

Service- beskrivelse

For praktisk og personlig hjælp

Indholdsfortegnelse

Ansøgning og afgørelse.....	3
Hvordan søger du om hjælp?.....	3
Hvordan foregår sagsbehandlingen?	3
Afgørelse	4
Frister for sagsbehandling.....	4
Klagemuligheder.....	4
Hvis du har brug for hjælp til at søge	4
Når du er blevet visiteret til hjælp.....	4
Frit valg af leverandør.....	4
Udpegning af egen hjælper i hjemmet.....	5
Borgerstyret Personlig Assistance (BPA)	5
Praktisk og personlig hjælp.....	5
Praktisk hjælp	5
Personlig hjælp	7
Fleksibel hjælp.....	7
Andre typer af hjælp	7
Aflastningsophold og afløsning i hjemmet	7
Aktiviteter.....	7
Besøg i bank og apotek	7
Hjælpemidler.....	8
Linnedservice.....	8
Medicin	8
Omsorgstandpleje.....	8
Når hjemmet er en arbejdsplads.....	8
Adgang til boligen.....	9
Rengøringsmidler og -redskaber	9
Rygning.....	9
Husdyr.....	9
Skade i hjemmet	9
Principper for hjælpen og det daglige samarbejde.....	10
Tidspunkter for hjælp	10
Elever.....	10
Retningslinjer for medarbejderen.....	10
Yderligere informationer	11

I Servicebeskrivelsen finder du information om:

- Hvordan du søger hjælp.
- Hvilken hjælp du kan få af Gentofte Kommune.
- Hvilke krav der er til dit hjem, når det bliver en arbejdsplads.
- Principper for hjælpen og samarbejdet.

Ansøgning og afgørelse

Hvordan søger du om hjælp?

Du kan søge om hjælp fra Gentofte Kommune på flere måder:

- Du kan selv søge om hjælp.
- Din læge kan søge for dig.
- Dine pårørende kan også hjælpe dig med at rette henvendelse. Pårørende kan ikke søge uden dit samtykke.

Hvis du er indlagt, kan hospitalet eller Tranehaven (Gentofte Kommunes center for forebyggelse og rehabilitering) søge om relevant hjælp til dig.

Hvordan foregår sagsbehandlingen?

Når vi har modtaget din ansøgning, vil du blive kontaktet af en visitator, som har en sundhedsfaglig uddannelse, fx sygeplejerske, fysioterapeut eller ergoterapeut. En visitator skal vurdere dit behov for hjælp, og om du vil have gavn af et træningsforløb, som kan øge din selvstændighed i hverdagen.

Hvis visitatoren vurderer, at du vil have gavn af et træningsforløb, vil du blive kontaktet af en terapeut fra det Tværgående Træningsteam, som er den afdeling, der planlægger og står for din træning.

Terapeuterne vurderer din situation, dit helbred og dine ressourcer, og træningen bliver tilrettelagt i samarbejde med dig. Du skal selv være med til at sætte mål for træningen, som vi tager udgangspunkt i, når vi tilrettelægger dit forløb.

Hvis du eksempelvis har søgt om hjælp til bad, vil træningen som udgangspunkt foregå i dit eget badeværelse, fx med fokus på hvordan du selv kan tage et bad. Det kan være, at du skal have et håndtag, en badestol eller et andet hjælpemiddel.

I forbindelse med dit forløb hos det tværgående træningsteam kan terapeuten vurdere, at du vil have gavn af et træningsforløb, som kan understøtte din træning i hjemmet. Træningen kan være rettet mod at styrke din muskulatur eller forbedre din balance. Træningen kan foregå på hold med andre.

Når vi vurderer dit behov for hjælp i hverdagen, ser vi også på, hvordan din bolig er indrettet, og om du kan træne. Vi kan ikke på forhånd sige, hvad et tilbud om hjælp nøjagtigt består af, fordi hjælpen er individuel og derfor forskellig. I tilfælde af tvivl kan vi inddrage din egen læge eller anden fagperson efter forudgående samtykke fra dig.

