

Bilag I

TILBUD TIL ÆLDRE

Kvalitetsstandarder 2008

Indhold

Forord	3
Mål og værdier	4
Mål for ældreområdet	4
Principper for indsatsen	4
Generel information	5
Hvad kan du få hjælp til?	5
Hvordan søger du om hjælp?	5
Hvem leverer hjælpen	6
Hvad koster hjælpen?	6
Hvordan sikrer vi kvaliteten?	7
Hvis du ønsker at klage?	7
Kvalitetsstandarder	8
Personlig pleje	8
Praktisk hjælp	11
Hjemmesygepleje	15
Mad og måltider	17
Træning	20
Aktiviteter	23
Hjælpe midler og boligindretning	25
Omsorgstandpleje	27
Ældre- og plejeboliger	29
Lovgrundlag	31
Lov om social service	31
Sundhedsloven	32
Adresser	33
Pensions- og Omsorgskontorer	33
Genoptræning København	33
Hjælpe middelcentret	34
Omsorgstandplejen	34
Sundhedscentre	34
Klageinstanser	36

Kære borger i Københavns Kommune

I Sundheds- og Omsorgsudvalget er vi glade for at kunne præsentere de nye kvalitetsstandarder, som vi har vedtaget for ældreområdet i Københavns Kommune i 2008.

Kvalitetsstandarderne beskriver det serviceniveau, som vi har fastlagt for kommunens ældre borgere. Her kan du se, hvilken hjælp, du kan forvente fra kommunen, hvis du får behov for støtte til at klare dig i hverdagen. Du kan også læse om de mål og værdier, som vi har formuleret for ældreområdet.

Formålet med kvalitetsstandarderne er at sikre, at der er sammenhæng mellem de politiske mål og den hjælp, du modtager. Og de skal bidrage til en ensartet service, hvor borgere med samme behov får samme hjælp.

De nye kvalitetsstandarder er resultatet af en god proces, hvor repræsentanter for ældrerådene, interesseorganisationer, leverandører og medarbejdere har budt ind med holdninger og synspunkter.

I Sundheds- og Omsorgsudvalget vil vi én gang om året følge op på, om der er behov for at ændre kvalitetsstandarderne. Det gør vi blandt andet ud fra de tilbagemeldinger, vi får fra borgerne og fra vores medarbejdere.

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

Med venlig hilsen

[underskrift]

Mogens Lønborg
Sundheds- og omsorgsborgmester

Mål og værdier

Det er politikerne i Københavns Kommune, som fastsætter serviceniveauet på ældreområdet. Politikerne har dermed også det overordnede ansvar for kommunens tilbud.

Mål for ældreområdet

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 har brug for hjælp fra kommunen.

Overordnede mål for ældreområdet

De ældre i København

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

Principper for indsatsen

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 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. 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.

Kommunens tilbud skal sikre, at de ældre fastholder eller udvikler deres ressourcer gennem en aktiverende og forebyggende indsats. De ældre skal opleve, at indsatsen tager udgangspunkt i deres individuelle behov og ønsker, og at der er sammenhæng i den hjælp, som de modtager i hverdagen.

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.

Generel information

Du kan søge om hjælp og støtte til en række opgaver i hverdagen, hvis du er fyldt 65 år og bor i Københavns Kommune.

Hvad kan du få hjælp til?

Københavns Kommune tilbyder hjælp til opgaver, som du kun vanskeligt eller ikke selv kan klare. Målet med hjælpen er, at du bliver i stand til selv at klare så mange ting som muligt. Hjælpen er derfor hjælp til selvhjælp. Det betyder, at du selv er med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver, når det kan lade sig gøre.

Københavns Kommunes tilbud til ældre

Du kan få følgende former for hjælp fra kommunen:

- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Hjemmesygepleje
- Mad og måltider
- Træning
- Aktiviteter
- Hjælpe midler og boligindretning
- Omsorgstandpleje
- Ældre- og plejeboliger

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

Andre tilbud

Københavns Kommune har også andre tilbud til ældre, bl.a. forebyggende hjemmebesøg, pension og tillæg.

Forebyggende hjemmebesøg er et tilbud til dig, som er over 75 år. Du får tilbudt to besøg om året. Under besøget kan du få en snak med en af kommunens forebyggende medarbejdere om servicetilbud, forebyggende aktiviteter og støttemuligheder.

Er du fyldt 65 år, kan du få folkepension. Herudover kan du søge om tillæg, f.eks. varme-, helbreds- og personlige tillæg samt boligydelse. Tillæggenes størrelse afhænger af din økonomiske situation.

Du kan få mere at vide om de andre tilbud til ældre på dit lokale pensions- og omsorgskontor. Du kan også læse mere på kommunens hjemmeside: www.kk.dk.

Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du har brug for hjælp, eller hvis du gerne vil vide mere om kommunens servicetilbud til ældre, kan du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende, din læge eller sygehuset kan også kontakte pensions- og omsorgskontoret for dig.

