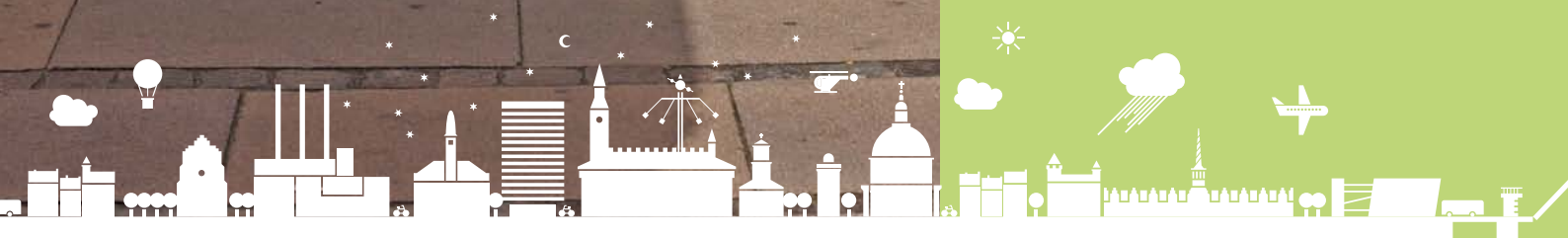




# Hjælp i hjemmet

– til københavnere mellem 18 og 65 år

Katalog over tilbud om social hjemmehjælp 2013





# FORORD

Jeg er glad for at kunne præsentere Hjælp i Hjemmet, som er et katalog over Socialforvaltningens tilbud indenfor social hjemmehjælp.

Hjælp i Hjemmet retter sig mod borgere med en fysisk eller psykisk udfordring, som har brug for en hjælpende hånd til at få løst de daglige opgaver i hjemmet. Normalt vil dette være personer med et socialt problem eller et handicap, men hjælpen er også tiltænkt borgere, som er midlertidigt besværet efter fx et sygdomsforløb.

I kataloget beskrives de muligheder borgeren har for at modtage hjælp til områder som personlig pleje, psykisk omsorg, praktisk bistand, træning, mad- og vaskeservice samt tilbud om aflastning og afløsning af pårørende.

Vi vil gerne yde aktiv hjælp frem for passiv. Derfor bevilges Hjælp i Hjemmet med den tanke, at hjælpen på sigt skal gøre borgeren i stand til at klare så mange opgaver som muligt selv – selvfølgelig i det omfang, det kan lade sig gøre. I den sociale hjemmepleje tilbydes borgerne som udgangspunkt hverdagstræning i stedet for almindelig hjemmehjælp – på den måde giver vi hjælp til selvhjælp.

Det er afgørende, at borgeren får indflydelse på sit eget liv og får mulighed for at udnytte egne ressourcer. Ved at inddrage borgeren i udførelsen og planlægningen af hjælpen sikrer vi, at hjælpen bliver afstemt efter den enkeltes behov, og at hjælpen gøres aktiverende. Vi tror på, at det giver værdi og livskvalitet at være selvhjulp.

Formålet med kataloget Hjælp i Hjemmet er at give en enkel og klar information om det serviceniveau, der politisk er fastlagt på hjemmehjælpsområdet. Vi håber, at kataloget synliggør vores mål og gør det klart, hvilke krav og forventninger vi har til kvaliteten i Socialforvaltningens sociale hjemmehjælp.



Mikkel Warming  
Borgmester, Socialudvalget

Januar 2013

# INDHOLD

## **VISIONER OG KVALITET 4**

Kvalitetsstandarder og politiske visioner

## **HJÆLP I HJEMMET 5**

Hvad er Hjælp i Hjemmet, og hvordan søger jeg om hjælp?

## **MULIGHEDER FOR HJÆLP 7**

Hvilke muligheder har jeg for Hjælp i Hjemmet?

## **VISITATION 18**

Hvad er visitation, hvordan foregår det?

## **VALG AF LEVERANDØR 20**

Skal jeg vælge privat eller kommunal leverandør, hvordan gør jeg?

## **PRAKTISKE INFORMATIONER 25**

Hvordan opstartes hjemmehjælp, hvad skal jeg være opmærksom på?

## **KLAGEVEJLEDNING 29**

Hvordan klager jeg over en afgørelse eller en leverandør?

## **LOVGRUNDLAG 31**

Hvad er lovgrundlaget for bevilling af Hjælp i Hjemmet?





## VISIONER OG KVALITET

Hjælp i Hjemmet er Socialforvaltningens kvalitetsstandard indenfor social hjemmehjælp, som udarbejdes mindst én gang om året og løbende bliver fulgt og evalueret gennem kvalitetsmål for den sociale hjemmehjælp, brugertilfredshedsundersøgelser samt interne tilsyn. Nedenfor kan du læse om kvalitetsmål for den sociale hjemmehjælp og om socialforvaltningens mission og visioner.

### Kvalitetsmål

Socialudvalget har opstillet fire konkrete mål for hjemmehjælpens kvalitet, som Socialforvaltningen arbejder for at opfylde:

- Fast kontaktperson hos leverandøren
- Fast kontaktperson hos Hjemmeplejevisitationen
- Tilstræbe få medarbejdere i hjemmet
- Ingen aflysninger af hjemmehjælp

### Mission

Socialforvaltningens mission sikrer sammenhæng mellem de politiske visioner og det daglige arbejde i forvaltningen:

- Vi skal skabe rum for, at alle københavnere, uanset livsvilkår, hver for sig og sammen kan få mulighed for at udfolde og realisere eget potentiale. Vi vil skabe forandring – vi vil skabe rammerne for, at borgerne kan ændre deres liv.
- Vi skal arbejde for at modvirke social udstødelse og polarisering af grupper og enkelte borgere; at hjælpe de, der er havnet i en socialt udsat position, til at finde fodfæste igen; og at sikre et værdigt liv for den gruppe af borgere, som af forskellige årsager altid vil være afhængig af andres hjælp.

### Socialforvaltningens visioner

Socialforvaltningens visioner sætter retning og er bærende for forvaltningens arbejde:

- København skal være den by i Danmark, der er bedst til forebyggelse på det sociale område
- Københavnske borgere med særlige behov skal (for)blive en del af "normalsamfundet" og sikres uddannelse og meningsfuld beskæftigelse
- København skal være den by i Danmark, der har størst fokus på udvikling og fremdrift for borgere med særlige behov
- Københavnske borgere med særlige behov skal sikres en god og tidssvarende bolig

Sammen med de grundlæggende værdier for hele Københavns Kommune – Respekt, Ligeværdighed, Dialog og Tillid – skal kvalitetsmålene, missionen og visionerne omsættes i hjemmeplejen.

## HJÆLP I HJEMMET

I dette katalog kan du læse om dine muligheder for at få hjælp i eget hjem, hvis du har et fysisk, psykisk eller socialt problem, der gør det vanskeligt for dig at få klaret de daglige opgaver.

Socialforvaltningens tilbud om *Hjælp i Hjemmet* – eller hjemmehjælp – er primært for borgere i alderen 18-65 år, mens borgere over 65 år som hovedregel modtager hjemmehjælp fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Med Socialforvaltningens hjemmehjælp kan du få støtte til personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, aflastning, afløsning, tøjvask, indkøb, træning, levering af mad, hjemmesygepleje og midlertidige ophold. Hjælpen er gratis, men der vil være udgifter forbundet med eksempelvis madservice, tøjvask og almindelige brugsartikler.

Mulighederne for Hjælp i Hjemmet tilbydes med udgangspunkt i Serviceloven og Sundhedsloven, som der henvises til undervejs i kataloget. Du kan læse om lovgrundlaget for Hjælp i Hjemmet bagerst i kataloget.

### Hjemmeplejevisitationen

Det er Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, som vurderer dit behov for Hjælp i Hjemmet. Når du beder om hjælp hos Hjemmeplejevisitationen, får du besøg af en visitator, som sammen med dig vurderer dine behov for hjælp.

Socialforvaltningen Hjemmeplejevisitation  
Bernstorffsgade 21, 2.  
1592 København V  
Telefon: 33 17 30 00  
Fax: 33 17 30 18

Der er telefontid alle hverdage mellem kl. 10 og 14

### E-mailadresser til Hjemmeplejevisitationens distrikter

Amager	visamager@sof.kk.dk
Bispebjerg/Nørrebro/Emdrup	visbispebjerg@sof.kk.dk
Brønshøj/Husum/Vanløse	visbrønshøj@sof.kk.dk
Valby/Vesterbro	visvalby@sof.kk.dk
Østerbro/Indre by/Christianshavn	visosterbro@sof.kk.dk





## MULIGHEDER FOR HJÆLP

### Brug af kataloget

Du kan som ny bruger af Hjælp i Hjemmet benytte kataloget til at skabe dig et overblik over dine muligheder for social hjemmehjælp fra Københavns Kommune, og du kan som eksisterende bruger benytte kataloget som et opslagsværk til at finde oplysninger om leverandører og andre relevante kontakter.