Du har pligt til at bidrage med mål for træningen, selve træningen og de nødvendige oplysninger til at afklare dine behov og din funktionsevne. Funktionsevne er en samlet betegnelse for, hvad du er i stand til eller formår med udgangspunkt i din fysiske, psykiske og sociale funktion.

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, hvilken hjælp kommunen kan tilbyde dig. Har du spørgsmål til afgørelsen, kan du kontakte os.

Både du og leverandøren af hjælp skal oplyse, hvis der sker ændringer, som betyder:

- at du eller din eventuelle ægtefælle bliver i stand til selv at klare de opgaver, som du får hjælp til
- at du får behov for mere hjælp.

Frister for sagsbehandling

Der er forskellige frister for, hvornår du kan forvente, at vi træffer en afgørelse, og hvornår din eventuelle hjælp kan begynde. Du kan se frister på www.gentofte.dk/ældre/sagsbehandlingsfrister

Klagemuligheder

Hvis du synes, at afgørelsen om hjælp ikke er korrekt, beder vi dig drøfte det med Visitationen. 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. Ønsker du at skifte leverandør, skal du kontakte Visitationen.

Hvis du har brug for hjælp til at søge

Du har ret til en bisidder eller en partsrepræsentant. De kan både hjælpe dig med at søge hjælp og deltage i møder med Gentofte Kommune.

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. Du kan kontakte Pleje & Sundhed på tlf. 39 98 05 83, tast 5, for at få tilsendt fuldmagten.

Når du er blevet visiteret til hjælp

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 modtager de relevante personlige oplysninger om dig, der er nødvendige for din hjælp.

Ønsker du at skifte leverandør, skal du kontakte Visitationen.

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.

Hvis du i perioder ikke opholder dig i hjemmet, fx hvis du er indlagt på hospitalet, er din hjælper forpligtet til at kontakte lederen i Gentofte Hjemmepleje og enten at afholde ferie eller orlov uden løn.

Borgerstyret Personlig Assistance (BPA)

Hvis du er visiteret til mere end 20 timers hjemmehjælp om ugen, har du mulighed for at få et kontant tilskud til at ansætte hjælper i stedet for at få hjælpen fra en af kommunens leverandører.

For at få en BPA-ordning skal du opfylde følgende krav:

- At du selv kan styre- og organisere hjælpen og varetage administrative opgaver.
- At du skal være arbejdsleder og arbejdsgiver for hjælperne. Det kan også være en nærtstående, som bor i din husstand og deltager i plejen, der er arbejdsleder og arbejdsgiver.

Du kan også overdrage arbejdsgiverfunktionen til en organisation eller virksomhed.

Praktisk og personlig 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 kan udføre helt eller delvist. Du kan ikke få hjælp til opgaver, som du eller medlemmerne af din husstand selv kan klare. Har du hjemmeboende børn under 18 år, forventer vi dog ikke, at de udfører mere end det, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører, det kan fx være at rydde op på eget værelse, fylde opvaskemaskinen og lignende.

Det er også muligt at tage din hjælp med, hvis du midlertidigt skal på et ophold i anden kommune, fx i sommerhus eller på julebesøg. Du skal både kontakte Visitationen og den kommune, du skal opholde dig i:

- Du skal fortælle, hvornår hjælpen skal starte.
- Du skal kontakte begge kommuner 3 uger, inden opholdet begynder.

Modtager du sygepleje, skal du tale med sygeplejersken om dit midlertidige ophold i en anden kommune, så hjemmesygeplejen kan bestille sygepleje til dig.

Praktisk hjælp

Praktisk hjælp kan omfatte:

- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøbsordning
- Madservice

Rengøring

Rengøringshjælp er lettere rengøring af dine daglige opholdsrum: en stue, et soveværelse, et køkken, et badeværelse og en entré. Det svarer cirka til rengøring af en bolig på to værelser á 60 m².

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. Vi afsætter tid ud fra en konkret vurdering af forholdene i dit hjem.

Hvad skal du selv sørge for?