Når pensions- og omsorgskontoret har modtaget din henvendelse, kontakter de dig for at aftale, hvornår du får besøg af en visitator i dit hjem. Visitatoren vil sammen med dig vurdere dit behov for hjælp. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til samtalen.

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 boligindretning?

På baggrund af vurderingen af din samlede situation og dit behov for hjælp træffer visitator en afgørelse. I afgørelsen kan du se, hvad du kan få hjælp til, hvor meget hjælp du kan få, og hvad målet med hjælpen er

Registrering af oplysninger

For at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp registrerer kommunen relevante oplysninger om dig elektronisk. Du har ret til at få indsigt i oplysningerne ifølge persondataloven. Du kan læse mere om persondataloven og dine muligheder under lovgrundlag bagest i brochuren.

Hvem leverer hjælpen?

Du kan vælge, om du vil have hjælpen fra kommunen eller fra en af de private leverandører, som kommunen har godkendt, hvis du har fået bevilget personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice. Visitator informerer dig om de leverandører, du kan vælge imellem, og udleverer informationsmateriale om leverandørerne. Du kan også finde informationen på Københavns Kommunes hjemmeside: www.kk.dk/fritvalg.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller pensions- og omsorgskontoret 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.

Hvis du modtager hjælp flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere. Kommunen tilstræber at begrænse antallet af forskellige medarbejdere, der kommer i dit hjem.

Hvad koster hjælpen?

Den hjælp, du modtager, er som udgangspunkt gratis. 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. Du skal også selv betale for tøjvask, madservice, omsorgstandpleje og døgnophold.

Du kan få de aktuelle takster på dit lokale pensions- og omsorgskontor. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside: www.kk.dk.

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 får, for at sikre, at kvalitetskravene er opfyldt, at hjælpen svarer til dine behov, og at du er tilfreds med hjælpen.

Kommunen gennemfører også tilfredshedsundersøgelser blandt de borgere, der modtager hjælp, og fører tilsyn med leverandørerne. Tilfredshedsundersøgelser og tilsynsrapporter offentliggøres på kommunens hjemmeside. Du kan også få dem på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Mindst en gang om året følger kommunen op på kvalitetsstandarderne, herunder mål for hjælpen og kvalitetskrav til leverandørerne. Kommunen er også løbende i dialog med ældreråd, bruger- og pårørenderåd og ældreorganisationer, som bl.a. bliver hørt i forbindelse med den årlige revision af kvalitetsstandarderne.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, kan du få hjælp til at klage på dit lokale pensions- og omsorgskontor eller hos Borgerrådgiveren (se adresser bagest i brochuren). Du får også en klagevejledning sammen med din afgørelse.

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

Alle klager besvares inden for 10 arbejdsdage med en bekræftelse på, at klagen er modtaget. Fristen for behandling af klager afhænger af klagens indhold.

Du kan læse mere om dine muligheder for at klage på kommunens hjemmeside: www.kk.dk/klage.

Personlig pleje

Du kan få personlig pleje, hvis du har behov for hjælp til for eksempel at vaske dig, at komme i bad eller gå på toilettet.

Hvad er formålet?

Formålet med hjælpen 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 ikke eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd. Den hjælp, du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med. Hjælpen er hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt selv hjælper med at løse opgaverne.

Hvad er personlig pleje?

Du kan få hjælp til personlig pleje afhængigt af dit behov. Den personlige pleje tilrettelægges i tæt samarbejde med dig, og plejen gives med respekt for dine ønsker.

Personlig pleje

Du kan f.eks. få hjælp til 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
- tage medicin

Hvordan søger du om personlig pleje?

Hvis du vil søge om hjælp til personlig pleje, skal du henvende dig til henvende dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende eller din læge kan også kontakte kontoret for dig.

Når du søger om hjælp til personlig pleje, er der fastsat en tidsfrist på én uge fra pensions- og omsorgskontoret modtager din ansøgning, til du får et svar.

Hjælpen sættes i værk hurtigst muligt, efter at den er bevilget. Hvis du har brug for akut hjælp, sættes den i værk med det samme.

Hvornår udføres personlig 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 personlig pleje?

Når du har fået bevilget hjælp til personlig pleje, kan du selv vælge, hvem der skal udføre hjælpen.

Frit valg af leverandør

Du kan vælge mellem 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.
- 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 beslutninger på et godt grundlag, får du information om de forskellige muligheder ved visitationsbesøget. Hvis du får både 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. Du kan læse mere på Københavns Kommunes hjemmeside: www.kk.dk/fritvalg.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen for dig, bestiller pensions- og omsorgskontoret 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 modtager hjælp til pleje flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere. Kommunen tilstræber at begrænse antallet af forskellige 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 skal være i orden. Derfor kan det 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 beder om, 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 bevilget. Det kan f.eks. være, at et familiemedlem har hjulpet dig i bad. Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges til 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 sikre, 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 lokale pensions- og omsorgskontor og oplyse dem om, hvem du ønsker skal levere din hjælp.

