

Servicebeskrivelse



Praktisk og personlig hjælp og pleje
samt træning i hverdagsaktiviteter



Forord

Denne servicebeskrivelse handler om støtte til praktisk og personlig hjælp og pleje i hjemmet samt træning i hverdagsaktiviteter.

Servicebeskrivelsen er til dig, som har en væsentlig funktionsnedsættelse, og som i en kortere eller længere periode har svært ved at magte de daglige opgaver i hjemmet og din personlige pleje.

I Gentofte Kommune hjælper vi dig med, at du kan klare dig selv længst muligt, så du er uafhængig af andre og kan leve dit liv nogenlunde, som du plejer.

I overensstemmelse med loven tilbyder kommunen rehabilitering til alle, der ansøger om eller modtager hjemmehjælp. Det indebærer, at du sammen med terapeuten og hjemmehjælperen træner, så du kan få alle eller nogle af dine tidligere færdigheder tilbage. Vi kalder det for 'Træn dig Fri – Træning i hverdagsaktiviteter'.

Formålet med 'Træn dig Fri' er, at du i stedet for passiv hjælp får aktive-
rende hjælp, der holder dig fysisk, mentalt og socialt aktiv. Vores hjælp til dig vil altså altid være hjælp til selvhjælp.

Derudover beskriver pjecen nogle af de øvrige tilbud i kommunen.

Beskrivelsen her i pjecen er ikke udtømmende, og vi opfordrer dig derfor til at søge yderligere informationer på de hjemmesider, vi henviser til på bagsiden. Derudover er du velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål.

Med venlig hilsen

Pleje & Sundhed Myndighed

Indholdsfortegnelse

Forord	2
Indholdsfortegnelse.....	3
Ansøgning og afgørelse.....	4
Hvordan ansøger man om hverdagstræning og hjælp?	4
Hvordan foregår sagsbehandlingen?	4
Afgørelse	5
Hvis du vil have hjælp til at ansøge	5
Bisidder	5
Partsrepræsentant	5
Typen af hjælp	6
Praktisk hjælp	6
Rengøring	6
Tøjvask	7
Indkøbsordning	8
Ærinder i bank og apotek.....	8
Retningslinjer for penge og hævekort	9
Personlig hjælp og pleje.....	9
Mad.....	9
Medicin	10
Aktiviteter	10
Madservice	10
Linnedservice.....	11
Hjælpemidler.....	11
Omsorgstandpleje.....	11
Aflastningsophold og afløsning i hjemmet.....	12
Frit valg af leverandør	12
Udpegning af egen hjælper i hjemmet	12
Borgerstyret Personlig Assistance (BPA).....	13
Tidsfrister	13
Revurdering	14
Fleksibel hjælp	14
Når hjemmet også er en arbejdsplads	15
Adgang til boligen	15
Rengøringsmidler og -redskaber	16
Rygning.....	17
Husdyr	17
Forsikring	17
Principper for hjælpen og det daglige samarbejde.....	17
Tidspunkter for hjælp	18
Hvis du ikke lukker op	18
Hvis leverandøren aflyser	18
Elever.....	18
Retningslinjer for medarbejderen	19
Klagemuligheder	19
Yderligere information.....	20
Kontakt.....	20

Ansøgning og afgørelse

Hvordan ansøger man om hverdagstræning og hjælp?

Du kan enten selv ansøge om hjælp, eller din læge kan ansøge for dig. Dine pårørende kan også hjælpe dig med at rette henvendelse. Hvis du er indlagt, vil hospitalet eller Tranehaven (Gentofte Kommunes center for forebyggelse og rehabilitering) ansøge for dig.

Hvordan foregår sagsbehandlingen?

Alle kommuner har siden 1. januar 2015 haft pligt til at tilbyde borgere med en væsentlig funktionsnedsættelse et individuelt, tidsbegrænset rehabiliteringsforløb.

Når vi har modtaget din ansøgning, vil du blive kontaktet af en visitator. En visitator er en erfaren sygeplejerske eller terapeut, som aftaler et besøg hos dig, hvor visitator vurderer dit funktionsniveau og aftaler rehabiliteringsforløbet.

I forløbet med rehabilitering – 'Træn dig Fri' – vil du møde terapeuterne i Tværgående Træningsteam, som er den afdeling, der planlægger træningen, og i mange tilfælde står medarbejderne også for den praktiske træning.

