

TILBUD TIL ÆLDRE



UDKAST

Kvalitetsstandarder for
hjemmeboende ældre

2008

Indhold

Forord.....	3
-------------	---

Mål og værdier

Mål for ældreområdet.....	4
Principper for indsatsen.....	4
Formål med tilbuddene.....	4

Generel information

Hvad omfatter tilbuddene?.....	5
Hvordan søger du om hjælp?.....	5
Hvem leverer hjælpen?	5
Dit hjem er en arbejdsplads.....	6
Fleksibel hjemmehjælp.....	6
Hvis du vil skifte leverandør?.....	6
Hvis der sker ændringer	6
Krav og forventninger til medarbejderne	7
Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen?	7
Hvad koster hjælpen?	7
Hvis du ønsker at klage?	7

Kvalitetsstandarder

Personlig pleje.....	8
Praktisk hjælp	11
Hjemmesygepleje.....	14
Mad og måltider.....	16
Træning.....	19
Aktivitet.....	21
Hjælpemidler og boligindretning.....	23
Omsorgstandpleje	25
Ældre- og plejeboliger.....	26

Lovgrundlag

Lov om social service	28
Sundhedsloven	28

Adresser

Pensions- og Omsorgskontorer	29
Klageinstanser	29

Kære borgere i Københavns Kommune

[Forord af sundheds- og omsorgsborgmester Mogens Lønborg]

Mål og værdier

Det er politikerne i Sundheds- og Omsorgsudvalget i Københavns Kommune, der fastsætter serviceniveauet på ældreområdet. Politikerne har dermed også det overordnede ansvar for kommunens servicetilbud.

Mål for ældreområdet

Som grundlag for arbejdet 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 at få hjælp fra kommunen.

De overordnede mål for ældreområdet er, at 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 vel-fungerende 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 København.

Principperne er også retningsgivende for, hvordan de ældre møder kommunen, og hvordan hjælpen til de ældre tilrettelægges.

Principper for indsatsen på ældreområdet

- Sundhedsfremme og forebyggelse er i fokus.
- Udgangspunkt i den enkeltes ressourcer, individuelle behov og ønsker.
- Vægt på at skabe kontinuitet og trykthed i hverdagen.

- Fagligt dygtige medarbejdere, der sikrer en høj kvalitet i kommunens tilbud.
- Tæt samarbejde i kommunen på tværs af sektorer og i forhold til civilsamfund og erhvervsliv.
- Forskning og teknologi indgår aktivt i tilbud og udvikling.

Formål med tilbuddene

Københavns Kommunes servicetilbud skal være med til at opfylde de overordnede mål for ældreområdet for de borgere, som har brug for hjælp fra kommunen.

Kommunens servicetilbud skal sikre, at

- du modtager hjælp til de opgaver, som du ikke selv kan klare, og som der ikke er nogen i dit hjem, der kan hjælpe dig med.
- du modtager velkvalificeret hjælp med udgangspunkt i dine behov og ønsker.
- hjælpen er hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt fastholder eller forbedrer dine evner til at klare dig selv.
- du har valgmuligheder med hensyn til boligform og leverandør af hjælp.
- der er trykthed og tillid mellem dig og medarbejderne.

Du kan læse om kommunens servicetilbud i de enkelte kvalitetsstandarder.

Generel information

Hvad omfatter tilbuddene?

Københavns Kommunes servicetilbud til ældre omfatter:

- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Hjemmesygepleje
- Mad og måltider
- Træning
- Aktivitet
- Hjælpemidler og boligindretning
- Omsorgstandpleje
- Ældre- og plejeboliger

Servicetilbuddene er beskrevet i de enkelte kvalitetsstandarder, hvor du bl.a. kan se, hvilken hjælp du kan forvente at få, hvis du har behov for hjælp.

Øvrige tilbud

Københavns Kommune har også andre tilbud til ældre. Det drejer sig f.eks. om 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, fx varme-, helbreds- og personlige tillæg samt boligydelse. Tillæggenes størrelse afhænger af din økonomiske situation.

Dit lokale pensions- og omsorgskontor kan rådgive dig om bl.a. boligydelse. Kontaktoplysningerne finder du under Adresser.