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

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

Husk at melde afbud

Hjælpen leveres kun, når du er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du f.eks. skal i byen eller på ferie.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, har kommunen pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Medarbejderne vil bl.a. kontakte dine eventuelle pårørende. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder medarbejderne en låsesmed om at åbne døren til dit hjem. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, så skal du betale for låsesmeden.

Hvad koster det?

Personlig pleje er som hovedregel gratis. Hvis du kun skal have 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 utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, kan du få hjælp til at klage på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Klager om personlig pleje behandles i Klagerådet (se adresser bagest i brochuren). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men rådet kan anbefale, at din sag bliver behandlet igen.

Hvad siger loven?

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 for eksempel at gøre rent, vaske tøj eller købe ind.

Hvad er formålet?

Formålet med hjælpen 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 ikke eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd. Den hjælp, du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med. Hjælpen er hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt selv hjælper til med at løse opgaverne.

Hvad er 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 m²). Du kan som hovedregel få gjort rent hver 14. dag.

Rengøring

Du kan f.eks. få hjælp til at:

- støvsuge tæpper, gulve 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 i køkken og på badeværelse
- skifte sengetøj

Tøjvask

Du kan 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

Du kan f.eks. få 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, f.eks. pga. sygdom, kan du få hjælp til indkøb oftere.

Indkøb

Du kan f.eks. få hjælp til at:

- skrive en indkøbsliste
- købe dagligvarer via indkøbsordning
- sætte varer på plads
- hente medicin og gå i banken

Hvordan søger du om praktisk hjælp?

Hvis du vil søge om praktisk hjælp, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende eller din læge kan også kontakte konteret for dig.

Når du søger om praktisk hjælp, er der fastsat en tidsfrist på én uge fra pensions- og omsorgskontoret modtager din ansøgning, til du får et svar.

Hjælpen sættes i værk hurtigst muligt, efter at den er bevilget.

Hvornår udføres praktisk 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 praktisk hjælp?

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

Frit valg af leverandør

Du kan vælge mellem 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.
- 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 beslutninger på et godt grundlag, får du information om de forskellige muligheder ved visitationsbesøget. Hvis du får både praktisk hjælp og personlig pleje, kan du vælge at få den praktiske hjælp fra én leverandør og den personlige pleje fra en anden leverandør. Du kan læse mere på www.kk.dk/fritvalg.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen, bestiller pensions- og omsorgskontoret 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 skal være i orden. Derfor kan det være nødvendigt at flytte rundt på møblerne, fjerne løse gulvtæpper eller installere visse hjælpemidler i dit hjem, før du kan få hjælp.

Medarbejderne må ikke ryge i dit hjem. Københavns Kommune beder om, 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 bevilget. Det kan for eksempel 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 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 personlig pleje. Hvis du vælger at bytte dig til opgaver, skal de kunne udføres inden for den afsatte tid.

Det er medarbejderens ansvar at sikre, 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 lokale pensions- og omsorgskontor og oplyse dem om, hvem du ønsker skal levere din hjælp.

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

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

Husk at melde afbud

Hjælpen leveres kun, når du er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du f.eks. skal i byen eller på ferie.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, har kommunen pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Medarbejderne vil bl.a. kontakte dine eventuelle pårørende. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder medarbejderne en låsesmed om at åbne døren til dit hjem. Hvis det viser sig, at du har glemte at aflyse besøget, så skal du betale for låsesmeden.

Hvad koster det?

Praktisk hjælp er som hovedregel gratis. 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 din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.

Du skal også betale for vaskeordning. De aktuelle takster kan du få på dit lokale pensions- og omsorgskontor. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside.

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

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, kan du få hjælp til at klage på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Klager om praktisk hjælp behandles i Klagerådet (se adresser bagest i brochuren). Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men rådet kan anbefale, at din sag bliver behandlet igen.

Hvad siger loven?

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

Hjemmesygepleje

Du kan få hjælp fra hjemmesygeplejen, hvis du har behov for sygepleje og behandling ved akut eller kronisk sygdom, eller hvis du har et vanskeligt sygdomsforløb.

Hvad er formålet?

Formålet med hjemmesygeplejen er, at du kan blive i dit hjem, når du er syg, hvad enten sygdommen er midlertidig eller kronisk. Målet er, at hjemmesygeplejen skal være med til at forebygge sygdom og bidrage til, at du får en sammenhængende pleje i overensstemmelse med dit behov.

Hvad er hjemmesygepleje?

Hjemmesygepleje er hjælp, som kræver en sygeplejefaglig viden.

Hjemmesygepleje

Hjemmesygepleje er f.eks.:

- Pleje og behandling i forbindelse med diabetes, dårligt kredsløb eller kræft
- 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

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 lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende kan også kontakte kontoret for dig. Derefter tager pensions- og omsorgskontoret stilling til, hvilken sygepleje du kan få.

Hjemmesygeplejen sættes i værk hurtigst muligt, efter at den er bevilget.

Hvornår udføres hjemmesygepleje?

Hjemmesygeplejen kan efter behov komme på besøg i alle døgnets timer.

Hvem udfører hjemmesygepleje?