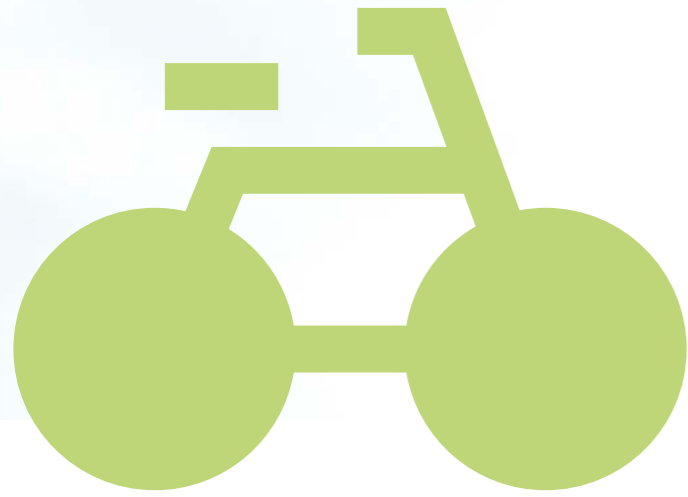
Du finder kontaktoplysninger på leverandører i kapitlet Valg af leverandør. For områderne tøjvask, indkøb og madservice findes der særlige leverandører, som kan findes under de respektive afsnit. Ydelserne hjemmevejleder og støtte-kontaktperson tilbydes af Socialcenter København og Handicapcenter København – du kan finde kontaktoplysninger for disse ordninger under de respektive afsnit.

Bemærk, at der siden redaktionens afslutning kan være sket ændringer af leverandører af Hjælp i Hjemmet. For en opdateret leverandørliste se Københavns Kommunes hjemmeside [www.kk.dk](http://www.kk.dk) under Social Hjemmehjælp.

På de næste 10 sider finder du de forskellige muligheder for Hjælp i Hjemmet, som bevilges af Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation. Du skal være opmærksom på, at oversigten over muligheder i kataloget ikke er fuldstændig, da det altid vil bero på en konkret og individuel vurdering af en visitorator om, hvilke muligheder for hjælp i hjemmet, som vil være de rigtige for dig. Det vil også være en visitorators opgave at vurdere, om du har behov for et midlertidigt eller varigt tilbud om hjælp. Læs mere om tildeling af ydelser i kapitlet om visitation.

Det er vigtigt, at du bevarer og udvikler dine færdigheder til at kunne klare dig selv. Derfor bevilges Hjælp i Hjemmet ud fra en tankegang om, at du selv skal deltage i hjælpen. Sammen med en visitorator skal du sætte dig mål for, hvilke opgaver du på sigt helt eller delvis selv vil kunne udføre uden hjælp. På den måde får du mulighed for at udnytte dine egne ressourcer i løsningen af opgaver, og samtidig bliver du inddraget i arbejdet med at udvikle og vedligeholde dine færdigheder. I takt med, at du øger dine muligheder for at hjælpe dig selv, vil behovet for hjælp og træning blive justeret.





## Hverdagstræning

Når du søger om Hjælp i Hjemmet, vil en visitator sammen med dig finde ud af om du kan inddrages i løsningen af opgaverne. Hvis det vurderes, at du kan blive helt eller delvis selvhjulpent, vil du blive bevilget hverdagstræning i stedet for en almindelig hjemmehjælpsydelse. Træningen er en målrettet indsats i form af støtte, vejledning og træning i at klare de opgaver i hverdagen, som du søger om hjælp til. Når du har fået bevilget hverdagstræning, får du besøg af en træner, som efter et interview vil planlægge træningsindsatsen sammen med dig. Hverdagstræning leveres normalt af medarbejdere fra Den Sociale Hjemmepleje. Hverdagstræning ydes i henhold til § 86 i Serviceloven.

## Genoptræning

Hvis du har været ude for en ulykke eller sygdomsforløb, som har svækket dine fysiske funktioner væsentligt, og du i den forbindelse ikke har været indlagt på et hospital, kan du få hjælp til genoptræning af dine funktioner. Anmodning om genoptræning kan komme fra dig selv, din læge, hjemmehjælpen eller andre.

Genoptræning omfatter et særligt tilrettelagt træningsforløb, som har til formål, at du opnår samme grad af funktionsevne, som du havde før den aktuelle sygdom. Genoptræning bevilges ud fra en konkret og individuel vurdering af en visitator. Det er gratis at få bevilget et genoptræningsforløb. Genoptræning ydes i henhold til § 86 i Serviceloven.

**Bemærk:** Hvis du i forbindelse med indlæggelse på et hospital har fået udarbejdet en genoptræningsplan efter § 84 i Sundhedsloven, er det Genoptræning København, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, som står for genoptræningen efter § 140 i Sundhedsloven.

### Hverdagstræning kan omfatte

Instruktion og undervisning i daglige rutiner

Instruktion i afspændingsteknik og andre øvelser

Hjælp til at strukturere og planlægge hverdagen

Formidling af kontakt til andre tilbud

Vejledning i anvendelse af hjælpemidler og velfærdsteknologi

Fysisk træning for at øge kondition og muskelstyrke

### Genoptræning efter Serviceloven kan omfatte

Udarbejdelse af en genoptræningsplan ved fysioterapeut

Instruktion og undervisning

Målrettet fysisk genoptræning

Træning i forbindelse med erhvervmæssig tilknytning

## Vedligeholdende træning

Vedligeholdende træning ydes ofte i forlængelse af et genoptræningsforløb og koordineres med andre former for hjælp i hjemmet, fx personlig pleje eller praktisk hjælp. Vedligeholdende træning er gratis og ydes almindeligvis for en periode på tre måneder, men kan forlænges med yderligere tre måneder, hvis der er behov for dette. Det er normalt Den Sociale Hjemmeplejes medarbejdere, som står for den vedligeholdende træning. Vedligeholdende træning ydes i henhold til § 86 i Serviceloven.

## Personlig pleje

Personlig pleje gives til dig i det omfang, du ikke selv kan klare din personlige hygiejne, din af- og påklædning, toiletbesøg m.m. på grund af nedsat funktionsniveau. Hjælp til personlig pleje er gratis, men du skal selv betale for toiletartikler og andre almindelige forbrugsvarer. Hjælpen kan ydes over hele døgnet på alle ugens dage inklusiv søndage og helligdage. Personlig pleje tilrettelægges efter dit behov og tilpasses løbende. Personlig pleje ydes i henhold til § 83 i Serviceloven.

### Den vedligeholdende træning kan omfatte

Instruktion og undervisning i daglige rutiner og kontakt til omverdenen

Træning af mentale færdigheder som hukommelse og koncentration

Træning i forbindelse med udførelse af personlig pleje

Træning i forbindelse med praktiske opgaver i hjemmet som rengøring, madlavning og tøjvask

Træning i forbindelse med erhvervmæssig tilknytning

### Den personlige pleje kan omfatte

Bad, hårvask og frisering

Afklædning og påklædning af tøj, hjælp til kropsbårne hjælpemidler

Forflytning i hjemmet, vending og lejrning

Tandbørstning, barbering, klipning af negle

Toiletbesøg, skiftning af ble

Rengøring og tømning af bækken, kateder eller kolbe

Skift af urinpose eller stomipose

Hjælp til medicinindtagelse

## Psykisk pleje og omsorg

Krise og sorg kan give behov for særlig omsorg og pleje. Under området psykisk pleje og omsorg vil du kunne få hjælp til sociale opgaver som at skrive et brev, kontakte pårørende, kontakte offentlige myndigheder og få menneskelig støtte i form af samtaler og motivation. Psykisk pleje og omsorg ydes i henhold til § 83 i Serviceloven.

**Bemærk:** Hvis du udelukkende har behov for støtte til psykisk pleje og omsorg og ikke samtidig gør brug af andre af katalogets hjemmehjælpsydelse skal du søge Socialcenter København eller Handicapcenter København om hjælp under hjemmevejlederordningen eller støtte- og kontaktpersonordningen – Hjemmeplejevisitationen formidler gerne kontakten. Du kan læse om de to ordninger længere fremme i kataloget.

## Praktisk hjælp

Du kan få hjælp til praktiske opgaver som rengøring, tøjvask og indkøb, som vil blive beskrevet i de efterfølgende afsnit. For at få bevilget praktisk hjælp er det et krav, at du ikke selv er i stand til at klare opgaverne, eller at du ikke har en ægtefælle eller samlever, der kan løse opgaven for dig. Praktisk hjælp er gratis, men du skal selv betale for udgifter til fx rengøringsmidler, vaskemidler og madvarer. Bevilling af praktisk hjælp vurderes almindeligvis i sammenhæng med et tilbud om hverdagstræning, så du selv kan være med til at løse de daglige opgaver i hjemmet. Praktisk hjælp ydes i henhold til § 83 i Serviceloven.

## Rengøring

Du kan få hjælp til rengøring, som er en del af området praktisk hjælp.

**Bemærk:** Praktisk hjælp til rengøring leveres primært på hverdage i tidsrummet 8-15, normalt hver 14. dag. Du kan få hjælp til rengøring i, hvad der svarer til en 2-værelses lejlighed (som udgangspunkt 65m<sup>2</sup>). Der ydes ikke hjælp til rengøring efter gæster.

### Praktisk hjælp til rengøring kan omfatte

Støvsugning af gulvarealer samt gulvvask

Aftørring af støv

Rengøring af badeværelse og toilet

Rengøring af hårde hvidevarer i køkken

Rengøring af hjælpemidler

Tømning af skraldespand

Skift af sengetøj

Støvsugning og afvaskning af møbler

## Tøjvask

Tøjvask indeholder muligheder for vaskeordning og hjælp til vask i hjemmet. Tøjvask er en del af området praktisk hjælp.