Du kan læse mere om de øvrige tilbud på kommunens hjemmeside www.kk.dk.

Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du har brug for hjælp eller gerne vil vide mere om kommunens servicetilbud til ældre, kan du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Din familie, din læge eller sygehuset kan også kontakte pensions- og omsorgskontoret på dine vegne. Kontaktoplysningerne til pensions- og omsorgskontoret finder du under Adresser.

Du skal være fyldt 65 år og have fast bopæl i Københavns Kommune for at kunne søge om hjælp.

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 vurdere dit behov for hjælp sammen med dig. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til mødet.

Visitator 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.

Hvem leverer hjælpen?

Kommunen kan som udgangspunkt levere alle former for hjælp. For flere servicetilbud, fx personlig pleje, praktisk hjælp og madservice, kan du vælge mellem den kommunale leverandør og private leverandører.

Hvis du modtager personlig pleje eller praktisk hjælp, kan du også vælge selv at udpege en person til at hjælpe dig.

Visitatoren 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 leverer hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet, men du kan også møde elever og studerende i forbindelse med oplæring. Alle medarbejdere har tavshedspligt. Og alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise dig, hvis du beder om det.

Hvis du modtager hjælp 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 lidt 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 henstiller samtidig til, at du ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Fleksibel hjemmehjælp

Hvis du modtager personlig pleje eller praktisk hjælp, har du mulighed for at bytte til andre former for hjælp end den, du er bevil-

get. Det kan fx være, at et familiemedlem har gjort rent. Så kan du aftale med medarbejderen, at tiden bruges på noget andet. Du kan fx blive ledsaget på en lille gåtur.

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

Hvis du gennem længere tid bytter en opgave væk, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen kan derfor 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 der skal levere din hjælp.

Hvis der sker ændringer?

Hjælpen må ikke aflyses af leverandøren.

Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom hos andre borgere eller medarbejdere.

Hvis hjælpen undtagelsesvist ikke kan leveres på det aftalte tidspunkt, kontakter leverandøren dig så hurtigt som muligt. Samtidig får du tilbudt et erstatningsbesøg.

Hjælpen leveres kun, når du er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du ikke er hjemme.

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.

Krav og forventninger til medarbejdere

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

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

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

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

Hvordan sikres kvaliteten af hjælpen?

Kommunen følger løbende op på den hjælp, du får, for at sikre, at kvalitetskravene til hjælpen overholdes, og at du er tilfreds med hjælpen. Herudover følger kommunen op på hjælpen for at sikre, at den svarer til dine behov.

Kommunen gennemfører også tilfredshedsundersøgelser blandt modtagerne af hjælpen. Desuden fører kommunen tilsyn med leverandørerne. Tilfredshedsundersøgelser og tilsynsrapporter offentliggøres på kommunens hjemmeside. Du kan også få dem på dit lokale pensions- og omsorgskontor.

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

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

Hvad koster hjælpen?

Den hjælp, du modtager fra kommunen, er som udgangspunkt gratis. Der er dog enkelte undtagelser:

- Hvis du kun har brug for personlig pleje eller praktisk hjælp i en kortere periode, fx efter en operation eller sygdom, skal du selv betale for hjælpen. Betalingen afhænger af din og din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.
- Du skal betale for madservice.
- Du skal betale for vaskeordning.
- Du skal betale for omsorgstandpleje.
- Du skal betale for døgnophold.

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

Hvis du modtager hjælp fra en privat leverandør, har du mulighed for at købe ekstra hjælp. Kommunen må ikke tilbyde ekstra hjælp mod betaling. Hvis du indgår en aftale om køb af ekstra hjælp, så skal du selv betale for hjælpen. En sådan aftale er uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen.

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor.

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 klagemuligheder på kommunens hjemmeside: www.kk.dk/klage. Du kan også få hjælp hos Borgerrådgiveren.

Kontaktoplysninger til de forskellige klageinstanser finder du under Adresser.

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?