Hjemmesygepleje udføres enten af sygeplejersker eller af social- og sundhedsassistenter, som har de faglige kvalifikationer til at udføre hjemmesygepleje, men 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 skal være i orden. Derfor kan det 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 beder om, at du heller ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Hvis der er 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 blandt medarbejderne. Hvis hjælpen undtagelsesvist ikke kan komme på det aftalte tidspunkt, bliver du kontaktet så hurtigt som muligt.

Husk at melde afbud

Hjælpen leveres kun, når du er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du f.eks. skal i byen eller på ferie.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, har kommunen pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Medarbejderne vil bl.a. kontakte dine eventuelle pårørende. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder medarbejderne en låsesmed om at åbne døren til dit hjem. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, så skal du 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 lokale pensions- og omsorgskontor hjælpe dig med at bestille sygepleje.

Hvad koster det?

Hjemmesygepleje er gratis.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du er utilfreds med den sygepleje, du modtager, kan du få hjælp til at klage på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Klager over hjemmesygepleje behandles i Sundhedsvæsenets Patientklagenævn eller Embedslægeinstitutionen Hovedstaden (se adresser bagest i brochuren).

Hvad siger loven?

Reglerne for hjemmesygepleje er fastsat i Sundhedsloven §§ 138 og 139.

Mad og måltider

Du kan få ét eller flere af dagens måltider, hvis du ikke er i stand til selv at lave mad. Du kan også få støtte og vejledning, hvis du vejer for lidt eller mangler appetit.

Hvad er formålet?

Formålet er at sikre dig bedst mulig trivsel, og sætte dig i stand til at leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. Målet er, at du får hjælp til de opgaver omkring mad og måltider, som du ikke eller kun vanskeligt kan klare på egen hånd.

De tilbud du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med. Tilbuddene er hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt selv hjælper til med opgaverne omkring mad og måltider.

Hvad er mad og måltider?

Mad og måltider

Mad og måltider kan f.eks. omfatte:

- Madservice med udbringning
- Madservice uden udbringning
- Tilberedning af morgenmad og kold mad inkl. mellemmåltider
- Opvarmning af tilberedt mad
- Hjælp til at spise og drikke
- Ernæringspleje

Maden følger 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 vælge at 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 diæt, kan du få mad, der tager hensyn til dette. Ved andre sygdomme eller ved allergi over for bestemte fødevarer skal du have en lægeerklæring for at få diætmad.

Madservice uden udbringning

Du kan få dagens hovedmåltid uden for dit hjem, hvis du f.eks. ønsker at spise i selskab med andre. Måltidet tilbydes i caféer eller andre spisesteder, som er godkendt til at levere tilbuddet. Du får én varm hovedret og én bilet, som kan være en forret eller en dessert. Du kan ikke forvente, at du kan få særlig mad ved sygdom eller allergi.

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.

Ernæringspleje

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 ernæringspleje i en begrænset periode med udgangspunkt i dine behov.

Hvordan søger du om mad?

Hvis du vil søge om hjælp til mad og måltider, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende eller din læge kan også kontakte kontoret for dig.

Når du søger om hjælp til mad og måltider, er der fastsat en tidsfrist på én uge fra pensions- og omsorgskontoret modtager din ansøgning, til du får et svar.

Hvornår leveres maden?

Mad leveres i dit hjem i dagtimerne. Mad i cafeer eller på andre spisesteder leveres typisk midt på dagen. De nøjagtige tidspunkter kan du se i leverandørernes informationsmateriale.

De øvrige tilbud om støtte til mad og måltider kan du efter behov modtage flere gange dagligt på alle årets dage.

Hvem kan levere maden?

Du kan vælge mellem de leverandører, der er godkendt af kommunen. For at du kan træffe beslutninger på et godt grundlag, får du information om de forskellige leverandører ved visitationsbesøget. Når du har besluttet, hvem der skal levere maden, bestiller pensions- og omsorgskontoret hjælpen hos leverandøren.

De medarbejdere, der laver maden, er uddannet eller under uddannelse inden for madområdet. De medarbejdere, der leverer hjælp 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 skal være i orden.

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

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 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.

Husk at melde afbud

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du ikke er hjemme på det tidspunkt, hvor du får leveret mad eller støtte til mad og måltider.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, har kommunen pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Medarbejderne vil bl.a. kontakte dine eventuelle pårørende. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder medarbejderne en låsesmed om at åbne døren til dit hjem. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, så skal du 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 lokale pensions- og omsorgskontor. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside: www.kk.dk.

De øvrige tilbud om støtte i forbindelse med mad og måltider er gratis.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, kan du få hjælp til at klage på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Lovgrundlag

Reglerne for mad og måltider er fastsat i Lov om social service §§ 79, 83 og 84 og Sundhedsloven §§ 138 og 139.

Træning

Du kan få vejledning og tilbud om træning, hvis du for eksempel har brug for at styrke dine færdigheder eller komme til kræfter igen efter sygdom eller en ulykke.

Hvad er formålet?

Formålet med træning er, at du har et selvstændigt og aktivt liv så længe som muligt. Målet er, at du genvinder, vedligeholder eller styrker dine færdigheder og fastholder din evne til at klare hverdagens opgaver selv eller med mindst mulig hjælp. Den træning, du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare.