### Vaskeordning

Hvis du har brug for hjælp til at vaske dit tøj, kan du blive tilmeldt en vaskeordning hos en privat leverandør af tøjvask. Vask inkluderer op til 14 kg tøj pr. visiteret person i husstanden. Ved tilmelding til en vaskeordning skal du betale et fast abonnementsgebyr pr. måned, som opkræves af Hjemmeplejevisitationen. Du kan ikke fravælge vaskeordningen i en midlertidig periode, som fx ferie, men betaler kun for 11 måneder om året. Når du er tilmeldt en vaskeordning, kan du få hjælp til at håndtere dit vasketøj ved afhentning og levering af vasketøjet. Hjælp til vaskeordning bevilges ud fra vurderet behov af visitator.

#### Priser for vaskeordning\*

	Enlige	Par
Vask hver uge	181,00 kr.	276,00 kr.
Vask hver 2. uge	181,00 kr.	276,00 kr.
Vask hver 3. uge	143,00 kr.	206,00 kr.
Vask hver 4. uge	100,00 kr.	143,00 kr.
Vask hver 8. uge	100,00 kr.	143,00 kr.

\*Priser er gældende for 2013

### Hjælp til vask i hjemmet

Hvis du har brug for hjælp til at vaske dit tøj, og du har en vaskemaskine i eget hjem, kan du få hjælp til at benytte denne. Hvis du bruger hjælpemidler som støttestrømper, skuldervarmere/knævarmere i uld, kan du få hjælp til at håndvaske disse. Bemærk, at du selv skal betale for alle omkostninger i forbindelse tøjvask i hjemmet, fx strøm, vand, vaskepulver og skyllemiddel.

### Leverandører af vaskeordning

Berendsen Textil Service A/S  
Hørskættens 13  
2630 Tåstrup  
Telefon: 35 85 32 83  
E-mail: info@berendsen.dk  
Web: www.berendsen.dk

Clara Vask  
Grusgraven 3B  
2880 Bagsværd  
Telefon: 82 82 10 10  
E-mail: info@claraservice.dk  
Web: www.claraservice.dk

Milles Vask A/S  
Hanebred 19  
2720 Vanløse  
Telefon: 38 74 33 00  
E-mail: post@milles-vask.dk  
Web: www.milles-vask.dk





## Indkøb

Indkøb indeholder muligheder for indkøbsordning, turkøb og personligt indkøb. Indkøb er en del af området praktisk hjælp, som du kan læse mere om tidligere i kataloget.

### Indkøbsordning

Hvis du har brug for hjælp til at købe ind, vil du normalt blive tilknyttet en indkøbsordning, som varetages af et privat firma. Du kan vælge at bestille dine varer over internettet, eller du kan blive ringet op en gang om ugen og bestille dine varer telefonisk. Hvis du har behov for det, kan du få hjælp til at udfylde en bestillings-seddel og til at tømme din fragtkasse.

Varerne leveres én gang om ugen i tidsrummet kl. 8-18. Det vil af leverandøren blive oplyst hvornår på dagen, varerne leveres. Varerne pakkes i genbrugskasser, som chaufføren tager med retur. Køle- og frostvarer pakkes med køleelementer, som chaufføren også tager med retur. Hvis der konstateres fejl i form af manglende levering, beskadigelse eller ukurante varer, yder leverandøren erstatning i form af nye varer eller tilbagebetaling.

### Turkøb

Du kan sammen med andre borgere deltage i et turkøb. Turkøb er en fælles indkøbstur, hvor du bliver afhentet ved din bolig og kørt i en bus sammen med andre borgere til et indkøbscenter. For at deltage i turkøb kræves det, at du selv kan transportere dig til bussen og på egen hånd kan foretage dine indkøb uden hjælp. Du kan få hjælp fra chaufføren til at bære dine varer fra bussen til dit hjem.

### Personligt indkøb

Under særlige forudsætninger kan du blive bevilget personligt indkøb af dagligvarer. De særlige forudsætninger kan være social fobi, nødvendige behov for særlige produkter og religiøse krav til mad, som ikke kan opfyldes gennem en indkøbsordning. Ved personligt indkøb købes der ind i nærmeste supermarked og maksimalt én anden butik i lokalområdet. Du kan under personligt indkøb få hjælp til afhentning af medicin, postpakker og kontanter. Bemærk, at hjemmehjælpen ved personligt indkøb må bære op til 4 kg. pr. hånd.

### Leverandører af indkøbsordning

Intervare A/S  
Valhøjs Allé 176  
2610 Rødovre  
Telefon: 70 27 72 33  
E-mail: support@intervare.dk  
Web: www.intervare.dk

SuperVare A/S  
Smedeland 15  
2600 Glostrup  
Telefon: 33 36 38 39  
E-mail: kundeservice@supervare.dk  
Web: www.supervare.dk

### Leverandør af turkøb

CenterService ApS  
Tlf.: 38 83 62 18  
Rugvænget 52, 1.  
2630 Taastrup  
E-mail: info@handicapbus.dk  
Web: www.detnyetrafikskab.dk

## Madservice

Madservice indeholder områderne madordning, tilberedning af mad samt oprydning og opvask og hjælp til at spise og drikke. Madservice ydes i henhold til § 83 i Serviceloven.

### Madordning

Hvis du ikke selv kan lave mad, kan du få færdiglavet mad leveret via en madordning. Du skal selv betale for den mad, du bestiller, mens selve leveringen af mad er gratis. Du kan vælge mellem en kommunal eller privat leverandør af en madordning.

### Priser for madordning\*

Hovedmåltid (to retter) 52,00 kr.

Hovedret 41,00 kr.

Forret/dessert 11,50 kr.

Morgenmad 16,00 kr.

Smørrebrød (aften) 25,00 kr.

\*Priser er gældende for 2013

### Tilberedning af mad samt oprydning og opvask

Du kan få hjælp til at tilberede morgenmad, kold mad og hjælp til at opvarme allerede tilberedt aftensmad. Du kan også få hjælp til at vaske op. Bemærk, at du ikke kan få hjælp til madlavning, opvask og oprydning i forbindelse med gæster.

### Hjælp til at spise og drikke

Du kan få hjælp til at spise og drikke.

### Leverandører af madordning

KRAM Madservice A/S  
Lykkebækvej 1  
4600 Køge  
Telefon: 56 64 06 45  
E-mail:  
kundeservice@kram-madservice.dk  
Web: www.kram-madservice.dk

Københavns Madservice a la carte  
(kommunal leverandør)  
Bystævneparken 15  
2700 Brønshøj  
Telefon: 38 27 42 60  
E-mail: madservice@suf.kk.dk  
Web: www.madservice.kk.dk

Medirest - Din Private Kok  
Staldgade 22  
1699 København V  
Telefon: 33 31 11 11  
E-mail:  
kundeservice@dinprivatekok.dk  
Web: www.dinprivatekok.dk



## Hjælpemidler

Hvis du har brug for hjælpemidler i forbindelse med et fysisk eller psykisk handicap, skal du kontakte Handicapcenter København. Du kan få hjælp til engangshjælpemidler, tekniske eller personlige hjælpemidler samt boligændringer. Nogle hjælpemidler kan du få, mens andre er til låns. Hjemmeplejevisitationen kan i forbindelse med en visitation være behjælpelig med at lave en ansøgning om hjælpemidler.

Udlån af hjælpemidler og hjælp til indretning af boligen er som hovedregel gratis. Dog kan der være udgifter til drift og vedligeholdelse, fx dæk og slanger til kørestol, strøm til el-scooter eller telefonabonnement til nødkaldsanlæg. Hjælpemidler ydes i henhold til § 112 i Serviceloven.

**Bemærk:** I forbindelse med levering af hjemmehjælp kan det være nødvendigt, at der installeres hjælpemidler, som fungerer som arbejdsredskaber for personalet, fx en plejeseng eller en lift. Arbejdsredskaber anskaffes af hjemmehjælpen uden ansøgning.

**Bemærk:** Hvis du har været indlagt på et hospital, og hospitalet skønner, at du har brug for et hjælpemiddel i en kortere periode, er det hospitalets opgave at låne dig hjælpemidlet.

## Hjemmesygepleje

Hvis du ud over hjemmehjælp har behov for hjælp til sygeplejeopgaver, kan du blive henvist til hjemmesygepleje via praktiserende læge, hospitalslæge, speciallæge, Hjemmeplejevisitation eller din hjemmehjælp. Sygeplejen udfører alle sygeplejerskeopgaver, som kan udføres i eget hjem, fx sårbehandling, smertebehandling, insulingivning og stomipleje, men tilbyder også samtaler om sundhedsfremme og forebyggelse. Det er Socialforvaltningens faguddannede personale, der udfører sygeplejeopgaver i hjemmet. Bemærk, at det er Hjemmesygeplejevisitationen, som tager stilling til ydelser indenfor hjemmesygepleje. Hjemmesygepleje ydes i henhold til § 138 i sundhedsloven.