Målet med hjælpen er, at du får hjælp og støtte til opgaver, som du ikke eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd. Formålet er, at du kan leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. Den hjælp, du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe til med. Hjælpen er hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt selv hjælper med at løse opgaverne.

Hvad er personlig pleje?

Personlig pleje kan omfatte 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

Den personlige pleje tilrettelægges i tæt samarbejde med dig, og plejen gives med respekt for din integritet og blufærdighed.

Hvor ofte du kan modtage personlig pleje afhænger af dit konkrete behov.

Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du vil søge om hjælp til personlig pleje, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne. Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

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 hjælpen?

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

Hvem udfører hjælpen?

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

Du har følgende muligheder:

- Den kommunale hjemmepleje.
- Private leverandører, som kommunen har godkendt.
- Egen hjælper: Du kan selv udpege en person til at udføre hjælpen. Hjælperen skal godkendes af dit lokale pensions- og omsorgskontor og ansættes derefter i det antal timer, du har fået bevilget hjælp.
- 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 både får praktisk hjælp og personlig pleje, 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 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 leverer hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har tavshedspligt. Og alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise dig, hvis du beder om det.

Hvis du modtager hjælp til pleje flere gange i døgnet, kan du få besøg af forskellige medarbejdere. 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 lidt 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 henstiller samtidig til, at du ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Fleksibel hjælp

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

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

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

Hvis du gennem længere tid bytter en opgave væk, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen kan derfor 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 med en måneds varsel fra den første i en måned.

Hvis der sker ændringer?

Hjælpen må ikke aflyses af leverandøren.

Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom hos andre borgere eller medarbejdere.

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

Hjælpen leveres kun, når du er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du ikke er hjemme.

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 hjælpen?

Personlig pleje er som hovedregel gratis.

Hvis du kun skal have personlig pleje i en kortere periode, fx hvis du har brækket et ben, skal du 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, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Medarbejderne på pensions- og omsorgskontoret vil så hjælpe dig med at klage.

Klagerådet behandler klager om personlig pleje og praktisk hjælp. Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men rådet kan anbefale, at din sag bliver behandlet igen.

Kontaktoplysningerne kan du finde under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af personlig pleje sker i henhold til 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?

Målet med hjælpen er, at du får hjælp og støtte til opgaver, som du ikke eller kun vanskeligt kan udføre på egen hånd. Formålet er, at du kan leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. Den hjælp, du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe til med. Hjælpen er hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt selv hjælper 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).

Rengøring kan fx omfatte 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 på badeværelse
- gøre rent i køkken
- skifte sengetøj

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

Tøjvask

Tøjvask kan fx omfatte hjælp til at:

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

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.

Indkøb

Indkøb kan fx omfatte hjælp til at:

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

Du kan få hjælp til at købe ind hver uge eller hver anden uge. Hvis du har særlige behov, fx pga. sygdom, kan du få hjælp til indkøb oftere.

Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du vil søge om praktisk hjælp, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne. Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

Når du søger om hjælp til 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 hjælpen?

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

Tidspunkterne aftaler du med leverandøren.

Hvem udfører hjælpen?

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

Du har følgende muligheder:

- Den kommunale hjemmepleje.
- Private leverandører, som kommunen har godkendt.
- Egen hjælper: Du kan selv udpege en person til at udføre hjælpen. Hjælperen skal godkendes af dit lokale pensions- og omsorgskontor og ansættes derefter i det antal timer, du har fået bevilget hjælp.
- 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 både får praktisk hjælp og personlig pleje, 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 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 leverer hjælpen, har typisk en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet. Alle medarbejdere har tavshedspligt. Og alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise dig, hvis du beder om det.

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 lidt 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 henstiller samtidig til, at du ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Fleksibel hjælp

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, fx små reparationer af tøj eller en 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 vurdere, om det er fagligt forsvarligt at bytte opgaver. Hvis medarbejderen vurderer, at det ikke er fagligt forsvarligt, leveres den hjælp, du har fået bevilget.

Hvis du gennem længere tid bytter en opgave væk, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. Kommunen kan derfor 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 med en måneds varsel fra den første i en måned.

Hvis der sker ændringer?

Hjælpen må ikke aflyses af leverandøren.

Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom hos andre borgere eller medarbejdere.

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

Hjælpen leveres kun, når du er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker at melde afbud til leverandøren, hvis du ikke er hjemme.

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 hjælpen?

Praktisk hjælp er som udgangspunkt gratis.

Hvis du kun har behov for hjælp i en kortere periode, fx hvis du har brækket et ben, skal du betale for hjælpen. Betalingen afhænger af din og din eventuelle ægtefælles/samlevers indkomst.

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

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Medarbejderne på pensions- og omsorgskontoret vil så hjælpe dig med at klage.

Klagerådet behandler klager om personlig pleje og praktisk hjælp. Klagerådet kan ikke ændre kommunens afgørelse, men rådet kan anbefale, at din sag bliver behandlet igen.

Kontaktoplysningerne kan du finde under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af praktisk hjælp sker i henhold til 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 alvorligt syg, hvad enten der er tale om sygdom af midlertidig eller kronisk art. Hjemmesygeplejen skal også være med til at forebygge sygdom og bidrage til, at du får et sammenhængende plejeforløb i overensstemmelse med dit behov. Hjemmesygeplejen ydes med henblik på, at du så vidt muligt skal være selvhjulpen.

Hvad er hjemmesygepleje?

Hjemmesygepleje er hjælp, som kræver en sygeplejefaglig viden, fx:

- Pleje og behandling i forbindelse med diabetes, dårligt kredsløb eller kræft.
- Sammenhængende forløb ved lægeordineret behandling, som du har modtaget på hospital, hos speciallæge eller egen læge, fx smertebehandling.
- Råd og vejledning om håndtering af nye livssituationer, som er opstået i forbindelse med sygdom.
- Hjælp til at bestille/ophælde 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.

Herudover kan du selv henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Dine pårørende kan også henvende sig på dine vegne. Derefter tager pensions- og omsorgskontoret stilling til, om og hvilken sygepleje du kan få. Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

Hjemmesygeplejen sættes i værk hurtigst muligt efter, at den er bevilget ud fra dit konkrete behov.

Hvis du har behov for sygepleje, kan du også opsøge en af kommunens sygeplejeklinikker. Sygeplejeklinikkerne kan bl.a. vejlede dig om sygdomme og sundhedsfremmende tiltag, der kan bevare og styrke dit helbred. Sygeplejeklinikkernes kontaktoplysninger finder du under Adresser.

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, der skal til for at kunne udføre hjemmesygepleje. Hjemmesygeplejen har også til opgave at uddanne sundhedsfaglige medarbejdere, og derfor kan du også møde studerende og elever.

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

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 lidt 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 henstiller samtidig til, at du ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Hvis der sker ændringer?

Hjælpen må ikke aflyses af leverandøren.

Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer, f.eks. sygdom hos andre borgere eller medarbejdere.

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

Hjælpen leveres kun, når du er hjemme. Derfor er det vigtigt, at du husker at melde afbud til pensions- og omsorgskontoret, hvis du ikke er hjemme.

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 end København, kan dit lokale pensions- og omsorgskontor hjælpe dig med at bestille sygepleje.

Hvad koster det?

Hjemmesygepleje er gratis.

Hvis du ønsker at klage?

Du kan klage over hjemmesygeplejen til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn eller til Embedslægeinstitutionen Hovedstaden.

Kontaktoplysningerne kan du finde under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af hjemmesygepleje sker i henhold til Sundhedsloven og Bekendtgørelse om hjemmesygepleje.

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 du får hjælp til de opgaver omkring mad og måltider, som du ikke eller kun vanskeligt kan klare på egen hånd. Målet er at sikre dig bedst mulig trivsel, og gøre dig i stand til at leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. De tilbud du kan få, afhænger af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe til 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 kan fx 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

Du kan få flere tilbud på én gang. Det er for eksempel muligt at supplere tilbuddet om ernæringspleje med madservice med udbringning.

Maden følger de officielle anbefalinger for kost til ældre. Endvidere overholder maden 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 for-

ret 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 lægeordination for at få særlig diætmad.