Terapeuterne vurderer din situation, dit helbred og dine ressourcer, og træningen bliver tilrettelagt i samarbejde med dig. Du skal sætte nogle mål for træningen, der indgår i udredningen af, hvor meget du kan klare selv, og hvad du eventuelt skal have hjælp til.

Hvis du eksempelvis har søgt om hjælp til bad, kan en del af forløbet være træning i dit eget badeværelse i, hvordan du kommer sikkert i bad. Det kan være, at du skal have et håndtag, en badestol eller et andet hjælpemiddel. Det kan også være, at du skal tilbydes træning, som forbedrer din balance og styrker din muskulatur. En del af træningen kan foregå på hold med andre.

Indretningen af din bolig og udsigten til forbedring af dit helbred inddrager vi også i vurderingen af din funktionsevne.

Vi kan ikke på forhånd sige, hvad et tilbud om hjælp nøjagtig består af, fordi hjælpen er individuel og derfor forskellig fra hjem til hjem. I tvivlstilfælde vil vi kunne inddrage din egen læge eller anden ekspert efter forudgående samtykke fra dig.

Du har pligt til at bidrage med mål for træningen, selve træningen og de nødvendige oplysninger til afklaring af din funktionsevne og dine behov.

Afgørelse

Visitationen slutter med en skriftlig afgørelse, hvor din funktionsevne og dit behov for hjælp bliver sammenholdt med kommunens serviceniveau og lovgivningen for det pågældende område.

Afgørelsen er en beslutning om, hvilke ydelser det kommunale tilbud til dig består af. Har du spørgsmål til afgørelsen, kan du kontakte os, se kontaktoplysninger på bagsiden.

Hvis du vil have hjælp til at ansøge

Bisidder

Du kan tage en bisidder med til mødet med visitator. Det kan være din ægtefælle, en ven eller et familiemedlem. Bisidderen må ikke føre samtalen på dine vegne, men er der for at støtte og hjælpe dig. Bisidderen må ikke på egen hånd skrive til kommunen, men kan hjælpe dig med at formulere og afsende eventuelle breve.

Partsrepræsentant

Hvis du ønsker at lade en anden tale din sag, er det muligt. Det betyder, at den anden træffer beslutninger og deltager i møder på dine vegne eller sammen med dig. Du vælger selv, hvem du ønsker som partsrepræsentant.

Du skal give skriftlig fuldmagt til din partsrepræsentant. Kommunen har udarbejdet en skabelon til det formål, som du kan få tilsendt.

Typer af hjælp

Du kan få hjælp, hvis du midlertidigt eller varigt har nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hjælpen er til de opgaver, du ikke selv magter helt eller delvist. Du kan ikke få hjælp til opgaver, som du eller medlemmerne af din husstand selv kan klare. Derfor kan du ikke få hjælp til det praktiske, hvis du bor sammen med en rask ægtefælle eller samlever, eller der bor en anden nærtstående rask person i dit hjem. Har du hjemmboende børn under 18 år, forventer vi dog ikke, at de udfører mere end det, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører.

Praktisk hjælp

Praktisk hjælp kan omfatte:

- rengøring
- tøjvask
- indkøbsordning.

Som hovedregel bliver ydelserne inden for praktisk hjælp samlet på én ugedag.

Rengøring

Rengøringshjælp er lettere rengøring af dine daglige opholdsrum: en stue, et soveværelse, et køkken, et badeværelse og en entré.

Den tildelte tid og opgaveløsning tager udgangspunkt i visitators vurdering af dit funktionsniveau. Vi inddeler funktionsniveauet ud fra, hvad du kan klare selv, og hvad du så kan få hjælp til og hvor længe. Skemaet er vejledende:

i vaskemaskine, tørring og sammenlægning. Strygning indgår ikke i hjælpen.

Hvis du plejer at sende din tøj på vaskeri, forventer vi, at du fortsætter med det. Medarbejderen kan da hjælpe dig med at sortere tøjet, pakke det til afhentning og hjælpe dig med at modtage det rene tøj samt hænge det op og lægge på plads. Kommunen forventer, at dine eventuelle pårørende reparerer dit tøj og hjælper dig med at købe nyt tøj.