Hvad er træning?

Træning

Træning kan f.eks. omfatte:

- Genoptræning efter udskrivning fra hospital
- Anden genoptræning
- Vedligeholdelsestræning
- Døgnophold

For at du får det bedst mulige udbytte af træningen tilrettelægges den ud fra dine ressourcer og ønsker. Træning kan bestå af flere forløb, f.eks. genoptræning efterfulgt af vedligeholdelsestræning.

Genoptræning efter udskrivning fra hospital

Når du bliver udskrevet fra hospitalet, kan din læge på hospitalet henvise dig til genoptræning. Du vil da få udleveret en genoptræningsplan på hospitalet. Det fremgår af planen, om træningen foregår på hospitalet (specialiseret genoptræning) eller i en kommune (almen genoptræning).

Hvis du skal have genoptræning i Københavns Kommune, sender hospitalet din genoptræningsplan til Genoptræning København. Inden for en uge vil du modtage et brev, hvor det fremgår, hvor du skal modtage genoptræningen, og hvornår din træning starter. Med en genoptræningsplan kan du også vælge at gå til træning i en anden kommune end København.

Genoptræningen foregår individuelt eller i grupper, og den finder sted på et af kommunens træningscentre eller i dit eget hjem. Du kan få genoptræning i en tidsbegrænset periode fra 3 uger til 3 måneder. Omfanget kan variere fra én til flere gange om ugen.

Anden genoptræning

Du kan få genoptræning, hvis du på grund af skader eller sygdom har behov for målrettet træning.

Genoptræningen foregår individuelt eller i grupper, og den finder sted på et af kommunens træningscentre eller i dit eget hjem.

Vedligeholdelsestræning

Du kan få vedligeholdelsestræning, hvis du har brug for at fastholde dine fysiske og psykiske færdigheder. Målet er, at du skal blive ved med at kunne klare dig selv mest muligt.

Vedligeholdende træning foregår på kommunens daghjem, dagcentre eller i dit eget hjem. Træningen foregår individuelt eller på hold. Omfanget af træningen afhænger af dit behov.

Døgnophold

Du kan få et midlertidigt døgnophold (rehabiliteringsophold), hvis du har behov for genoptræning i mange af døgnets timer, eller hvis du i en periode har brug for hjælp til at klare dig hele døgnet, f.eks. hvis du er svækket efter sygdom, dine pårørende er på ferie eller din bolig bliver renoveret.

Du kan også få et døgnophold, hvis du har behov for en vurdering af, om du kan klare dig i din nuværende bolig fremover, eller om du har behov for en anden type bolig.

Du beholder din nuværende bolig, og du bor i en møbleret lejlighed under opholdet.

Hvordan søger du om træning?

Hvis du vil søge om et træningsforløb i Københavns Kommune, kan du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende eller din læge kan også kontakte kontoret for dig.

Hvis du skal have genoptræning efter udskrivning fra hospital, sender hospitalet din genoptræningsplan til Genoptræning København.

Hvornår foregår træningen?

Genoptræning og vedligeholdelsestræning foregår typisk i dagtimerne.

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 træning i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet skal være i orden.

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

Hvis der er ændringer i aftalen?

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

Husk at melde afbud

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du ikke er hjemme, når du skal modtage træning i dit hjem.

Har du ikke meldt afbud, og medarbejderen går forgæves, har kommunen pligt til at sikre, at du ikke er i nød. Medarbejderne vil bl.a. kontakte dine eventuelle pårørende. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, beder medarbejderne en låsesmed om at åbne døren til dit hjem. Hvis det viser sig, at du har glemt at aflyse besøget, så skal du betale for låsesmeden.

Hvad koster det?

Træning er gratis. Du skal dog betale eventuelle udgifter til personlige materialer og forplejning. Hvis du vælger træning i en anden kommune, skal du selv betale for transporten.

For et døgnophold skal du betale ca. 100 kr. pr. dag. Beløbet dækker sengetøj, håndklæder, mad og drikke.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du ikke er tilfreds med den træning, du modtager, har du mulighed for at klage. Du kan klage til:

- Sundhedsvæsenets Patientklagenævn, som behandler sager vedrørende lægefaglige vurderinger og afgørelser om dit genoptræningsbehov, som står i din genoptræningsplan fra hospitalet.
- Region Hovedstaden, som behandler sager om serviceniveauet i forbindelse med genoptræning på hospitaler.
- Pensions- og omsorgskontoret, som behandler sager vedrørende genoptræning og vedligeholdelsestræning i kommunen.

Kontaktoplysninger til de forskellige klageinstanser kan du finde under adresser bagest i brochuren.

Hvad siger loven?

Reglerne for træning er fastsat i Sundhedsloven § 140 og Lov om social service §§ 85 og 86.

Aktiviteter

Du kan få hjælp og støtte til at deltage i aktiviteter, hvis du af fysiske, sociale og psykiske årsager ikke selv kan opfylde dit behov for aktiviteter og socialt samvær i hverdagen. Du kan også deltage i aktiviteter for alle ældre i København.