Madservice uden udbringning

Du kan få dagens hovedmåltid uden for dit hjem, hvis du fx 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 og hjælp til at komme op i vægt og rådgivning omkring måltider og indkøb, hvis du vejer for lidt, mangler appetit eller har tabt dig efter sygdom eller et hospitalsophold.

Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du vil søge om hjælp i forbindelse med mad og måltider, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor.

Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne. Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

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 foregår leveringen?

Mad leveres til 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.

Du kan modtage ernæringspleje i en begrænset periode med udgangspunkt i dine behov.

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

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 henstiller samtidig til, at du 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 med en måneds varsel fra den første i en måned.

Hvis der sker ændringer?

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 afbestille maden eller ændre i menuen eller leveringen, skal du give besked til leverandøren. Tidsfristen står i det materiale, du får udleveret.

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 betaler en fast takst for de måltider, du bestiller. Du får et tilskud til maden, så du ikke betaler den fulde pris. Taksterne fastsætter politikerne én gang årligt.

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, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Medarbejderne på pensions- og omsorgskontoret vil så hjælpe dig med at klage.

Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af mad og måltider sker i henhold til Lov om social service §§ 79, 83 og 84.

Træning

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

Hvad er formålet?

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

Hvad er træning?

Træning kan fx omfatte:

- Genoptræning efter udskrivning fra hospital
- Genoptræning efter sygdom, der ikke har været behandlet på hospital
- Vedligeholdelsestræning
- Døgnophold

For at give dig det bedst mulige udbytte af træningen tilrettelægges den ud fra dine ressourcer, motivation og ønsker. Træning tilbydes og koordineres sammen med de øvrige servicetilbud. Træning kan også bestå af flere forløb, fx genoptræning efterfulgt af vedligeholdelsestræning.

Genoptræning efter udskrivning fra hospital

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

Hvis du skal have genoptræning i Københavns Kommune, sender hospitalet din genoptræningsplan til Genoptræning København. Inden for en uge vil du modtage et brev fra kommunen, hvor det fremgår, hvor du skal modtage genoptræningen, og hvor-

når din træning starter. Med en genoptræningsplan kan du vælge at gå til træning i en anden kommune end København. Den anden kommune kan dog afvise at modtage dig som patient, hvis den mangler kapacitet.

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

Genoptræning efter sygdom, som ikke har været behandlet på hospital

Du kan få genoptræning, hvis du er midlertidigt svækket som følge af fx en faldulykke, influenza eller lignende.

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 kan foregå individuelt eller på hold.

Døgnophold

Du kan få tilbud om 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 døgn, fx hvis du er svækket efter sygdom, dine pårørende er på ferie eller din bolig bliver renoveret. Du kan også få tilbudt 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. Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne. Kontaktoplysningerne til pensions- og omsorgskontoret finder du under Adresser.

Hvis du skal have genoptræning efter udskrivning fra hospital, sender hospitalet din genoptræningsplan til Genoptræning København. Med en genoptræningsplan fra hospitalet kan du vælge at gå til træning i en anden kommune end København.

Hvornår foregår træningen?

Genoptræning og vedligeholdelsestræning foregår typisk i dagtimerne.

Genoptræning tilbydes i en tidsbegrænset periode fra 3 uger til 3 måneder. Omfanget kan variere fra én til flere gange om ugen. Omfanget af vedligeholdelsestræning afhænger af dit behov.

Hvem udfører træningen?

De medarbejdere, som hjælper med træningen, har en uddannelse inden for social- og sundhedsområdet, typisk som fysio- eller ergoterapeuter. Alle medarbejdere har tavshedspligt. Og alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise dig, hvis du beder om det.

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 henstiller samtidig til, at du ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Hvis der sker ændringer?

Hjælpen må ikke aflyses af leverandøren. Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for en planlagt træning.

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 selv betale eventuelle udgifter til personlige materialer og forplejning.

For et døgnophold skal du betale 106 kr. om dagen. Beløbet dækker sengetøj, håndklæder, mad og drikke.

Hvis du ønsker at klage?

Ønsker du at klage over træning, har du følgende muligheder.

