

Service- information til borger i eget hjem

For Ældreloven 2025



Gentofte
Kommune

Juli 2025

Indholdsfortegnelse

Indledning	4
Helhedspleje	4
Rehabilitering.....	4
Velfærdsteknologi.....	5
Funktionsniveau	5
Genoptræning.....	5
Selvbestemmelse og tilrettelæggelsen af hjælpen	5
Forløb	6
Afklarende rehabiliteringsforløb.....	6
Praktisk hjælp forløb.....	7
Pleje og omsorgsforløb	8
Ansøgning og afgørelse.....	11
Hvordan søger du om hjælp?.....	11
Hvordan foregår sagsbehandlingen?	11
Afgørelse	11
Frister for sagsbehandling.....	11
Klagemuligheder.....	11
Hvis du har brug for hjælp til at søge	12
Når du er blevet visiteret et pleje- og omsorgsforløb	12
Frit valg af leverandør.....	12
Udpegning af egen hjælper i hjemmet.....	12
Praktiske foranstaltninger ved forløb.....	13
Midlertidigt ophold i en anden kommune.....	13
Andre typer af hjælp	13
Aflastningsophold og afløsning i hjemmet	13
Aktiviteter.....	13
Apotekervarer og kontanter	14
Hjælpemidler.....	14
Linnedservice.....	14
Medicin	14
Omsorgstandpleje.....	15
Når hjemmet er en arbejdsplads.....	16
Adgang til boligen.....	16
Rengøringsmidler og -redskaber	16
Rygning.....	17
Husdyr.....	17
Skade i hjemmet.....	17

Principper for hjælpen og det daglige samarbejde	17
Tidspunkter for hjælp.....	17
Elever.....	18
Retningslinjer for medarbejderen.....	18
Yderligere informationer	18
Sådan behandler vi dine oplysninger	18
Kontaktoplysninger	19

Indledning

Den 1. juli 2025 træder Ældreloven i kraft. Det ændrer på den måde, borgere over 67 år fremadrettet skal have deres støtte visiteret og udmøntet.

Ældreloven har tre bærende temaer, som er:

1. Den ældres selvbestemmelse.
2. Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse.
3. Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfundet.

Helhedspleje

Helhedspleje bliver omdrejningspunktet for den pleje og omsorg, du mødes med. Der er fokus på forebyggelse, rehabilitering og vedligeholdelse af dine funktioner for at understøtte, at du fortsat har så selvstændigt et liv som muligt.

Forløbet varetages af et tværfagligt team bestående af social og sundhedshjælper, social og sundhedsassistenter og terapeuter, som vil have et tæt samarbejde med sygeplejen og Myndighed i Pleje og Sundhed. De vil sammen arbejde for, at din pleje og omsorg afspejler sammenhæng og koordinering hen over hele døgnet.

Helhedsplejen tager udgangspunkt i helhedstænkning. Det betyder, at der vil blive taget højde for din livsførelse og dine fysiske-, sociale- og psykiske evner, i forhold til hvilket forløb du tildeles. Formålet er, at du tilbydes det forløb, der bedst rummer dine behov. Derudover arbejder Gentofte Kommune med velfærdsteknologi eller hjælpemidler, der kan afhjælpe dit behov for hjælp. Derfor kan du opleve, at du vil blive tilbudt dette eller opfordret til at anskaffe det selv - alt efter hvad det er.

Rehabilitering

Når du visiteres til et forløb efter Ældreloven, vil hjælpen altid blive givet med et rehabiliterende sigte.

I Gentofte arbejdes der ud fra den rehabiliterende tilgang. Det betyder for dig, at din støtte vil blive tilrettelagt, så du deltager så aktivt som muligt i opgaverne. Du arbejder sammen med kommunens medarbejdere, og formålet er, at du genvinder, udvikler eller fastholder dine færdigheder.

Det er helt centralt, at den pleje og omsorg du får, gives som hjælp til selvhjælp. Det betyder at:

- Du sammen med medarbejderne skal finde frem til hvad der motiverer dig til at være så aktiv som muligt.
- Et tværfagligt team vil sammen med dig planlægge og evaluere dit forløb med udgangspunkt i din motivation og dine ønsker. Teamet kan bestå af en visitator, hjemmesygeplejen, social og sundhedshjælper, social og sundhedsassistenter, ergoterapeuter og fysioterapeuter.
- Indsatsen bygger på din aktive medvirken i samarbejdet om at nå dit mål. Medarbejderne understøtter dig der, hvor du har vanskeligt ved at udføre dine opgaver selvstændigt.

Velfærdsteknologi

I Gentofte Kommune arbejdes der målrettet med velfærdsteknologi. Derfor vil du opleve at blive mødt med velfærdsteknologi, hvor det giver mening, og hvor velfærdsteknologien helt eller delvist kan erstatte fysiske besøg. Der lægges vægt på, at velfærdsteknologierne introduceres på en tryk og værdig måde i god dialog med dig.