### Eksempler på engangshjælpemidler

Bleer eller urinposer

Eksempler på tekniske hjælpemidler

Rollatorer, badetaburetter, el-kørestole eller nødkaldsanlæg

Eksempler på personlige hjælpemidler

Proteser, støttestrømper, parykker og ortopædisk fodtøj

Eksempler på boligændringer

Et nyt greb på badeværelset

### Ansøgning om hjælpemidler

Handicapcenter København  
Hjælpemidler & Biler  
Thoravej 295  
2400 Kbh. NV  
Telefon: 33 17 88 00  
E-mail: thj.hck@sof.kk.dk

### Visitation til

#### hjemmesygeplejerskeydelser

Den Sociale Hjemmepleje  
Hjemmesygeplejen  
Lærkevej 3  
2400 København NV  
Telefon: 33 17 86 80

## Hjemmevejleder

Personer med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer kan modtage socialpædagogisk hjælp gennem Hjemmevejlederordningen. Formålet med ordningen er, at du med hjælp fra en hjemmevejleder kan bevare og forbedre dine psykiske, fysiske eller sociale funktioner, så du bedre bliver i stand til at skabe en tilværelse på egne præmisser.

Hjemmevejlederordningen henvender sig primært til borgere, hvor det skønnes, at der indenfor en kortere periode vil kunne opnås en udvikling eller generhvervelse af funktioner. Hvis der er brug for en længevarende hjælp til optræning af færdigheder eller hjælp til personlige og praktiske opgaver i hjemmet, vil dit behov for hjælp kunne opfyldes med dette katalogs muligheder.

Hvis du har en betydelig nedsat psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer og ønsker at gøre brug af Hjemmevejlederordningen, skal du tage kontakt til Socialcenter København. Hvis du har en betydelig nedsat fysisk funktionsevne og ønsker at gøre brug af Hjemmevejlederordningen, skal du tage kontakt til Handicapcenter København. Hjemmevejlederordningen ydes i henhold til § 85 i Serviceloven.

## Støtte- og kontaktperson

Sindslidende og misbrugere, som lever isoleret fra andre mennesker, kan få hjælp fra en støtte- og kontaktperson. En støtte- kontaktperson vil søge at skabe kontakt til den isolerede borger, opbygge et tillidsforhold og arbejde for at styrke personens muligheder for at skabe positive forandringer i eget liv. Formålet er at bryde isolationen og opnå et samspil med andre mennesker. Ofte vil isolerede sindslidende og misbrugere ikke selv søge efter hjælp, hvorfor det er vigtigt at tage kontakt til Socialcenter København, hvis du har kendskab til personer, som har brug for hjælp. Støttekontaktpersonordningen ydes i henhold til § 99 i Serviceloven.

## Aflastning og midlertidigt ophold

Hvis du bliver passet af pårørende i dit eget hjem er der mulighed for, at du tilbydes et aflastningsforløb uden for hjemmet, så dine pårørende har mulighed for fx at holde ferie. Aflastningsforløb er normalt fra en til fire uger. Hvis du har behov for en særlig plejemæssig indsats i forlængelse af et hospitalsophold eller lignende, eller hvis du er hjemløs og plejkrævende, vil du kunne tilbydes et midlertidigt plejeophold. Aflastning og midlertidige ophold tilbydes begge på Arbejde Adlers Hus. Aflastning og midlertidigt ophold ydes i henhold til § 84 i Serviceloven.

### Ansøgning om hjemmevejleder

Socialcenter København  
Matthæusgade 1  
1666 København V  
Tlf.: 33 17 25 33  
E-mail:  
socialcenter.kobenhavn@sof.kk.dk

Handicapcenter København  
Thoravej 29  
2400 København NV  
Tlf.: 33 17 88 00  
E-mail: hck@sof.kk.dk

### Ansøgning om støtte- og kontaktperson

Socialcenter København  
Matthæusgade 1  
1666 København V  
Tlf.: 33 17 25 33  
E-mail:  
socialcenter.kobenhavn@sof.kk.dk





### Afløsning

Hvis du bliver passet af pårørende i dit eget hjem er der mulighed for, at dine pårørende kan blive afløst i pasningsopgaverne, så de kan deltage i private fritidsaktiviteter, købe ind eller andre ting. Afløsning er gratis, og det vil almindeligvis være Den Sociale Hjemmepleje, der yder afløsning i dit hjem. Der kan normalt tilbydes afløsning i 4-8 timer pr. uge efter en konkret og individuel vurdering af visitator. Afløsning ydes i henhold til § 84 i Serviceloven.

### Arbejde Adlers Hus

På Thorsgade 69 på Nørrebro findes Arbejde Adlers Hus, hvor Socialforvaltningen råder over 34 pladser. Socialforvaltningens pladser på Arbejde Adler bruges til aflastning af pårørende for deres plejeopgaver i kortere perioder, og til at hjælpe hjemløse borgere, som efter et hospitalsophold har brug for støtte ved et midlertidigt ophold, før de kan tilbydes en bolig. Normalt vil bevilgede ophold på Arbejde Adler være af kortere varighed. Borgere, som er modtagere af Hjælp i Hjemmet, kan blive tilbudt et ophold på Arbejde Adlers Hus efter aftale med Hjemmeplejevisitationen. Ophold på Arbejde Adlers Hus ydes i henhold til § 84 i Serviceloven.

#### Egenbetaling ved ophold på Arbejde Adler\*

Gebyr for ophold pr. døgn 143,00 kr.

(Dækker mad, linned, toiletpapir, håndsæbe etc.)

Arbejde Adlers Hus  
Thorsgade 61  
2200 København N  
Tlf.: 35 31 12 22  
E-mail: dsa@arbejdeadler.dk  
Web: www.arbejdeadler.dk

\*Pris for 2013 er ikke endeligt bekræftet

### Rehabilitering på NRK

Socialforvaltningen har i samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen etableret 15 rehabiliteringspladser på NRK (Neurologi- og Rehabiliteringscenter København). Pladserne er for borgere med senhjerne-skader og andre neurologiske lidelser og er fysisk beliggende på Plejecenter Hasselbo i Brønshøj. Et rehabiliteringsophold kan bevilges efter indstilling fra et hospital i forbindelse med en genoptræningsplan. Et ophold på NRK vil normalt kunne tilbydes for en periode på op til 12 uger. Efter ophold på NRK vil det være naturligt at tilbyde borgeren hverdagsstræning for at styrke de almindelige hverdagsfunktioner, som kræves for at kunne klare en almindelig husholdning. Ophold på NRK ydes i henhold til § 84 i Serviceloven.

#### Egenbetaling ved ophold på NRK\*

Gebyr for ophold pr. døgn 118,00 kr.

(Dækker mad, linned, toiletpapir, håndsæbe etc.)

\*Pris er gældende for 2013

### Vigerslevhus Akutplejeenhed

Socialforvaltningen råder over 2 pladser på Vigerslevhus, som er et tilbud for borgere med et særlig stort plejebæbehov; borgere med alvorlig og livstruende sygdom. Opholdet på Vigerslevhus er gratis. Ophold på Vigerslev Hus ydes i henhold til § 84 i Serviceloven.

Hasselbo  
NRK  
Bystævneparken 17-18  
2700 Brønshøj  
Tlf.: 38 27 41 35 / 38 27 41 24  
E-mail: hasselbo@suf.kk.dk  
Web: www.hasselbo.kk.dk

Vigerslevhus  
Akutplejeenhed og  
Rehabiliteringscenter  
Vigerslevvej 180  
2500 Valby  
Telefon: 36 14 07 14  
E-mail: vigerslevhus@suf.kk.dk  
Web: www.vigerslevhus.kk.dk

# VISITATION

Når du har anmodet Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation om Hjælp i Hjemmet, bliver du kontaktet af en visitator, som vil lave en aftale om et besøg hos dig. Det er en god idé, hvis du til besøget inviterer en bisidder, fx en pårørende eller anden person, som kender dig godt. Personen vil kunne støtte dig i samtalen og hjælpe med vigtige oplysninger.

## Besøg i hjemmet

Ved besøget vil en visitator tale med dig om din dagligdag, dit helbred, din familie-situation, dit netværk og ud fra en helhedsbetragtning danne sig et billede af dit behov for hjælp. Det er vigtigt, at du får mulighed for at deltage i løsningen af opgaverne, hvorfor visitator vil afklare, om du med en træningsindsats har mulighed for at blive helt eller delvis selvhjulpne. Visitator vil også vurdere i hvilken grad den øvrige husstand kan hjælpe til med opgaverne i hjemmet, da Socialforvaltningen normalt ikke yder hjælp til praktiske opgaver, hvis en ægtefælle/samlever har mulighed for at varetage den daglige husførelse. I de tilfælde, hvor en opgave måske tager lidt længere tid end den normalt ville gøre uden hjælp, men hvor du faktisk er i stand til at løse den selv med den nødvendige tid til rådighed, vil der normalt heller ikke blive bevilget Hjælp i Hjemmet.

## Afgørelse om hjælp

Bevilling af hjælp tager altid afsæt i en konkret og individuel vurdering af dine behov. Det vil sige, at hjælpen gives på baggrund af en helhedsorienteret vurdering af din anmodning om hjælp, hvor din samlede situation, såvel fysisk, psykisk som socialt, vurderes og indgår i de faglige overvejelser i forhold til hvilken og hvor meget hjælp, du er berettiget til, og om du har behov for midlertidig eller varig hjemmehjælp.