Du skal selv stille vaskemidler til rådighed. Se afsnittet 'Når hjemmet også er en arbejdsplads' på side 15.

Indkøbsordning

Kommunen har aftaler med leverandører af dagligvarer, hvor du enten selv kan bestille varer eller få bevilget hjemmehjælp til at bestille, hvis du ikke selv kan overskue og/eller planlægge indkøbet. Du kan vælge varer efter et varekatalog, som også indeholder discountvarer og tilbud.

Der er frit valg mellem de leverandører, som kommunen har godkendt. Firmaerne aftaler et fast leveringstidspunkt med dig, og varerne bliver bragt ud en gang om ugen. Kommunen betaler for udbringningen. Du betaler for de leverede varer til indkøbsleverandøren. Vi anbefaler, at du betaler via Betalingservice.

Chaufføren kan efter aftale bære varerne ind i køkkenet, lægge køle- og frostvarer på plads og hjælpe med besværlig emballage. Er du ikke i stand til selv at åbne døren, kan I aftale et leveringstidspunkt, hvor hjemmehjælpen eller en pårørende er til stede, eller du kan aflevere en nøgle til firmaet. Udleverede nøgler er et anliggende mellem indkøbsleverandøren og dig.

Ærinder i bank og apotek

Vi giver kun i begrænset omfang hjælp til ærinder, hvor eventuelle pårørende eller andre ikke kan hjælpe dig.

Du skal selv sørge for afhentning af medicin og lignende eller bede apoteket om at sende din medicin hjem til dig med et bud. Du betaler selv for levering.

Retningslinjer for penge og hævekort

For at beskytte dig mod eventuelt misbrug af din konto, og for at beskytte medarbejderen mod mistanke om misbrug, har vi disse regler:

- Medarbejderen må højst hæve 1.500 kroner ad gangen.
- Medarbejderen kan kun hæve penge med en skriftlig fuldmagt fra dig.
- Hver gang, medarbejderen skal hæve penge, skal du udfylde en ny, fortrykt fuldmagtsblanket påtrykt leverandørens navn. Her skal stå navnet på den medarbejder, som skal aflevere den i banken eller på posthuset.
- Du skal kvittere, hver gang du modtager et hævet beløb, og aflevere kvitteringen til medarbejderen.
- Medarbejderen må under ingen omstændigheder modtage dankort, hævekort eller pinkode, hverken til at hæve penge eller til betaling af regninger.

Personlig hjælp og pleje

Hjemmehjælp til personlig pleje kan eksempelvis være hjælp til af- og påklædning, personlig hygiejne og toiletbesøg. Du kan også få hjælp til at vaske og tørre håret, men oprulning og hårbehandlinger skal du få ordnet hos din frisør.

På grund af risiko for hudinfektion, fx ved kredsløbsforstyrrelser eller sukkersyge, kan du ikke få hjælp til klipning af tånegle; vi henviser i stedet til fodterapeut.

Mad

Du kan få hjælp til at anrette morgenmad, varme måltider i mikrobølgeovn samt til rådgivning og vejledning vedrørende kost. Kan du ikke selv spise og drikke, kan du få hjælp til selve spisningen.

Medicin

Er du stabilt medicineret, vil hjemmesygeplejersken foreslå dig og din læge, at du modtager din medicin som dosispakket medicin fra apoteket. Du får leveret medicinen færdigpakket til de tidspunkter, den skal tages, og du kan derved i mange tilfælde være uafhængig af hjælp.

Ordningen indebærer ofte en økonomisk fordel for dig, hvis du har behov for flere præparater.

Kan du ikke anvende dosispakket medicin, vil du kunne få hjælp til at få ophældt din medicin, hvis medicinen er ordineret af lægen. Har du brug for ophældning af medicin til en eller flere uger ad gangen, skal du selv købe det nødvendige antal doseringsæsker på apoteket.

Hvis du har behov for hjælp til indtagelse af medicinen, kan du få hjælp til det.

Aktiviteter

Har du lyst til for at deltage i aktiviteter, er der mange forskellige muligheder i kommunen. Der er aktivitetstilbud i klubber, aftenskoler og dagcentre. Tal med medarbejderne, de kender måske til et godt tilbud til dig.