Sundhedsvæsenets Patientklagenævnet behandler sager vedrørende bl.a. lægefaglige vurderinger og afgørelser om dit genoptræningsbehov, som står i din genoptræningsplan fra hospitalet.

Region Hovedstaden behandler sager om serviceniveauet i forbindelse med genoptræning på hospitaler.

Pensions- og omsorgskontoret behandler sager vedrørende genoptræning og vedligeholdelsestræning i kommunen.

Kontaktoplysninger til de forskellige klageinstanser finder du under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af træning sker i henhold til Sundhedsloven § 140 og Lov om social service §§ 85 og 86.

Aktivitet

Du kan få hjælp og støtte til at deltage i aktiviteter, hvis du af fysiske, psykiske eller sociale årsager ikke selv kan opfylde dit behov for aktiviteter og socialt samvær i hverdagen. Du kan også deltage i en række aktiviteter for alle over 65 år.

Hvad er formålet?

Formålet med aktiviteterne er at fremme din sundhed og livskvalitet. Aktiviteterne giver dig mulighed for at bruge dine ressourcer og færdigheder samt oplevelser og samvær med andre.

Hvad er aktiviteter?

Aktiviteter kan omfatte:

- Tilbud på dagcentre
- Tilbud på daghjem
- Andre aktiviteter

Dagcentre

Dagcentrene tilbyder en række aktiviteter, som fx hobbyarbejde, gymnastik, undervisning, studiekredse, film, foredrag, musik, underholdning, udflugter og ferieture. Du kan også købe varm mad på dagcentret. Dagcenteret sørger for transport, hvis du ikke selv kan komme derhen.

Daghjem

Daghjem findes på forskellige plejehjem. Hvis du er daghjemsgæst, kan du deltage i plejehjemmets aktiviteter og få den samme omsorg, pleje og træning som beboerne. Daghjemmet søger for transport.

Andre aktiviteter

Københavns Kommune tilbyder en række andre aktiviteter til ældre over 65 år.

Andre aktiviteter kan fx være:

- Besøgsven på et plejehjem
- Klubaktiviteter for ældre
- Mad og fællesspisning

- Trivsel og motion
- Voksenundervisning

Københavns Kommune samarbejder med frivillige organisationer, som tilbyder forskellige aktiviteter, fx Samvirkende Menighedsplejer, Ældresagen, Hovedstadens Røde Kors, Pensionisternes Samvirke og Ældremobiliseringen.

Du kan læse mere om de forskellige aktiviteter på Folkesundhed Københavns hjemmeside www.folkesundhed.kk.dk. Kontaktoplysninger finder du under Adresser.

Hvordan søger du om aktiviteter?

Hvis du ønsker at deltage i aktiviteter i dagcenter eller daghjem, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne. Aktiviteter på daghjem og dagcenter tilbydes efter en konkret vurdering af dit behov for aktiviteter og samvær. Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

Du kan frit opsøge øvrige aktiviteter i de forskellige klubber i kommunen og frivillige organisationer, uden at blive visiteret af en medarbejder fra dit pensions- og omsorgskontor.

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 sker ændringer?

Hvis du ikke har mulighed for at deltage i dine aktivitetstilbud på dagcenter eller dag-

hjem, er det vigtigt, at du husker at melde afbud. Du kan se i din afgørelse, hvem du skal kontakte.

Hvad koster det?

Prisen for dagcenter og daghjem varierer alt efter, hvor ofte du kommer, og hvilke aktiviteter du deltager i. Du skal betale for eventuel transport og de aktiviteter, som 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, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Medarbejderne på pensions- og omsorgskontoret vil så hjælpe dig med at klage.

Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af aktiviteter sker i henhold til Lov om social service §§ 18, 79, 83, 84, 85 og 86.

Hjælpemidler og boligindretning

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

Hvad er formålet?

Formålet med hjælpemidlerne er at give dig støtte, så du får mulighed for at leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. De hjælpemidler, du kan få, afhænger af dine behov for støtte. Hjælpemidlerne er hjælp til selvhjælp, så du så vidt muligt bliver uafhængig af andre i din dagligdag.

Hvad er hjælpemidler?