Visitator vil også danne sig et overblik over den øvrige indsats, som ydes i hjemmet, så hjemmehjælpen bliver tilrettelagt i sammenhæng med øvrig hjælp. Dette kan eksempelvis være sygepleje, hjemmevejledning, støttekontaktperson mv. Visitators afgørelse om hjælp skal være i overensstemmelse med gældende lovgivning og skal bl.a. indeholde begrundelse og formål med hjælpen. Du vil efter visitationsbesøget modtage en skriftlig afgørelse om hjælp fra Hjemmeplejevisitationen. Alle oplysninger samles i en elektronisk journal, som indeholder en beskrivelse af dit funktionsniveau samt en faglig vurdering og begrundelse for den trufne afgørelse. Afgørelser om Hjælp i Hjemmet træffes i henhold til §§ 88 og 89 i Serviceloven.

**Vigtigt:** Du har pligt til at meddele Hjemmeplejevisitationen, hvis der sker ændringer i dine behov for hjemmehjælp, herunder husstandens muligheder for at yde hjælp.



Når du ansøger om Hjælp i Hjemmet, får du besøg af en visitator

## Sagsbehandlingsfrister

Du kan forvente at modtage din afgørelse om Hjælp i Hjemmet indenfor de vedtagne sagsbehandlingstider for Socialforvaltningen i Københavns Kommune. Der er forskellige behandlingstider alt efter hvilken opgave, som du søger hjælp til. Nedenunder kan du se de forskellige sagsbehandlingsfrister indenfor Hjælp i Hjemmet.

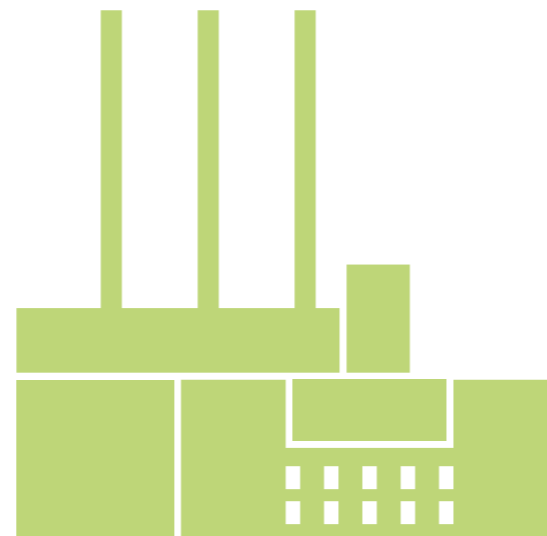
Ydelse	Frist	Bemærkning
Aflastning	2 uger	Hvis det er nødvendigt, ydes hjælpen straks
Afløsning	2 uger	Hvis det er nødvendigt, ydes hjælpen straks
Genoptræning	1 uger	Ved anvendelse af ekstern fysioterapeut, kan fristen være længere
Hjemmevejleder	6 uger	
Hverdagstræning	1-2 uger	Afhængig af sammenhæng med anden ydelse
Kontant tilskud	8 uger	
Madservice	1 uge	Hvis det er nødvendigt, ydes hjælpen straks
Merudgifter til voksne	10 uger	
Midlertidigt ophold	2 uger	
Personlig pleje	1 uge	Hvis det er nødvendigt, ydes hjælpen straks
Personlige hjælpemidler	4 uger	Ved udskiftning af eksisterende hjælpemiddel er behandlingstiden 2 uger
Praktisk hjælp	2 uger	
Psykisk pleje og omsorg	1 uge	Hvis det er nødvendigt, ydes hjælpen straks
Selvudpeget hjemmehjælp	4 uger	
Støtte- kontaktperson	1 uge	
Tekniske hjælpemidler	8 uger	Herunder boligindretning mm.
Vedligeholdende træning	1 uger	Ved anvendelse af ekstern fysioterapeut kan fristen være længere





## VALG AF LEVERANDØR

Når du har fået bevilget Hjælp i Hjemmet af Socialforvaltningens Hjemmeplejevisitation, skal du tage stilling til hvem, som skal levere din hjemmehjælp. Du har mulighed for at vælge mellem en kommunal leverandør eller en privat leverandør, og du har også mulighed for selv at udpege en hjælper, som ansættes af Socialforvaltningen. Under særlige forudsætninger kan du også vælge at få udbetalt et kontant beløb, som bruges til at aflønne en hjælper, som du selv er arbejdsgiver for. Bemærk, at frit valg af leverandør ikke gælder hverdags-træning, genoptræning og vedligeholdende træning. Ved det første besøg af visitator får du udleveret brochurer fra de forskellige leverandører af hjemmehjælp. Dit frie valg af leverandør tilrettelægges i henhold til § 92 i Serviceloven. Læs om dine muligheder for valg af leverandør samt forskellige måder at få leveret hjemmehjælp på de næste fire sider.



### Den Sociale Hjemmepleje

Den kommunale leverandør af hjemmehjælp i København, Den Sociale Hjemmepleje, leverer ydelser inden for praktisk hjælp, personlig pleje og psykisk pleje og omsorg, træning og afløsning. Den Sociale Hjemmepleje er opdelt i fem lokale hjemmeplejecentre, hvorfor du vil blive knyttet til et center nær dit hjem, hvis du vælger, at den kommunale leverandør skal levere din hjemmehjælp.

#### Hovedkontor

Den Sociale Hjemmepleje  
Lærkevej 3  
2400 København NV  
Telefon: 33 17 86 40  
E-mail: [hjemmeplejen\\_sof@sof.kk.dk](mailto:hjemmeplejen_sof@sof.kk.dk)

#### Lokale plejecentre

Hjemmeplejecenter Amager  
Radisevej 6-8  
2300 København S  
Telefon: 32 87 75 22  
E-mail: [hjpl2300@sof.kk.dk](mailto:hjpl2300@sof.kk.dk)

Hjemmeplejecenter Brønshøj/Vanløse  
Brønshøjvej 17  
2700 Brønshøj  
Telefon: 33 17 47 00  
E-mail: [hjpl2700@sof.kk.dk](mailto:hjpl2700@sof.kk.dk)

Hjemmeplejecenter Nørrebro/Bispebjerg  
Lærkevej 20  
2400 København NV  
Telefon: 33 17 83 59  
E-mail: [hjpl2200@sof.kk.dk](mailto:hjpl2200@sof.kk.dk)

Hjemmeplejecenter Valby/Vesterbro  
Enghavevej 82 D, 2., Over Gården  
2450 København SV  
Telefon: 33 17 56 40  
E-mail: [hjpl2500@sof.kk.dk](mailto:hjpl2500@sof.kk.dk)

Hjemmeplejecenter Østerbro/Indre by  
Kastelsvej 60, 2.  
2100 København Ø  
Telefon: 33 66 93 14  
E-mail: [hjpl2100@sof.kk.dk](mailto:hjpl2100@sof.kk.dk)



## Private leverandører

Socialforvaltningen har indgået kontrakter med 14 private leverandører af hjemmehjælp indenfor områderne praktisk hjælp, personlig pleje samt psykisk pleje og omsorg, som du frit kan vælge imellem. Kontaktoplysninger på leverandører af tøjvask, mad og indkøb findes under de respektive afsnit tidligere i kataloget.

Amager pleje og hushjælp  
Terosevej 2  
2770 Kastrup  
Telefon: 32 52 53 55  
E-mail: fru.klokker@get2net.dk

Clara Service Gruppen ApS  
Grusgraven 3B  
2880 Bagsværd  
Telefon: 80 30 05 00  
E-mail: info@claraservice.dk  
Web: www.claraservice.dk

Dansk Husmor Hjælp ApS  
Ben Websters Vej 68, 1. tv  
2450 København SV  
Telefon: 50 31 31 31  
E-mail: info@danskhusmorhjælp.dk  
Web: www.danskhusmorhjælp.dk

Din Pleje ApS  
Skottegården 11, st.th.  
2770 Kastrup  
Telefon: 32 50 57 50  
E-mail: info@din-pleje.dk  
Web: www.din-pleje.dk

Elite Miljø A/S  
Borgerservice  
Lyskær 13 B  
2730 Herlev  
Telefon: 70 12 34 65  
E-mail: info@elitemiljoe.dk  
Web: www.elitemiljoe.dk

Forenede Care  
Buddingevej 312 – 316  
2860 Søborg  
Telefon: 39 69 50 50  
E-mail: forenedecare@forenede.dk

Guanino Hjemmepleje  
Tagensvej 85 C1  
2200 Kbh. N  
Telefon: 42 91 51 80  
E-mail: hjemmepleje@guanini.dk  
Web: www.guanino.dk

Hjem og Pleje ApS  
Strandvænget 36  
2791 Dragør  
Telefon: 53 61 61 88  
E-mail: info@hjemogpleje.dk  
Web: www.hjemogpleje.dk



Hjemmehjælpen AS  
Strandlodsvej 48  
2300 København S  
Telefon: 70 20 13 25  
E-mail: kontakt@hjemmehjaelpen.dk  
Web: www.hjemmehjaelpen.dk

Human Care ApS  
Hvidovrevej 137, 2. sal  
2650 Hvidovre  
Telefon: 36 16 61 00  
E-mail: info@human-care.nu  
Web: www.human-care.nu

Kærkommen ApS  
Lergravsvej 53, st.  
2300 Kbh. S  
Telefon: 35 28 02 80  
E-mail: mail@kaerkommen.dk  
Web: www.kaerkommen.dk

## Selvudpeget hjælper

Du har mulighed for selv at udpege en eller flere personer til at udføre hjemmehjælpen, fx en pårørende eller en ven. Din selvudpegede hjælper vil blive indkaldt til en samtale hos Hjemmeplejevisitationen, som vil handle om uddannelse, erfaring, tilknytning til dig, håndtering af rollen som hjælper samt opgavens indhold og omfang. Det er Hjemmeplejevisitationen, som træffer afgørelse om hvorvidt en person kan godkendes som selvudpeget hjælper. Muligheden for at udpege en hjælper tilrettelægges i henhold til § 94 i Serviceloven.