Hvad er formålet?

Formålet med aktiviteterne er at fremme din sundhed og trivsel, din livskvalitet og din evne til at klare dig med så lidt hjælp fra kommunen og andre som muligt. Målet er, at du får mulighed for at bruge dine ressourcer og færdigheder, og at du får oplevelser og samvær med andre ældre.

Hvad er aktiviteter?

Aktiviteter

Aktiviteter kan omfatte:

- Tilbud på dagcentre
- Tilbud på daghjem
- Andre aktiviteter

Dagcentre

Dagcentre tilbyder en lang række aktiviteter, f.eks. hobbyarbejde, gymnastik, undervisning, studie-kredse, film, foredrag, musik, sang underholdning, udflugter og ferieture. Du kan også købe varm mad på dagcentret. Dagcentret sørger for transport, hvis du ikke selv kan komme derhen.

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.

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 en række frivillige organisationer om forskellige aktiviteter, bl.a. Ældresagen, Samvirkende Menighedsplejer, Hovedstadens Røde Kors, Pensionisternes Samvirke og Ældremobiliseringen. Aktiviteterne kan f.eks. omfatte besøgstjeneste og andre netværk for ældre.

Du kan læse mere på Folkesundhed Københavns hjemmeside: www.folkesundhed.kk.dk.

Hvordan søger du om aktiviteter?

Hvis du ønsker at deltage i aktiviteter på dagcentre eller daghjem, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende eller din læge kan også kontakte kontoret for dig. Derefter tager pensions- og omsorgskontoret stilling til, hvilke aktiviteter, du kan få tilbudt.

Du kan frit opsøge aktiviteterne i de forskellige klubber i kommunen og de frivillige organisationer.

Hvornår foregår aktiviteterne?

Aktiviteter foregår primært i dagtimerne på hverdage.

Hvem udfører aktiviteterne?

De aktiviteter, som kommunen tilbyder, arrangeres af medarbejdere, der typisk har en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har tavshedspligt.

Hvis der er ændringer i aftalen?

Hvis du ikke har mulighed for at deltage i dine aktiviteter på dagcenter eller daghjem, er det vigtigt, at du husker at melde afbud. Du kan se i din afgørelse, hvem du skal kontakte.

Hvad koster det?

Du betaler et fast beløb for at komme på dagcenter og daghjem. Derudover betaler du for de aktiviteter, du deltager i. Dit lokale pensions- og omsorgskontor kan oplyse dig om priserne for de forskellige tilbud.

Prisen for at deltage i frivillige tilbud varierer. Du kan forhøre dig om prisen på det enkelte aktivitetssted.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse eller aktiviteterne, kan du få hjælp til at klage på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Hvad siger loven?

Reglerne for aktiviteter er fastsat i Lov om social service §§ 18, 79, 83, 84, 85 og 86.

Hjælpemidler og boligindretning

Du kan få et hjælpemiddel eller få hjælp til boligindretning, hvis du har et varigt fysisk eller psykisk handicap.

Hvad er formålet?

Formålet med hjælpemidlerne er at lette dig i din hverdag. Målet er, at du ved brug af hjælpemidler kan leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt.

Hvad er hjælpemidler?

Hjælpemidler

Hjælpemidler kan f.eks. være:

- Tekniske hjælpemidler, f.eks. rollatorer, badetaburetter, el-kørestole eller nødkaldeanlæg
- Personlige hjælpemidler, f.eks. proteser, støttestrømper, parykker, diabeteshjælpemidler eller ortopædisk fodtøj
- Engangshjælpemidler, f.eks. bleer eller urinposer
- Vejledning og hjælp til boligindretning, f.eks. opsætning af greb på badeværelse eller fjernelse af dørtrin
- Forbrugsgoder, f.eks. opvaskemaskine
- 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, som har været brugt.

Hvordan søger du om hjælpemidler?

Hvis du ønsker at søge om et hjælpemiddel, boligindretning eller et forbrugsgode, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Hvis du ønsker at søge om en bil, skal du henvende dig til Handicapkontoret (se adresser på www.kk.dk). Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne.

Hvis du søger om personlige hjælpemidler, tekniske hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning, modtager du afgørelsen senest fire uger efter, at pensions- og omsorgskontoret har modtaget din ansøgning. Hvis det drejer sig om udskiftning af et personligt hjælpemiddel, modtager du afgørelsen senest én uge efter din henvendelse.

Hvornår leveres hjælpemidlerne?

Hjælpemidlet leveres hurtigst muligt efter, at det er bevilget. Leveringstidspunktet afhænger af det konkrete hjælpemiddel og leverandøren.

Hvem leverer hjælpemidlerne?

Hvis du har fået bevilget et personligt hjælpemiddel, kan du frit vælge leverandør. Hjælpemidlet skal dog opfylde de almindelige krav til kvalitet, service og garanti. Kommunen har indgået aftaler med flere leverandører.

De tekniske hjælpemidler bliver leveret af Hjælpemiddelcentret. Hjælpemiddelcentret har åbent for besøg hver torsdag mellem 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.