Tilbud om hjælpemidler kan fx være:

- Tekniske hjælpemidler, fx rollatorer, badetaburetter, el-kørestole og nødkaldeanlæg
- Personlige hjælpemidler, fx proteser, støttestrømper, parykker, diabetes-hjælpemidler og ortopædisk fodtøj
- Engangshjælpemidler, fx bleer og urinposer
- Vejledning og hjælp til boligindretning, fx opsætning af greb på badeværelse og fjernelse af dørtrin
- Forbrugsgoder, fx 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 låne et hjælpemiddel, som har været brugt.

Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du ønsker at søge om et hjælpemiddel, boligindretning eller et forbrugsgode, skal du henvende dig til dit lokale til pensions- og omsorgskontoret. Hvis du ønsker at søge om en bil, skal du henvende dig til Handicapkontoret. Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne.

Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

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 hjælpemidler?

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

Hvem leverer hjælpemidlerne?

Kommunen leverer som udgangspunkt alle hjælpemidler.

Hvis du har fået bevilget et personligt hjælpemiddel, kan du frit vælge den leverandør, du ønsker at benytte. Hjælpemidlet skal dog opfylde de almindelige krav til kvalitet, service og garanti. Kommunen har indgået aftaler med flere leverandører. Ønsker du ikke, at benytte en af kommunens leverandører af personlige hjælpemidler, kan du få et tilskud, som maksimalt svarer til kommunens indkøbspris.

Tekniske hjælpemidler leveres 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. Kontaktoplysningerne til Hjælpemiddelcenteret finder du under Adresser. Du kan læse mere på Hjælpemiddelcentrets hjemmeside www.hjaelpemiddelcentret.kk.dk.

Hvad koster det?

Hjælpemidler er generelt gratis. Hvis du vælger at få personlige hjælpemidler fra en anden leverandør, end dem kommunen benytter, yder kommunen et tilskud til køb af det bedst egnede og billigste hjælpemiddel. Er prisen højere, skal du betale differencen.

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 fx 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 et standardprodukts pris.

Hvis du ønsker at klage?

Ønsker du 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.

Kontaktoplysninger til de forskellige klageinstanser finder du under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af hjælpemidler, boligindretning og forbrugsgoder sker i henhold til Lov om social service §§ 112, 113 og 116.

Omsorgstandpleje

Du kan få tandpleje i dit hjem, hvis du på grund af dit helbred vanskeligt kan komme til tandlægen.

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?

Omsorgstandplejen behandler dine tænder i dit hjem.

De mest almindelige behandlinger i omsorgstandplejen er:

- Undersøgelse
- Tandrensning
- Fyldninger
- Protesekorrektioner

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.

Hvordan søger du om hjælp?

Hvis du vil søge om omsorgstandpleje, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor eller hjemmesygeplejen. Dine pårørende eller din læge kan også henvende sig på dine vegne. Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser. Du kan også læse om omsorgstandpleje på Voksentandplejens hjemmeside: www.voksentandplejen.dk.

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 hjælpen?

Omsorgstandplejen udføres typisk sent om formiddagen og over middag. Tidspunkterne aftaler du med omsorgstandlægen.

Hvem udfører hjælpen?

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 henstiller samtidig til, at du ikke ryger, mens medarbejderne udfører arbejdet.

Hvis der sker ændringer?

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud til omsorgstandplejen, hvis du ikke er hjem

Hvad koster det?

Det koster 34 kr. om måneden at være tilmeldt Omsorgstandplejen. Til gengæld er alle behandlinger gratis. Når du tilmelder dig ordningen, bliver beløbet automatisk trukket fra din sociale pension.

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, du har modtaget i Omsorgstandplejen, kan du klage til Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Kontaktoplysningerne kan du finde under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af omsorgstandpleje sker i henhold til Sundhedsloven § 13.

Ældre- og plejeboliger

Du kan søge om en ældre- eller plejebolig, hvis du har behov for en bolig, der er særligt indrettet til ældres behov.

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 boligtyper er der?