**Bemærk:** Ved din hjælpers ferie eller sygdom skal du som hovedregel selv udpege en afløser. Har du ikke mulighed for dette, kan du indgå en aftale med Den Sociale Hjemmepleje.

Pleje Plus ApS  
Vassingerødvej 87D  
3540 Lyngbe  
Telefon: 31 73 00 23  
E-mail: plejeplus@plejeplus.dk  
Web: www.plejeplus.dk

TipTop Pleje ApS  
Valhøj Allé 160  
2610 Rødovre  
Telefon: 43 47 47 48  
E-mail: info@tiptoppleje.dk  
Web: www.tiptoppleje.dk

Tryghedsplejen ApS  
Roskildevej 333, 1.  
2610 Rødovre  
Telefon: 70 26 22 35 (døgnåbent)  
E-mail: info@tryghedsplejen.dk  
Web: www.tryghedsplejen.dk

## Der gælder følgende regler for en selvudpeget hjælper

Hjælper skal være fyldt 18 år

Hjælper må ikke i forvejen være fastansat i Københavns Kommune

Hjælper kan ansættes i op til max. 37 timer om ugen

Hjælper skal kunne give de bevilgede ydelser på betryggende vis

Hjælper skal indsende timesedler underskrevet af dig til Løn- og Personaleservice

Hjælper skal være til stede, når Hjemmeplejevisitationen revurderer din hjælp

Hjælper skal godkendes af Hjemmeplejevisitationen



## Kontant tilskud

Hvis du har betydelig og varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne og et behov for personlig og praktisk hjælp i mere end 20 timer ugentligt, kan du vælge at få udbetalt et kontant tilskud til betaling af hjemme-hjælpere, som du selv er arbejdsgiver og arbejdsleder for. At være arbejdsleder betyder, at du skal stå for arbejdsplanlægning og være med til at ansætte de personer, som skal levere hjælpen. At være arbejdsgiver betyder, at du har ansvaret for at administrere ydelsen, herunder personalejura samt varetagelse af lønadministration. Muligheden for udbetaling af kontant tilskud tilrettelægges i henhold til § 95 i Serviceloven.

Hvis et nærtstående familiemedlem ønsker at passe dig helt eller delvis er der mulighed for, at det kontante tilskud udbetales til denne person. Modtageren af tilskuddet vil så overtage arbejdsgiver- og arbejdslederrollen. Modtageren af tilskuddet har mulighed for at overdrage opgaven med at være arbejdsgiver til en nærtstående person, forening eller et firma, som herefter påtager sig arbejdsgiverrollen i samråd med tilskudsmodtageren.

Hvis modtageren af tilskuddet varetager arbejdsgiverrollen, er der mulighed for at få Socialforvaltningen til at varetage lønadministrationen.

**Bemærk:** Hvis Socialforvaltningen ikke er i stand til at skaffe netop den hjælp, som du har brug for, kan forvaltningen i særlige tilfælde se bort fra kravet om minimum 20 timers hjælp ugentligt for at være berettiget til kontant tilskud.

**Bemærk:** Hvis du er meget plejkrævende og samtidig har et stort aktivitetsbehov uden for hjemmet, skal du i stedet for kontant tilskud benytte dig af ordningen Borgerstyret Personlig Assistance (BPA), som bevilges af Handicapcenter København. Brugere af ordningen vil typisk være respiratorpatienter og borgere med muskelsvind eller sclerose. Bevilling af BPA ydes i henhold til § 96 i Serviceloven.

### Ansøgning om BPA

Handicapcenter København  
Thoravej 29  
2400 København NV  
Tlf.: 33 17 88 00  
E-mail: hck@sof.kk.dk

## Særligt plejkrævende borgere

Hvis du er bruger af hjemmehjælp fra Den Sociale Hjemmepleje og igennem en længere periode har et ekstraordinært stort behov for pleje og omsorg, vil du blive tilbudt Hjælp i Hjemmet fra en underleverandør. En underleverandør er en privat leverandør af hjemmehjælp, som har indgået en kontrakt med Socialforvaltningen om at levere alle former for hjemmehjælp til meget plejkrævende borgere. Ved at benytte en underleverandør, der påtager sig hele plejeopgaven, vil antallet af forskellige hjælpere i hjemmet blive begrænset.

# PRAKTISKE INFORMATIONER

## Opstart af hjælp

Når du er bevilget Hjælp i Hjemmet vil du blive kontaktet af den leverandør, som du har valgt til at levere hjælpen, for at aftale en tid for jeres første møde. På det første møde skal I sammen finde ud af tidspunkter for, hvornår hjemmehjælpen skal komme og aftale mål for indsatsen. Det er vigtigt, at du hjælper leverandøren med skabe et overblik over den samlede indsats, der ydes i hjemmet, så leverandøren kan tilpasse hjælpen til dine behov.

Hvis der er flere leverandører af hjælp i dit hjem bruger leverandørerne en samarbejdsbog. Samarbejdsbogen indeholder sundhedsoplysninger, samtykkeerklæring, information om bevilget hjælp og fungerer som et arbejdsredskab mellem visitator, leverandører og borger/pårørende i hjemmet. Samarbejdsbogen kan evt. medbringes ved indlæggelse på hospital.

## Tidsfrister for opstart

Socialforvaltningen har opstillet følgende tidsfrister for opstart af Hjælp i Hjemmet:

### Personlig pleje, psykisk pleje og omsorg, madservice

- Hjælpen kan normalt sættes i værk 1-2 dage efter, at leverandøren har modtaget besked fra Hjemmeplejevisitationen
- Ved akut behov for hjælp til personlig pleje får du hjælpen straks
- Ved tildeling af mindre omfattende personlig hjælp, fx bevilling af et ugentlig bad, vil hjælpen normalt blive iværksat indenfor en uge

### Praktisk hjælp

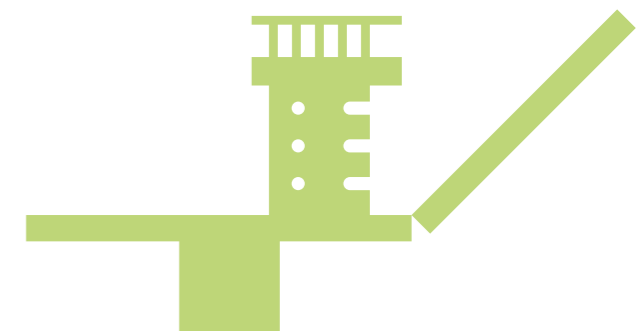
- Hjælpen kan normalt iværksættes senest syv dage efter, at leverandøren har modtaget Hjemmeplejevisitationens afgørelse om bevilling af hjælp
- Ved indkøbsordning kan hjælpen normalt iværksættes indenfor en uge. Ved rengøring og tøjvask opstartes hjælpen senest 14 dage efter, at leverandøren er blevet orienteret

### Træning

- Hverdagstræning vil blive igangsat efter aftale med træner. Besøg fra træner vil finde sted indenfor 14 dage efter afgørelse om hjælp
- Hvis du har behov for hjælp, før hverdagstræning kan blive igangsat, vil du blive bevilget almindelig hjemmehjælp indtil hverdagstræningen starter op
- Genoptræning vil blive igangsat umiddelbart efter første besøg af træningspersonale (besøget vil normalt finde sted indenfor en uge)
- Vedligeholdende træning som enkeltstående igangsættes indenfor syv dage
- Aflastning og midlertidigt ophold
- Ophold på Arbejde Adlers Hus kræver normalt opskrivning på venteliste

### Afløsning

- Aftales med Hjemmeplejevisitationen





## Hjemmet som arbejdsplads

I forbindelse med modtagelse af Hjælp i Hjemmet kræves det, at dit hjem kan fungere som en arbejdsplads for hjemmehjælpen. Når hjælpen startes op, gennemgår leverandøren hjemmet i forhold til, om det lever op til gældende retningslinjer for et godt arbejdsmiljø. Hvis du skal have hjælp til praktiske opgaver, vil der blive stillet krav om anskaffelse af miljømærkede rengøringsmidler samt støvsuger og et moppesæt, som kan indstilles i længden. Hvis der er problemer i forhold til arbejdsmiljøet, vil du blive inddraget i løsningen. Du vil modtage en folder om arbejdsmiljø ved visitationsbesøget.

Et godt arbejdsmiljø indeholder overvejelser omkring

- Indeklima
- Elektriske installationer og apparater
- Lysforhold
- Gulvtæpper
- Pladsforhold/møblering
- Arbejdsredskaber
- Hjælpemidler
- Rengøringsmidler

**Bemærk:** Københavns Kommune har vedtaget, at det er en forudsætning for modtagelse af hjemmehjælp, at der ikke ryges i hjemmet i det tidsrum, hvor hjemmehjælpen opholder sig i boligen. Ligeledes kan du blive bedt om at lufte ud i forbindelse med besøg af hjemmehjælp eller visitator.