Får du personlig pleje, har du også mulighed for at benytte dig af 'Turkortet', hvor du kan komme trygt ud af huset med en medarbejder fra hjemmehjælpen. Turkortet kan bruges til fx en gåtur, besøg hos frisøren, familien eller noget helt tredje. De mange muligheder kan du læse mere om i folderen 'Turkortet' på gentofte.dk.

Hvis du har personlig pleje mellem 7 og 30 timer om ugen, får du 'Klippekort til hjemmehjælp', der giver dig en halv times ekstra hjælp om ugen, som du kan bruge til mere hjemmehjælp eller til aktiviteter ud af huset. Læs mere om 'Klippekort til hjemmehjælp' på gentofte.dk.

Madservice

Har du svært ved at klare den daglige madlavning, kan du blive visiteret til madserviceordningen. Dermed kan du købe varm mad eller mad, som du selv skal varme, samt smørrebrød. Du kan vælge

mellem flere menuer, når du vælger for en måned ad gangen. Maden bliver bragt hjem til dig enten midt på eller sidst på dagen. Der er flere leverandører, du kan vælge mellem.

Du skal betale for maden. Hvis du ikke er hjemme en eller flere dage, skal du selv afbestille maden hos leverandøren, i modsat fald kommer du til at betale for maden.

Har du behov for egentlig diætkost, skal din egen læge ordinere den.

Linnedservice

Linnedservice er et tilbud til borgere, som på grund af sygdom, eksempelvis inkontinens, har et særligt stort forbrug af linned (sengetøj, undertøj og lignende). Hver uge får du – mod betaling – leveret rent udlånslinned.

Hjælpemidler

Det kan være nødvendigt med større hjælpemidler som en hospitals-seng eller en lift (personløfter) i dit hjem af hensyn til både dig og medarbejdernes arbejdsmiljø.

I forbindelse med eventuel træning i hverdagsaktiviteter vil terapeuterne vurdere og rådgive dig om, hvilke andre mindre hjælpemidler og mindre boligindretninger der kan lette din hverdag.

Du vil også få vejledning om, hvilke hjælpemidler du selv kan købe, og hvilke du kan visiteres til. Udgangspunktet vil altid være at understøtte dig i at kunne klare hverdagen bedst muligt selv i din bolig.

På Velfærdsbiblioteket på Tranehaven kan du afprøve forskellige hjælpemidler, se folderen 'Velfærdsbiblioteket' på gentofte.dk.

Omsorgstandpleje

Har du en funktionsnedsættelse, der gør, at du ikke kan benytte en almindelig tandlæge, kan du blive tilknyttet Omsorgstandplejen. Når du er tilmeldt, kommer tandlægen til dig, og du får tilskud til nogle af ydelserne.

Bliver du er godkendt, kan du frit vælge enten det kommunale tandplejeteam eller en privat tandlæge/klinisk tandtekniker, som kommunen har indgået aftale med.

Aflastningsophold og afløsning i hjemmet

Hvis en ægtefælle eller anden nærtstående pårørende passer en person med svært nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne i hjemmet, kan vi visitere nogle timers afløsning i hjemmet om ugen eller et aflastningsophold i en plejebolig med fast personale (plejehjem).

Frit valg af leverandør

Når du bliver visiteret til hjælp, skal du samtidig vælge, hvilken leverandør du ønsker. Visitatoren har informationsmateriale om de forskellige leverandører med ved besøget, og du aftaler med visitator, hvilken leverandør du ønsker.

Alle de leverandører, der er godkendt af kommunen, lever op til de kvalitetskrav, kommunen har fastsat.

Leverandøren vil modtage de relevante personlige oplysninger om dig, der er nødvendige for din hjælp.

Ønsker du at skifte leverandør, skal du kontakte Visitationen. Du kan skifte leverandør med en måneds varsel fra udgangen af den kalendermåned, i hvilken du beder om leverandørskiftet.

Du har også mulighed for selv at finde din hjælper. Der er to forskellige ordninger: udpegning af egen hjælper eller borgerstyret personlig assistance.

Udpegning af egen hjælper i hjemmet

Hvis du kender en person, som du ønsker, skal udføre hjælpen, har du ret til selv at udpege denne. Kommunen skal godkende den pågældende, og kommunen ansætter herefter hjælperen i Gentofte Hjemmepleje i det antal timer, som du er visiteret til. Den pågældende kan ikke i forvejen være ansat i Pleje & Sundhed Drift.