Hvad koster det?

Hjælpemidler er som hovedregel gratis. 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 Socialministeriet årligt takster for egenbetaling.

Hvis du låner tekniske hjælpemidler eller får hjælp til at indrette boligen, skal du betale for drift og vedligeholdelse. Det kan f.eks. være dæk og slanger til kørestole, strøm til el-scootere eller telefonabonnement til nødkaldeanlæg.

Hvis du skal købe et forbrugsgode, kan du få et tilskud på halvdelen af prisen på et standardprodukt.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du ønsker at klage over en afgørelse om hjælpemidler eller boligindretning, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor senest 4 uger, efter at du har fået afgørelsen. Din sag vil herefter blive vurderet igen.

Hvis pensions- og omsorgskontoret fastholder afgørelsen, bliver din klage sendt videre til Det Sociale Nævn (se adresser bagest i brochuren).

Hvad siger loven?

Reglerne for hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning er fastsat i Lov om social service §§ 112, 113 og 116.

Omsorgstandpleje

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

Hvad er omsorgstandpleje?

Omsorgstandpleje

Omsorgstandpleje kan f.eks. omfatte:

- Undersøgelse
- Tandrensning
- Fyldninger
- Protsekorrektioner

Tandplejen lægger især vægt på, at du ikke får nye skader. Da tandplejen foregår i dit hjem, omfatter den ikke større behandlinger af dine tænder eller proteser. Du kan læse mere om omsorgstandpleje på Voksentandplejens hjemmeside: www.voksentandplejen.dk.

Hvordan søger du om omsorgstandpleje?

Hvis du vil søge om omsorgstandpleje, skal du tale med hjemmesygeplejersken eller henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren). Dine pårørende eller din læge kan også kontakte kontoret for dig.

Når du søger om omsorgstandpleje, er der fastsat en tidsfrist på 10 dage fra pensions- og omsorgskontoret modtager din henvendelse, til du får et svar.

Omsorgstandplejen sættes i værk hurtigst muligt, efter at den er bevilget.

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 eller en klinisk tandtekniker, som har en aftale med Københavns Kommune.

Dit hjem er en arbejdsplads

Når du modtager omsorgstandpleje i hjemmet, er dit hjem også medarbejdernes arbejdsplads. Det betyder, at arbejdsmiljøet skal være i orden

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

Hvis der er ændringer i aftalen?

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til omsorgstandlægen, hvis du ikke er hjemme.

Hvad koster det?

Du skal betale for at være tilmeldt Omsorgstandplejen. Beløbet bliver automatisk trukket fra din pension, når du tilmelder dig ordningen. Til gengæld er alle behandlinger gratis. Dit lokale pensions- og omsorgskontor kan fortælle dig, hvor meget det koster. Du kan også finde taksterne på kommunens hjemmeside: www.kk.dk.

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 i Omsorgstandplejen, kan du klage til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn (se adresser bagest i brochuren).

Hvad siger loven?

Reglerne for omsorgstandpleje er fastsat i Sundhedsloven § 131.

Ældre- og plejeboliger

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

Hvad er formålet?

Formålet med kommunens boligtilbud er, at du kan vælge 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

Kommunens boliger omfatter:

- Ældreboliger
- Plejeboliger
- Andre boligtilbud

Ældreboliger

Du kan få en ældrebolig, hvis du ikke længere kan klare dig i din nuværende bolig. Boligerne er 1-værelses eller 2-værelses lejligheder, der er indrettet specielt til ældre og handicappede. Der er elevator i bygninger med ældreboliger, og lejlighederne har mulighed for et kaldeanlæg. I ældreboliger kan du blive visiteret til f.eks. personlig pleje, praktisk hjælp og hjemmesygepleje.

Plejeboliger

Du kan få en plejebolig, hvis du ikke kan få dit behov for pleje og omsorg opfyldt i din nuværende bolig eller i en ældrebolig. Plejeboliger ligger i forbindelse med plejehjem eller plejecentre. Til plejeboligen er tilknyttet fast personale, der hjælper med personlige og praktiske opgaver. Du kan vælge, om du ønsker at benytte dig af de forskellige tilbud, som f.eks. vask, kost og aktiviteter, eller om du ønsker at få opgaverne løst på en anden måde.

Andre boligtilbud

Københavns Kommune har en række korterevarende og særlige boligtilbud til ældre.

Et korterevarende døgnophold i en plejebolig kan være relevant for dig, hvis du har behov for aflastning og træning efter sygdom, indtil du kan klare dig hjemme igen. Du kan læse mere om døgnophold under Træning.

Desuden har kommunen særlige plejeboliger til f.eks. svagtseende eller borgere med demenssygdom.

Hvordan søger du om bolig?

Hvis du ønsker at søge om en bolig, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor (se adresser bagest i brochuren).