Kommunens boligtyper omfatter:

- Ældreboliger
- Plejeboliger
- Andre boligtilbud

Ældreboliger

Ældreboliger er for dig, som ikke længere kan klare dig i din nuværende bolig. Boligerne er 1-værelses eller 2-værelses lejligheder, der er indrettet specielt, så de egner sig til ældre og handicappede. Der er elevator i bebyggelser med ældreboliger, og lejlighederne er udstyret med mulighed for et kaldeanlæg. I ældreboliger kan du blive visiteret til fx personlig pleje, praktisk hjælp og hjemmesygepleje.

Plejeboliger

Plejeboliger er for dig, som ikke kan få dit behov for pleje og omsorg opfyldt i din nuværende bolig eller en ældrebolig. Plejeboliger ligger i forbindelse med plejehjem eller plejecentre. Til plejeboligen er tilknyttet fast personale, der hjælper med alle personlige og daglige gøremål. Hvis du bor i en plejebolig, kan du vælge, om du ønsker at benytte dig af forskellige tilbud, fx vask, kost og aktivitetstilbud, eller om du ønsker at få opgaverne løst på en anden måde.

Andre boligtilbud

Kommunen har en række korterevarende og særlige boligtilbud til ældre.

Et korterevarende døgnophold i en plejebolig kan være relevant for dig, hvis du efter sygdom midlertidigt har behov for aflastning og træning, indtil du kan klare dig hjemme igen.

Desuden har kommunen særlige plejeboligtilbud til fx 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. Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor kan du finde under Adresser.

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. Hjælpen i dit eget hjem kan fx omfatte personlig pleje, praktisk hjælp eller træning. Pensions- og omsorgskontoret vurderer også, om et boligtilbud kan forbedre din samlede livssituation fx ved at sikre dig bedre hjælp, give dig bedre rammer for socialt samvær eller gøre dig mere selvhjulpent.

Når du søger om bolig, skal du have 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. Når du er blevet godkendt til en bolig, kommer du på en venteliste. Pensions- og omsorgskontoret kan give dig informationer om ventetider.

Hvis du får et tilbud om en bolig, kan dit lokale pensions- og omsorgskontoret rådgive dig om fx boligstøtte, opsigelsesregler og flyttetilskud.

Når du er visiteret til en ældre- eller plejebolig, kan du vælge, om du ønsker at bo i en af Københavns mange forskellige ældre- og plejeboliger 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 plejebolig. Du kan også læse mere i Boligkataloget på Københavns Kommunes hjemmeside www.kk.dk.

Hvis du ønsker at få tilbudt 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. Når du har sagt 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 nogenlunde samme behov, er det den, som har stået længst på ventelisten, som får tilbudt boligen først. Hvis du afviser et boligtilbud, har det ingen konsekvenser for dine muligheder for at få en bolig.

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

Hvis du ønsker at klage?

Hvis du utilfreds med din afgørelse eller den hjælp, du modtager, skal du henvende dig til dit lokale pensions- og omsorgskontor. Medarbejderne på pensions- og omsorgskontoret vil så hjælpe dig med at klage.

Kontaktoplysningerne til dit pensions- og omsorgskontor finder du under Adresser.

Lovgrundlag

Tildeling af boliger sker i henhold til Lov om social service, Lov om almene boliger og Lov om boliger for ældre og personer med handicap.

Lov om social service

§ 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 funktions- evne 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).

Sundhedsloven

§ 140

Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri genoptræning til personer, der efter udskrivning fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, jf. § 84 om genoptræningsplaner.

[Listen skal indeholde alle relevante paragraffer]

Pensions- og Omsorgskontorer

Pension og Omsorg Amager

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

Pension og Omsorg Bispebjerg

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

Pension og Omsorg Indre By/Vesterbro/Kgs. Enghave

Reventlowsgade 10
1651 København V
Tlf. 35 30 22 00

Pension og Omsorg Nørrebro

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

Pension og Omsorg Valby

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

Pension og Omsorg Vanløse/Brønshøj/ Husum

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

Pension og Omsorg Østerbro

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

Klageinstanser

Klagerådet

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

Borgerrådgiveren

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

Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

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

Embedslægeinstitutionen Hovedstaden

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

[Listen skal suppleres med andre adresser]