Hvis du i perioder ikke opholder dig i hjemmet, fx under indlæggelse på hospitalet, er din hjælper forpligtet til at kontakte lederen i Gentofte Hjemmepleje og enten at afholde ferie, orlov uden løn eller at arbejde som hjælper i andre borgeres hjem.

Borgerstyret Personlig Assistance (BPA)

Hvis du er visiteret til mere end 20 timers samlet hjælp i hjemmet om ugen, har du mulighed for at få udbetalt et økonomisk tilskud til at ansætte en hjælper i stedet for at få hjælpen fra en leverandør.

Ordningen indebærer, at du selv skal kunne varetage at være arbejdsleder og arbejdsgiver (herunder administration, medarbejdersamtaler og lønudbetaling) for hjælperen.

Lovgivningen giver mulighed for, at du kan vælge at overdrage arbejdsgiver-ansvaret til en nærtstående pårørende, en forening eller til et privat firma, hvis du selv eller en nærtstående, der deltager i plejen, har arbejdslederansvaret. Det er muligt at overdrage lønadministrationen til kommunen.

Tidsfrister

Der er forskellige frister for, hvornår du herefter kan forvente, at vi træffer en afgørelse, og for hvornår din eventuelle hjælp kan begynde.

Ansøgning om	Efter at vi har modtaget ansøgningen, kan du forvente afgørelsen:	Hjælpen kan begynde:
Akut behov for pleje	Samme døgn	Samme døgn
Akut behov for indkøb efter udskrivelse	Samme døgn	Samme døgn
Aflastningsophold	Senest 3 arbejdsdage	Aftaler vi individuelt
Personlig hjælp og pleje	Senest 3 arbejdsdage	Senest 3 arbejdsdage efter modtagelse af afgørelsen
Madservice	Senest 3 arbejdsdage	Senest 3 arbejdsdage ef-

		ter modtagelse af afgørelsen
Afløsning i hjemmet	Senest 10 arbejdsdage	Aftaler vi individuelt
Praktisk hjælp: <ul style="list-style-type: none"> ▪ tøjvask ▪ rengøring ▪ indkøbsordning 	Senest 10 arbejdsdage	Senest 5 arbejdsdage efter modtagelse af afgørelsen
Valg af egen hjælper i hjemmet	Senest 10 arbejdsdage	Aftaler vi individuelt
Inkontinenshjælpemidler	Senest 15 arbejdsdage	Inden for samme uge
Omsorgstandpleje	Senest 15 arbejdsdage	Aftaler vi individuelt
Borgerstyret Personlig Assistance	Senest 20 arbejdsdage	Aftaler vi individuelt

Revurdering

Dit behov for hjælp vil løbende blive revurderet. Både du og leverandøren af hjælp har pligt til at oplyse om ændringer funktionsniveauet eller i husstanden, som betyder, at du eller din eventuelle ægtefælle bliver i stand til at klare de opgaver, som du får hjælp til. Du og din leverandør skal også oplyse om, hvis du får behov for mere hjælp.

Fleksibel hjælp

Du har mulighed for at bytte mellem ydelser og opgaver inden for praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje. Hvis du i forvejen har hjælp til en af de to ydelser, kan du vælge at bytte denne ydelse eller nogle af opgaverne med en af de andre. Du kan kun bytte mellem ydelser, du får leveret af den samme leverandør.

Hvis du har hjælp til både det praktiske og personlig hjælp og pleje, skal den leverandør, som skal give dig personlig hjælp og pleje, være godkendt af kommunen til at udføre personlig pleje. Du kan dog ikke bytte praktisk hjælp til personlig hjælp og pleje, hvis du kun har fået bevilget praktisk hjælp.

Du kan også bytte eller erstatte opgaverne med andre opgaver, som du synes, at du aktuelt har et større behov for. Det kan være en gåtur sammen med medarbejderen, at få støvsuget fodpaneler, at få aftørret låger på køkkenskabe, vasket og afrimet køleskab, skiftet sengetøj eller afkalket badeværelse. Tidsforbruget i dit hjem skal være det samme. Det er altid den medarbejder, der kommer i dit hjem, som i tvivlstilfælde afgør, om du kan bytte.