Når du søger om en bolig, bliver din ansøgning vurderet i forhold til kommunens samlede muligheder for at tilbyde en bolig og for at hjælpe dig i dit eget hjem. Pensions- og omsorgskontoret

vurderer også, 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 tre uger efter, at pensions- og omsorgskontoret har modtaget din ansøgning. Du kan se i din afgørelse, om du er berettiget til en bolig. Hvis du er blevet godkendt til en bolig, kommer du på en venteliste. Pensions- og omsorgskontoret kan give dig information om ventetider.

Hvor kan du få en bolig?

Når du er visiteret til en ældre- eller plejebolig, kan du vælge, om du ønsker at bo i en af Københavns Kommunes mange boliger eller i en anden kommune. Det betyder, at du kan søge om en bolig, som er velegnet til dine behov.

Mange af kommunens plejecentre holder åbent hus i forbindelse med caféer eller arrangementer, så du har mulighed for at besøge stedet og se de forskellige faciliteter, inden du søger om en bolig. Du kan læse mere om ældre- og plejeboliger i Boligkataloget på kommunes hjemmeside: www.kk.dk.

Hvis du ønsker at få en bolig i en anden kommune, kan du kontakte dit lokale pensions- og omsorgskontor, som kan oplyse 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 et tilbud om bolig, går der normalt et par uger, inden du kan flytte ind i boligen.

Ledige plejeboliger bliver tilbudt til de personer, der har størst behov for boligen. Hvis to ansøgere har samme behov, er det den, der har stået længst på ventelisten, som får tilbudt boligen først. Hvis du afviser et boligtilbud, har det ikke konsekvenser for dine muligheder for at få en bolig.

Fire-ugers-garantien

Når du søger om en plejebolig, er der en fire-ugers-garanti. Garantien betyder, at du får tilbudt en plejebolig i Københavns Kommune senest fire uger, efter at du har fået bevilget en plejebolig. Garantien gælder ikke, hvis du ønsker at bo i en bestemt bolig eller i en bestemt bydel. Garantien gælder heller ikke, hvis du ønsker at få en plejebolig i en anden kommune.

Hvad koster det?

Du skal betale husleje og indskud i ældre- og plejeboliger. Du kan søge om boligydelse til huslejen afhængigt af dine økonomiske forhold.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse om en bolig, kan du få hjælp til at klage på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Hvad siger loven?

Reglerne for boliger er fastsat i Lov om social service § 192, Lov om almene boliger § 140 og Lov om boliger for ældre og personer med handicap.

Lovgrundlag

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

Der henvises desuden til: Lov om almene boliger, Lov om boliger for ældre og personer med handicap, 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 m.m.

På www.retsinformation.dk kan du finde hele lovgivningen og søge i de relevante love og regler.

Lov om social service

§ 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.

§ 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.

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 tandplejetilbud.

Stk. 2. Personer, der får tilbudt tandpleje på kommunal klinik, kan vælge i stedet at modtage tandplejetilbuddet 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 lægehenvi-
sning til personer med ophold i kommunen.

§ 139. Indenrigs- og sundhedsministeren 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. Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om patienternes mulighed for at vælge mellem genoptræningstilbud.

Persondataloven

Den 1. juli 2000 trådte persondataloven i kraft. Loven giver borgeren særlige rettigheder i forbindelse med at offentlige myndigheder og private på edb bruger personoplysninger. På samme måde pålægger loven dem der behandler personoplysninger, visse pligter som f.eks. at meddele Datatilsynet oplysninger om bl.a. behandlingens formål, hvem oplysninger eventuelt videregives til mv.

Efter principperne i persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000) har klagere og andre registre-
rede som udgangspunkt mulighed for at gøre brug af 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 §§ 31, 35 og 37).

Adresser

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 Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave

Reventlowsgade 10
1651 København V
Telefon: 35 30 22 00

Pension og Omsorg Nørrebro/Bispebjerg

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

Pension og Omsorg Valby

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

Pension og Omsorg Vanløse/Brønshøj/ Husum

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

Pension og Omsorg Østerbro

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

Genoptræning København

Genoptræning København

Sjællandsgade 40, bygning I I. sal
2200 København N
Telefon: 35 30 35 60

Hjælpemiddelcentret

Hjælpemiddelcentret

Hans Knudsens Plads 3

2100 København Ø

Telefon: 70 80 82 14

Omsorgstandplejen

Voksentandplejen

Tietgensgade 31 B, 2. sal

1704 København V

Telefon: 33 17 57 80

Sundhedscentre

Sundhedscenter Østerbro

Vordingborggade 22, 3. sal

2100 København Ø

Telefon: 35 30 30 50

www.sco.kk.dk

Sundhedscenter Hans Knudsens Plads

Hans Knudsens Plads 3D, 3. sal

2100 København Ø

Telefon: 35 30 49 50

www.sundhedscenterhkp.kk.dk

Sundhedscenter Nørrebro

Tranevej 27 a-b

2400 København NV

Telefon: 38 16 00 70

www.scn.kk.dk

Sundhedscenter for Kræftramte

Ryesgade 27

2100 København Ø

Telefon: 88 82 62 52

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

Region Hovedstaden

Kongens Vænge 2
3400 Hillerød
Telefon: 48 20 50 00