje, kan du vælge, hvem der skal levere hjælpen.

Du har følgende muligheder:

- 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 lokale Pensions- og Omsorgskontor, og ansættes derefter i det antal timer, du har fået bevilget hjælp.
- 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 sikre, at du kan træffe beslutninger på et godt grundlag, får du information om de forskellige leverandører ved visitationsbesøget. Hvis du både får praktisk hjælp og personlig pleje, kan du også vælge at få den personlige pleje fra den kommunale hjemmepleje og den praktiske hjælp fra en pri-

vat leverandør eller omvendt. Du kan også læse mere på [www.kk.dk/fritvalg](http://www.kk.dk/fritvalg).

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

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

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte dit lokale Pensions- og Omsorgskontor og oplyse dem om, hvem du ønsker skal levere din hjælp.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel fra den 1. i en måned.

### **Ændringer i aftalen**

Hjælpen 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 medarbejdere.

Hvis hjælpen undtagelsesvist ikke kan komme på det aftalte tidspunkt, bliver du kontaktet så hurtigt som muligt. Samtidig får du tilbudt et erstatningsbesøg.

### **Husk at melde afbud**

Hjælpen leveres kun, når du selv er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker melder afbud til leverandøren, hvis du f. eks er på ferie.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, har Pensions- og Omsorgskontoret pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Kontoret vil bl.a. kontakte dine pårørende.

Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder Pensions- og Omsorgskontoret en låsesmed om at åbne døren til dit hjem. Pensions- og Omsorgskontoret betaler udgiften til låsesmeden.

Hvis det efterfølgende viser sig, at det er dig, som har glemt at aflyse besøget, vil udgiften til låsesmeden påhvile dig.

### **Hvad koster hjælpen?**

Praktisk hjælp er som udgangspunkt gratis. Hvis du har behov for hjælp i en kortere periode, fx efter sygdom eller en operation, afhænger betalingen af din og din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.

Det forventes, at du stiller de nødvendige miljøvenlige rengøringsmidler, vaskepulver, støvsuger (inkl. engangsposer), koste og spande til rådighed.

### **Lovgrundlag**

Reglerne for praktisk hjælp er fastsat i Lov om social service § 83.

## Lov om social service

### § 79

Kommunalbestyrelsen kan iværksætte eller give tilskud til generelle tilbud med aktive-rende og forebyggende sigte. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte retningslinjer for, hvilke persongrupper der kan benytte tilbuddene.

*Stk. 2.* Afgørelser efter stk. 1 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

*Stk. 3.* Socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse regler om betaling for tilbud efter stk. 1.

### § 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).

### § 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 genop-

træning 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.

### § 87

Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

### § 88

Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

*Stk. 2.* Tilbuddene om hjælp efter § 83 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Tilbuddene skal løbende tilpasses modtagerens behov.

*Stk. 3.* Tilbud efter § 86 gives efter en konkret, individuel vurdering af træningsbehovet. Genoptræningstilbud efter § 86, stk. 1, gives med henblik på så vidt muligt at bringe personen op på det funktionsniveau, som den pågældende havde inden sygdommen. Tilbud efter § 86, stk. 2, gives til personer, som har brug for en individuel træningsindsats med henblik på at kunne vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder.

**§ 107**

Kommunalbestyrelsen kan tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer, som på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov for det lægehenvi-ning til personer med ophold i kommunen.

**§ 108**

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde ophold i boformer, der er egnet til længerevarende ophold, til personer, som på grund af be-tydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis.

**§ 112**

Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt ned-sat 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 til-værelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.

## Sundhedsloven

**§ 119**

Kommunalbestyrelsen har ansvaret for ved varetagelsen af kommunens opgaver i forhold til borgerne at skabe rammer for en sund levevis.

**§ 138**

Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvi-ning til personer med ophold i kommunen.

**§ 140**

Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri genoptræning til personer, der efter ud-skrivning fra sygehus har et lægefagligt be-grundet behov for genoptræning, jf. § 84 om genoptræningsplaner.

## Pensions- og Omsorgskontorer

### Pension og Omsorg Amager

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

### Pension og Omsorg Bispebjerg

Tomsgårdsvej 23 C  
2400 København NV  
Telefon: 33 17 52 92

### Pension og Omsorg Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave

Reventlowsgade 10  
1651 København V  
Tlf. 35 30 22 00

### Pension og Omsorg Nørrebro

Lygten 2 C, 3. sal  
2400 København NV  
Tlf. 35 30 36 40

### Pension og Omsorg Valby

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

### Pension og Omsorg Vanløse/Brønshøj/ Husum

Hanebred 2 A  
2720 Vanløse  
Tlf. 33 17 18 00  
E-mail: povanloese@suf.kk.dk

### Pension og Omsorg Østerbro

Hans Knudsens Plads 3  
2100 København Ø  
Tlf. 35 30 48 53  
E-mail: poosterbro@suf.kk.dk

## Klageinstanser

### Klagerådet

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

### Borgerrådgiveren

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

### Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Frederiksborggade 15, 2. sal  
1360 København K  
Telefon: 33 38 95 00  
www.pkn.dk

### Embedslægeinstitutionen Hovedstaden

Borups Alle 177, blok D-E  
2400 København NV  
Telefon: 72 22 74 50  
E-mail: hvs@sst.dk