Får du hjælp til bestilling af dagligvarer hos en indkøbsleverandør, kan denne hjælp kun anvendes til dette formål.

Hvis du gentagne gange i træk bytter dine opgaver til andre ting, skal medarbejderen kontakte Visitationen, fordi der så kan være tale om, at dine behov har ændret sig.

Når hjemmet også er en arbejdsplads

Dit hjem bliver en del af medarbejderens arbejdsplads, og dit hjem er derfor omfattet af arbejdsmiljøloven. Derfor kan der være ting i hjemmet, som du må placere anderledes af hensyn til medarbejderens arbejdsmiljø.

I visse tilfælde vil det være nødvendigt at udstyre hjemmet med større hjælpemidler som en hospitalsseng eller en lift. Det kan også komme på tale, at du indretter soveværelset i et andet af boligens rum eller på en anden etage. Det kan være nødvendigt at fjerne dørtrin og tæpper, når der anvendes en lift, kørestol eller bækkestol i hjemmet.

Kommunen afgør, hvilke forhold der skal være bragt i orden, inden hjælpen kan begynde.

Adgang til boligen

Får du hjælp i aften- og nattetimerne, er det yderst vigtigt, at der er tilstrækkelig belysning ved indgangsdøren og på adgangsvejen. Ligeledes skal der være et tydeligt husnummer, så medarbejderne kan finde vej.

Om vinteren er det grundejerens opgave at holde adgangsveje ryddede for sne, og resten af året skal der ryddes for blade og lignende.

I nogle situationer kan det være nødvendigt, at nøglen til dit hjem ligger i en nøgleboks ved indgangen til din bolig. Hvis det er nødvendigt for din leverandør, kan du ansøge om nøgleboksen. Boksen sikrer, at de medarbejdere, der skal ind og hjælpe dig, hurtigt kan komme ind.

Boksen er indbrudssikret efter højeste standarder, ligesom der også er elektronisk kontrol med, hvilke nøgler der låser boksen op.

Rengøringsmidler og -redskaber

Kommunen ønsker at tage hensyn til både medarbejdere og miljø. Vi beder dig derfor om at sørge for, at alle dine redskaber er anvendelige og i god og forsvarlig stand, da det er vigtigt for et godt resultat af rengøringen og for sikkerhedens skyld.

Det betyder fx, at støvsugeren er funktionel, og at skaffet på gulvskrubbe eller kost skal være så langt, at medarbejderen kan arbejde med lige ryg. Eventuelt kan skaffet være et teleskopskaff, så det kan indstilles til forskellige højder.

Du er forpligtet til at anskaffe redskaber, der kan gøre dig mere selvhjulpen.

Dine rengøringsmidler og vaskemidler skal være miljøvenlige, og de skal være varedeklarerede på dansk og i original emballage. Af hensyn til både medarbejdere og miljø må der ikke anvendes midler, som indeholder klor, salmiakspiritus eller soda. De må heller ikke indeholde farve- eller parfumestoffer.

Hvis din egen vaskemaskine, centrifuge eller tørretumbler skal bruges af medarbejderne, har du ansvaret for, at maskinerne er i ordentlig og sikkerhedsmæssig forsvarlig stand.

Rygning

For at sikre et røgfrit arbejdsmiljø for medarbejderen må der ikke ryges under medarbejderens ophold i hjemmet.

Husdyr

Pasning af husdyr er ikke en del af hjælpen. Medarbejderen kan bede om, at husdyr er lukket inde i et andet rum, mens du modtager hjælpen.

Forsikring

Hvis medarbejderen skulle være så uheldig at komme til at ødelægge noget i dit hjem, har du mulighed for at få erstatning fra leverandørens forsikring.

Principper for hjælpen og det daglige samarbejde

Hjælpen bygger på gensidig respekt og tillid mellem dig og den medarbejder, der skal hjælpe dig.

Du vil blive inddraget så meget som muligt i løsningen af opgaverne, fordi vores hjælp er hjælp til selvhjælp. Det betyder, at vi træner med dig, så du kan blive mere selvhjælpen og dermed mere uafhængig af andre. Det betyder også, at hvis du fx selv kan tørre støv af, skal du fortsat gøre det, og at medarbejderen vil træne med dig, så du fx vil kunne støvsuge igen.