## Fleksibel hjemmehjælp

Du har ret til at bytte en ydelse, du er visiteret til, med en anden hjemmehjælpsydelse efter frit valg – du kan således bytte din støvsugning ud med fx en gåtur. Du kan dog kun bytte dine ydelser, hvis hjemmehjælpen finder det fagligt forsvarligt at bytte, og den nye ydelse holdes indenfor tidsrammen for den oprindelige ydelse. Hvis du ønsker at bytte en ydelse indenfor personlig pleje med en ydelse indenfor praktisk hjælp, kræver det, at du er visiteret til begge typer ydelser. Hvis du gentagne gange bytter din hjælp til en bestemt anden ydelse, vil dette indgå i Hjemmeplejevisitationens fremtidige vurderinger af din hjælps sammensætning. Muligheder for fleksibel hjemmehjælp tilrettelægges i henhold til § 94a i Serviceloven.

## Ændringer i hjælpen

### Skift af leverandør

Du har altid mulighed for at skifte leverandør af hjemmehjælp. Hvis du ønsker at skifte leverandør skal du henvende dig til Hjemmeplejevisitationen, hvorefter ændringen kan træde i kraft med en måneds varsel fra den første i en måned.

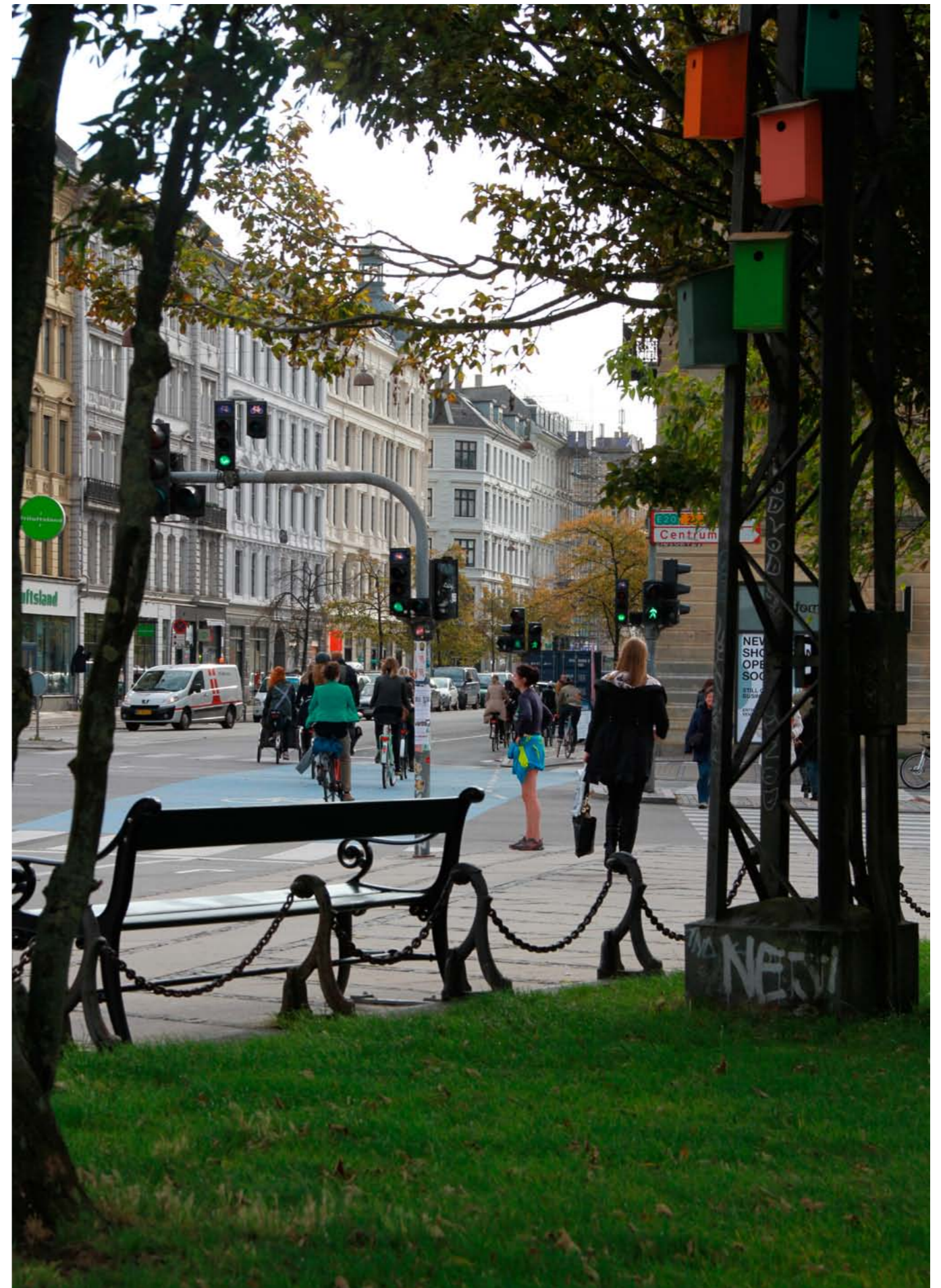
### Ændring af bevilgede ydelser

Hvis du ønsker at ændre indholdet i din hjemmehjælp, skal du kontakte Hjemmeplejevisitationen, hvorefter en visitator vil vurdere, om der er grundlag for en ændring.

### Leverandørens aflysning af et besøg

En leverandør må ikke aflyse en aftale om personlig pleje eller psykisk omsorg og pleje. Hvis en leverandør aflyser en aftale om praktisk hjælp, er leverandøren forpligtet til om morgenen på den planlagte besøgsdag at tilbyde et erstatningsbesøg inden for fem hverdage.

**Vigtigt:** Du skal huske at give leverandøren af hjemmehjælp besked om ændringer, som har betydning for planlægning af din hjemmehjælp. Eksempler herpå kan være: Du er ikke hjemme eller du er på ferie.





**Vigtigt:** Hvis leverandøren møder op til en aftalt tid, og du ikke er hjemme eller ikke lukker op, har leverandøren pligt til at finde ud af, om der er sket dig noget. Det betyder, at leverandøren skal bede en låsesmed eller politiet om at skaffe sig adgang til din bolig. Har du glemt at give besked om, at du ikke er hjemme, er du forpligtet til at betale eventuelle udgifter til en låsesmed.

**Vigtigt:** Du skal altid huske at give Hjemmeplejevisitationen besked, hvis der er ændringer i din fysiske eller psykiske tilstand, eller hvis der er ændringer i husstandens muligheder for at yde hjælp. Se kapitel om visitation.

### Plejetestamente

Hvis du bliver ramt af demens eller anden sygdom, kan der komme et tidspunkt, hvor andre bliver nød til at tage stilling til helt almindelige hverdagsting for dig, som hvilket tøj du skal have på og hvilke interesser, der er vigtige for dig at bevare.

I sådan en situation kan det være en tryghed for både dig og dine pårørende og det personale, der skal pleje dig, hvis du forinden i et plejetestamente har givet udtryk for dine ønsker til pleje og omsorg.

Det er vigtigt, at dine ønsker til pleje og omsorg bliver respekteret. Derfor bør du huske at informere Hjemmeplejevisitationen, hvis du har lavet et plejetestamente. Du kan få mere information om oprettelse af plejetestamenter ved at henvende dig til Københavns Borgerservice.

Københavns Borgerservice  
Telefon: 33 66 33 66  
Web: [www.kk.dk/borger/borgerservice](http://www.kk.dk/borger/borgerservice)

### Brugerråd

Brugere af Socialforvaltningens hjemmepleje har nedsat et råd, hvor du som bruger har mulighed for at få uafhængig rådgivning om Socialforvaltningens hjemmepleje. Brugerrådet er ikke et klageorgan og kan derfor ikke behandle specifikke sager om enkelte personers forhold. Henvendelse til Brugerrådet kan ske til formanden.

Brugerrådet for Socialforvaltningens Hjemmepleje  
Ved formand Sven A. Knudsen  
Ågade 120, st.tv  
2200 København N  
Telefon: 38 34 06 61



## KLAGEVEJLEDNING

Du har som bruger af Hjælp i Hjemmet en række muligheder for klage og for at rapportere om utilsigtede hændelser. Læs om dine muligheder nedenunder.

### Klage over en afgørelse

Hvis du er uenig i en visitors afgørelse om hjemmehjælp, kan du klage til Hjemmeplejevisitationen, som vil revurdere din sag. Hvis Hjemmeplejevisitationen fastholder afgørelsen, sendes din klage videre til Det Sociale Nævn. Alle afgørelser, du modtager fra Hjemmeplejevisitationen, er vedlagt en klagevejledning, der nærmere forklarer, hvad du skal gøre for at klage over en afgørelse.

**Bemærk:** Hvis du ønsker at klage over en afgørelse, skal dette ske senest fire uger efter du har modtaget afgørelsen.

Det Sociale Nævn  
Statsforvaltningen Hovedstaden  
Det Sociale Nævn  
Borups Allé 177, blok D-E  
2400 København NV  
Telefon: 72 56 70 00

### Klage over udførelse af opgaver eller personale

Hvis du er utilfreds med udførelse af en opgave i dit hjem eller over en leverandørs personale, skal du kontakte den pågældende leverandør af hjemmehjælp eller Hjemmeplejevisitationen. Du har også mulighed for at klage over denne type sager til Københavns Kommunes Borgerrådgiver. Du kan finde kontaktoplysninger på leverandører under kapitlet valg af leverandør. Kontaktoplysninger til borgerrådgiveren kan ses nedenunder.