Du skal selv stille rengøringsredskaber og rengøringsmidler til rådighed. Se afsnittet 'Når hjemmet er en arbejdsplads'. Du kan ikke få hjælp til at rengøre efter husdyr. Hvis du ønsker rengøring i flere rum, vinduespudsning, gardinvask, hovedrengøring eller lignende, må du lave en aftale med et privat firma.

Tøjvask

Du kan få hjælp til tøjvask i din egen vaskemaskine, i fælles maskine i ejendommen eller på møntvaskeri. Medarbejderen venter ikke, mens tøjet bliver vasket, men bruger tiden på andre opgaver. Hjælpen består i en eller flere af følgende opgaver: sortering, lægge i vaskemaskine, tørring og sammenlægning.

Hvis du plejer at sende dit tøj på vaskeri, skal du fortsætte med det. Medarbejderen kan 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.

Hvad skal du selv sørge for?

Du skal selv stille vaskemidler til rådighed. Se afsnittet 'Når hjemmet er en arbejdsplads'. Strygning, reparation af tøj og indkøb af nyt tøj indgår ikke i hjælpen.

Indkøbsordning

Hvis du ikke selv kan planlægge indkøb eller bestille varer, kan du få hjælp til at bestille varer via indkøbsordning. Hvis du eller en anden i husstanden kan bestille varer på internettet, kan du ikke få hjælp til indkøb.

Du kan enten selv bestille varer eller få bevilget hjemmehjælp til at bestille, hvis du ikke selv kan udføre 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 selv varerne, og du betaler via Betalingsservice.

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.

Madservice

Har du svært ved at klare den daglige madlavning, kan du blive visiteret til madservice, hvor du kan købe varm mad eller mad, som du selv skal varme. Du kan vælge mellem flere forskellige retter. Maden bliver bragt hjem til dig enten midt på- eller sidst på dagen.

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

Har du behov for egentlig diætkost, skal din egen læge ordinere den. Diætkost kan fx være laktosefri kost med mere.

Personlig hjælp

Personlig hjælp kan eksempelvis være hjælp til af- og påklædning, personlig hygiejne og toiletbesøg. Du kan også få hjælp til at vaske og tørre håret.

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.

Du kan få hjælp til at klippe negle på hænder og fødder. Hvis du har kredsløbsforstyrrelser eller sukkersyge, kan du ikke få hjælp til at få klippet negle. Vi henviser i stedet til fodterapeut.

Fleksibel hjælp

Når du får praktisk- og personlig hjælp, har du mulighed for fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at du har mulighed for at bytte en opgave til en anden. Du kan dog ikke bytte praktisk hjælp til personlig hjælp, 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 at:

- gå en tur
- få støvsuget fodpaneler
- få aftørret låger på køkkenskabe
- få vasket og afrimet køleskab
- få skiftet sengetøj
- få afkalket badeværelse.

Tidsforbruget i dit hjem skal være det samme. Det er altid den medarbejder, der kommer i dit hjem, som afgør, om du kan bytte. Får du hjælp til bestilling af dagligvarer hos en indkøbsleverandør, kan du ikke bytte hjælpen. Hvis du gentagne gange i træk bytter dine opgaver til andre ting, skal medarbejderen kontakte Visitationen, fordi der kan være tale om, at dine behov har ændret sig.

Andre typer af hjælp

Aflastningsophold og afløsning i hjemmet

Hvis du er ægtefælle eller anden nærtstående pårørende og passer en person med svært nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne i hjemmet, kan vi visitere afløsning i hjemmet eller et aflastningsophold på en aflastningsplads i en af kommunens plejeboliger med fast personale (plejehjem).

Aktiviteter

Har du lyst til for at deltage i aktiviteter, er der mange forskellige muligheder i kommunen. Du kan læse om aktiviteter og motion på www.gentofte.dk/ældre/aktiviteter

Besøg i bank og apotek

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

Hvad skal du selv sørge for?

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.