Medarbejderen udfører kun opgaver i dit hjem, når du er til stede, netop fordi du skal være med til at løse opgaverne, og fordi medarbejderen løbende skal vurdere, hvor meget du kan, og hvor langt du er nået med træningen. Medarbejderen tager selvfølgelig hensyn til, hvor meget du kan, og møder dig med værdighed og omsorg.

Hvis du ikke længere har brug for hjælpen – eller dele af hjælpen – skal du give besked til både Visitationen og din leverandør.

Tidspunkter for hjælp

Praktisk hjælp (rengøring, bestilling af dagligvarer og tøjvask) bliver kun udført i dagtimerne på hverdage. Personlig hjælp og pleje kan blive udført hele døgnet.

Du skal give besked, hvis du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt for hjælpen.

Hvis du ikke lukker op

Lukker du ikke op, når medarbejderen ringer på, og har du ikke meldt afbud, skal vi sikre os, at du ikke er kommet til skade eller er hjælpeløs.

Først vil leverandørens medarbejdere forsøge at kontakte eventuelle pårørende og hospitalet for at høre, om de ved, hvor du er.

Hvis ingen kan komme i kontakt med dig, vil en medarbejder låse sig ind i hjemmet sammen med politi og en låsesmed. Udgiften til låsesmed betaler du.

Husk derfor at give besked, hvis du bliver indlagt eller af anden grund ikke er hjemme, når der er planlagt hjemmehjælp.

Hvis leverandøren aflyser

Du bliver altid tilbudt erstatningshjælp, hvis den praktiske hjælp ikke kan blive udført på det aftalte tidspunkt. Din leverandør ringer til dig hurtigst muligt, og du får en ny tid inden for fem arbejdsdage. Hvis din faste dag for praktisk hjælp er på en helligdag, 1. maj, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, vil du dog ikke få erstatningshjælp.

Nødvendig hjælp til personlig pleje vil altid blive udført samme dag.

Elever

Du vil kunne opleve, at medarbejderen har en elev med under udførelsen af opgaverne i dit hjem. Du vil også kunne opleve, at eleven

efter introduktionen udfører opgaverne. Eleven er ved at gennemføre en social- og sundhedsuddannelse og skal som et led i uddannelsen i praktik.

Retningslinjer for medarbejderen

Medarbejderen skal altid have sit legitimationskort med billede synligt på sig, så du kan se det.

Alle medarbejdere har tavshedspligt og må ikke drøfte dine forhold med nogen uden din tilladelse.

Alle medarbejdere har fremvist en straffeattest til arbejdsgiver.

Medarbejderne må ikke modtage gaver, arve, modtage eller låne penge af dig eller dine eventuelle pårørende.

Klagemuligheder

Hvis du mener, at afgørelsen om hjælp ikke er korrekt, beder vi dig drøfte dette med Visitationen.

Du kan klage over Visitationens afgørelse til Ankestyrelsen. Hvis du vil klage, skal du følge den vejledning, som du får sammen med afgørelsen.

Hvis det er udførelsen af hjælpen, der ikke fungerer tilfredsstillende, beder vi dig i første omgang henvende dig til leverandøren.

Yderligere information

På Gentofte Kommunes hjemmeside, www.gentofte.dk, kan du finde yderligere information, herunder også ydelsesbeskrivelser og folderne:

- Træn dig Fri – Træning i hverdagsaktiviteter
- Tværgående Træningsteam
- Turkortet
- Velfærdsbiblioteket.

Ønsker du at sammenligne forholdene i Gentofte med andre kommuner, kan du søge på www.brugerinformation.dk og www.tilbudsportalen.dk.

Kontakt

Hvis du ønsker at modtage hjælp, eller hvis du har spørgsmål, kan du kontakte:

Gentofte Kommune
Pleje & Sundhed Myndighed, Visitationen
Bernstorffsvej 161
2920 Charlottenlund
39 98 05 83
plejeogsundhed@gentofte.dk

Når du er blevet visiteret til hjælp, vil du få udleveret telefonnummer til den leverandør, du har valgt.

Skal du have hjælp i aften- og nattetimerne, vil du få et telefonnummer, du kan ringe til aften og nat.

Maj 2016



GENTOFTE KOMMUNE