### Klage over sagsbehandling og diskrimination

Du har mulighed for at klage over kommunens sagsbehandling til Københavns Kommunes Borgerrådgiver. Borgerrådgiveren tager sig også af sager om diskrimination.

Københavns Kommune Borgerrådgiver  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V  
Tlf.: 33 66 14 00  
E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)



## Utilsigtede hændelser

Du eller andre har mulighed for at rapportere en sundhedsfaglig utilsigtet hændelse, hvis en eller flere personer er blevet skadet eller har været udsat for en risiko for at blive skadet – herunder ved udførelse af hjemmehjælp. Det er vigtigt at indsamle oplysninger om hændelser, hvor noget gik galt eller var ved at gå galt, for at kunne forbedre sikkerheden i sundhedsvæsenet i Danmark.

Rapporter om utilsigtede hændelser vil blive sendt til de steder, hvor hændelsen er sket, fx Hjemmeplejen i København, som har pligt til at undersøge sagen. Herefter anonymiseres rapporten og sendes videre til Patientombuddet, som formidler viden på baggrund af rapporter om sundhedsfaglige utilsigtede hændelser i Danmark.

Du kan rapportere sundhedsfaglige utilsigtede hændelser til Dansk Patient Sikkerheds Database på [www.dpsd.dk](http://www.dpsd.dk).

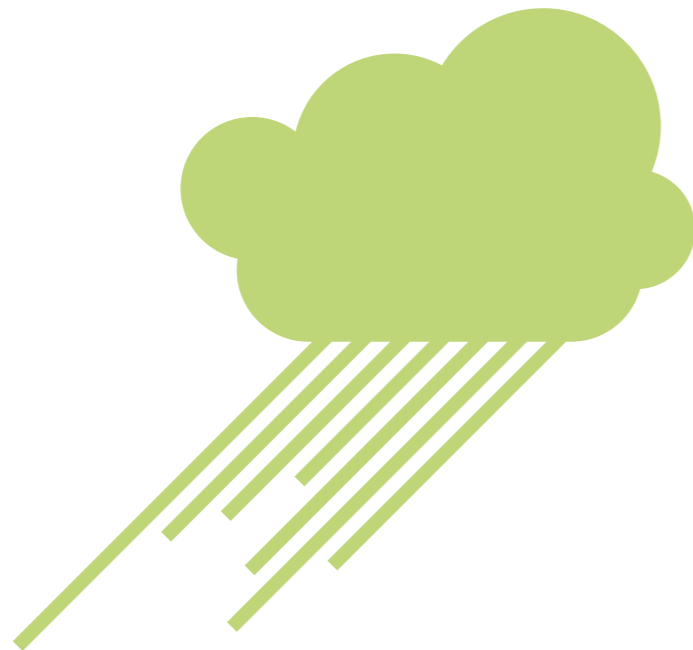
Du har mulighed for at rapportere anonymt, men det er god idé at skrive dine kontaktoplysninger i rapporten, så omstændigheder omkring hændelsen kan uddybes.

## Eksempler på utilsigtede hændelser

Du har fået udleveret en forkert dosis medicin

Du har ikke fået besøg af hjemmehjælpen pga. en misforståelse

Du er faldet eller har været tæt på at falde pga. vand på gulvet.



# LOVGRUNDLAG

Muligheder for Hjælp i Hjemmet er ydelser, der tager sit udgangspunkt i Lov om Social Service (Serviceloven). Enkelte ydelser i kataloget tager dog sit udgangspunkt i Sundhedsloven. I kapitlet om lovgrundlag er medtaget de dele af Serviceloven og Sundhedsloven, som der henvises til i kataloget. Endvidere er medtaget Servicelovens formålsparagraf, som danner grundlag for arbejdet i Socialforvaltningen. For de fuldstændige lovtekster samt vejledninger til lovene se: [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).

## Serviceoven

### Formål

§ 1. Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

### Hjemmehjælp

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1. personlig hjælp og pleje,
2. hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3. madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 4. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

### Afløsning og aflastning

§ 84. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Stk. 2. Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje.



### **Hjemmevejleder**

§ 85. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

### **Træning**

§ 86. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer har behov herfor.

### **Konkret og individuel vurdering**

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

### **Afgørelser**

§ 89. I forbindelse med afgørelsen efter dette kapitel skal ansøgeren skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevilget. Kommunalbestyrelsen kan ved mindre, begunstigende justeringer i hjælpen undlade at fremsende en ny skriftlig oplysning herom til borgeren.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse om, hvilken person der kan kontaktes på myndighedens vegne, hvis modtageren af hjælpen har spørgsmål vedrørende den personlige og praktiske hjælp, eller hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen, jf. § 90.

### **Frit valg af leverandør**

§ 92. Stk. 2. En person, der er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, jf. § 88, stk. 1, skal vælge, hvilken af de leverandører, kommunalbestyrelsen har indgået kontrakt med, der skal udføre hjælpen. I forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 skal den kommunale myndighed oplyse om alle godkendte leverandører, og eventuelt materiale fra godkendte leverandører skal udleveres til de personer, der er tilkendt hjælp efter § 83. I forbindelse med ændringer i leverandørkredsen skal alle modtagere af hjælp efter § 83, der er omfattet af de ændrede valgmuligheder, orienteres om dette.

### **Selvudpeget hjælper**

§ 94. En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, og om betaling m.v.

### **Fleksibel hjemmehjælp**

§ 94 a. Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90.

### **Kontant tilskud**

§ 95. Hvis kommunalbestyrelsen ikke kan stille den nødvendige hjælp til rådighed for en person, der har

behov for hjælp efter §§ 83 og 84, kan kommunalbestyrelsen i stedet udbetale et tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 2. En person med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har behov for personlig hjælp og pleje og for støtte til løsning af nødvendige praktiske opgaver i hjemmet i mere end 20 timer ugentligt, kan vælge at få udbetalt et kontant tilskud til hjælp, som den pågældende selv antager.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan dog i særlige tilfælde beslutte, at hjælpen efter stk. 2 fortsat skal gives som naturalhjælp eller udbetales til en nærtstående person, som helt eller delvis passer den pågældende.

Stk. 5. I de situationer, hvor tilskudsmodtageren er arbejdsgiver, skal kommunalbestyrelsen tilbyde at varetage lønudbetalinger m.v.

### **Borgerstyret Personlig Assistance (BPA)**

§ 96. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde borgerstyret personlig assistance. Borgerstyret personlig assistance ydes som tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere til pleje, overvågning og ledsagelse til borgere med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har et behov, som gør det nødvendigt at yde denne ganske særlige støtte.

Stk. 2. Det er en betingelse for tilskud til ansættelse af hjælpere efter stk. 1, at borgeren er i stand til at fungere som arbejdsleder for hjælperne. Det er desuden en betingelse, at borgeren kan fungere som arbejdsgiver for hjælperne, medmindre den pågældende indgår aftale med en nærstående, en forening eller en privat virksomhed om, at tilskuddet overføres til den nærstående, foreningen eller den private virksomhed, der herefter er arbejdsgiver for hjælperne. Arbejdsgiverbeføjelserne i forhold til hjælperne vedrørende spørgsmål om ansættelse og afskedigelse af hjælpere varetages i så fald af den nærstående, foreningen eller den private virksomhed i samråd med den pågældende.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan tilbyde borgerstyret personlig assistance til borgere, der ikke er omfattet af personkredsen efter stk. 1, hvis kommunalbestyrelsen vurderer, at dette er den bedste mulighed for at sikre en helhedsorienteret og sammenhængende hjælp for borgeren.

Stk. 4. I de situationer, hvor borgeren eller en nærstående er arbejdsgiver, skal kommunalbestyrelsen tilbyde at varetage lønudbetaling m.v.

### **Kontaktperson**

§ 99. Kommunen sørger for tilbud om en støtte- og kontaktperson til personer med sindslidelser, til personer med et stof- eller alkoholmisbrug og til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig.

### **Hjælpemidler**

§ 112. Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk

funktionsevne, når hjælpemidlet

1. i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
2. i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
3. er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.



## Sundhedsloven

### Genoptræningsplan

§ 84. Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om, at regionsrådet tilbyder en genoptræningsplan til patienter, der har et lægefagligt begrundet behov for fortsat genoptræning efter udskrivning fra sygehus.

### Genoptræning

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

Stk. 2. Kommunalbestyrelsens indsats efter stk. 1 tilrettelægges i sammenhæng med de kommunale træningstilbud m.v. i henhold til anden lovgivning.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan tilvejebringe tilbud om genoptræning i henhold til stk. 1 ved at etablere behandlingstilbud på egne institutioner eller ved indgåelse af aftaler herom med andre kommunalbestyrelser, regionsråd eller private institutioner.

Stk. 4. Indenrigs- og sundhedsministeren fastsætter nærmere regler om patienternes mulighed for at vælge mellem genoptræningstilbud.

### Hjemmesygepleje

§ 138. Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvielse til personer med ophold i kommunen.





**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Socialforvaltningen  
Hjemmeplejevisitationen