Hjælpemidler

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

I forbindelse med eventuel træning 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 støtte dig i at kunne klare hverdagen bedst muligt selv i din bolig.

Linnedservice

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

Medicin

Hvis du har behov for hjælp til at dosere medicin, skal du kontakte din egen læge. Din læge vurderer, om du har behov for hjælp fra kommunens hjemmesygepleje.

Er du stabilt medicineret, vil hjemmesygeplejersken foreslå, at du modtager din medicin som dosispakket medicin fra apoteket. Du får leveret medicinen færdigpakket til de tidspunkter, hvor du skal tage den. Det betyder, at du i mange tilfælde kan være uafhængig af hjælp fra Gentofte Kommune.

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

Hvis du ikke kan anvende dosispakket medicin, kan du få hjælp til at få ophældt din medicin, hvis medicinen er ordineret af lægen. Hvis du har behov for hjælp til indtagelse af medicinen, kan du få hjælp til det.

Hvad skal du selv sørge for?

Har du brug for at få ophældt medicin til en eller flere uger ad gangen, skal du selv købe det nødvendige antal doseringsæsker på apoteket.

Omsorgstandpleje

Hvis du har en kronisk funktionsnedsættelse, der gør, at du ikke kan benytte en almindelig tandlæge, kan du blive tilknyttet Omsorgstandplejen. Bliver du er godkendt, kan du frit vælge enten den kommunale tandpleje eller en privat tandlæge/klinisk tandtekniker, som kommunen har en aftale med.

Når hjemmet er en arbejdsplads

Dit hjem bliver en del af medarbejderens arbejdsplads, og dit hjem er 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, fx en hospitalsseng eller en lift
- du indretter soveværelset i et andet rum eller på en anden etage
- fjerne dørtrin og tæpper, når der anvendes en lift, kørestol eller bækkenstol 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 vigtigt, at der er tilstrækkelig belysning ved indgangsdøren og på adgangsvejen. Der skal være et tydeligt husnummer, så medarbejderne kan finde vej.

Om vinteren er det grundejerens opgave at holde adgangsveje ryddet 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. Boksen sikrer, at medarbejderne kan komme ind og hjælpe dig. Boksen er indbrudssikret efter højeste standarder, ligesom der også er elektronisk kontrol med, hvilke nøgler der låser boksen op.

Rengøringsmidler og -redskaber

Du skal sørge for, at alle dine redskaber er anvendelige og i god og forsvarlig stand. 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 teleskopskaffet, så det kan indstilles til forskellige højder.

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

Dine rengøringsmidler og vaskemidler skal være miljøvenlige, og de skal være varedeklarerede på dansk og i original emballage. Medarbejderne må ikke bruge midler, som indeholder klor, salmiakspiritus, soda, farve- eller parfumestoffer.

Får du hjælp til tøjvask, har du ansvaret for, at din vaskemaskine og tørretumbler er i ordentlig og sikkerhedsmæssig forsvarlig stand.

Rygning

For at sikre et røgfrit arbejdsmiljø for medarbejderen må du ikke ryge, når medarbejderen er i dit hjem.

Husdyr

Du kan ikke få hjælp til at passe husdyr. Medarbejderen kan bede om, at husdyr er lukket inde i et andet rum, mens du modtager hjælpen.

Skade i hjemmet

Hvis medarbejderen skulle være så uheldig at komme til at ødelægge noget i dit hjem, skal du kontakte din leverandør.

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 selvhjulpne 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. Det betyder, at medarbejderen kun udfører opgaver i dit hjem, når du er til stede. 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 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 skal du betale.

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.

Personlig hjælp vil altid blive udført samme dag.

Elever

Du kan 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 i praktik som et led i uddannelsen.

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.

Yderligere informationer

Hvis du har brug for yderligere informationer om servicen i Gentofte Kommune, kan du læse mere på hjemmesiden www.gentofte.dk.

Læs om takster på ældreområdet: www.gentofte.dk/ældre/takster

Læs om sagsbehandlingsfrister: www.gentofte.dk/ældre/sagsbehandlingsfrister