Funktionsniveau

Et forløb visiteres ud fra dit funktionsniveau. Funktionsniveau er en samlet betegnelse for, hvad du er i stand til eller formår med udgangspunkt i din fysiske, psykiske og sociale funktion. Det betyder, at dit funktionsniveau har betydning for, hvilket forløb du bliver tilbudt. Hvis du ikke har fået hjælp før, vurderes dit funktionsniveau i et samarbejde med dig, eventuelle pårørende, terapeuten og visitator. Hvis du er i gang med et forløb, revurderes forløbet i et tæt samarbejde mellem dig, eventuelle pårørende, leverandøren og visitator.

Genoptræning

I alle forløb kan du også blive tilbudt genoptræning i eget hjem, som kan afhjælpe din fysiske funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom. Denne opgave varetages af din leverandørs medarbejdere og kan udfoldes som fx stolegymnastik, trappetræning eller ved hjælp af DigiRehab, som er en digital træningsform, der understøtter dig i mere selvstændighed og frigiver derfor dine ressourcer til andre opgaver.

Det kan være efter længere tids sengeleje i hjemmet, fx på grund af influenza eller et fald, hvor du har behov for at genvinde din fysiske funktionsevne. Formålet er at undgå vedvarende eller yderligere svækkelse.

Selvbestemmelse og tilrettelæggelsen af hjælpen

En af de bærende værdier i Ældreloven er selvbestemmelse. Det betyder, at du skal have løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som du modtager.

Vi tilrettelægger din hjælp med udgangspunkt i din selvbestemmelse og livsglæde. Det sker i overensstemmelse med din aktuelle livssituation. Det betyder, at du skal have løbende indflydelse på, hvilken hjælp der skal gives fra gang til gang, så du får hjælp svarende til dine aktuelle mål, ønsker og behov. Det sker i en dialog mellem dig og medarbejderne, der kommer hos dig.

Selvbestemmelsen skal ses i lyset af, at den medarbejder, der kommer hos dig, har ansvaret for at sikre, at du får den fagligt forsvarlige hjælp, tilpasset dit behov. Det betyder, at ønsker du hjælp til noget, der er i modstrid med, hvad der er fagligt forsvarligt, har medarbejderen et ansvar for at prioritere den fagligt ansvarlige hjælp, frem for dit ønske den konkrete dag.

Derudover skal lovgivning om arbejdsmiljø for medarbejderen også overholdes.

Forløb

I Gentofte Kommune er der udarbejdet seks forskellige forløb, som du kan bevilliges. Forløbene er:

- Afklarende rehabiliteringsforløb
- Praktisk hjælp forløb
- Pleje- og omsorgs forløb 1
- Pleje- og omsorgs forløb 2
- Pleje- og omsorgs forløb 3
- Pleje- og omsorgs forløb 4

Afklarende rehabiliteringsforløb

Nedenstående beskrives den ramme, som forløbet indeholder. Det betyder, at du visiteres til nogle eller alle dele af forløbet alt efter dine behov. Det betyder også, at det er indenfor den ramme, at du sammen med medarbejderen – ved hvert enkelt besøg – tilrettelægger din konkrete hjælp.

Formålet med et afklarende rehabiliteringsforløb er at muliggøre et meningsfuldt liv for dig, med størst mulig grad af selvbestemmelse, deltagelse, mestring og livskvalitet. Træning og rehabilitering er særlige værktøjer, som kan bidrage til, at du forbliver uafhængig, selvhjulpnen og aktivt deltagende i dit eget liv så længe som muligt. Hermed er der et potentiale for at forbedre din livskvalitet samtidig med at tidspunktet for, hvornår du har behov for pleje og omsorg udskydes helt eller delvist.

I udgangspunktet skal alle borgere, med behov hjælp, først tilbydes et afklarende rehabiliteringsforløb. Det vil dog altid være en individuel, konkret vurdering.

I forhold til et afklarende rehabiliteringsforløb er der nogle inklusions- og eksklusionskriterier, der er retningsgivende.

Du kan få et forløb, hvis du er ny borger:

- der selv henvender sig via Visitationen
- der udskrives fra hospital
- der udskrives fra Center for Rehabilitering og Forebyggelse
- med terminalerklæring, der selv giver udtryk for at ville et afklarende rehabiliteringsforløb.

Du kan ikke få et forløb, hvis du:

- Udskrives til terminal pleje (OBS! ikke det samme som at være terminalerklæret)
- Er gæster i kommunen eller har midlertidigt ophold i kommunen (ferie, kolonihave mv.)

Et afklarende rehabiliteringsforløbet bliver sammensat individuelt. Under forløbet vil et tværfagligt team af sygeplejersker, terapeuter samt social- og sundhedsfaglige medarbejdere støtte dig til at blive bedre til de opgaver, som du har vanskeligt ved at klare i hverdagen, både i forhold til praktiske opgaver i hjemmet og personlig pleje. Når du har været igennem forløbet, evaluerer I sammen, om du har nået dine mål. Herefter vurderer kommunen, om du fortsat har brug for pleje og omsorg, og i så fald i hvilket omfang.

Praktisk hjælp forløb

Nedenstående beskrives den ramme, som forløbet indeholder. Det betyder, at du visiteres til nogle eller alle dele af forløbet alt efter dine behov. Det betyder også, at det er indenfor den ramme, at du sammen med medarbejderen – ved hvert enkelt besøg – tilrettelægger din konkrete hjælp.

Formålet med dette forløb er, at du kan få den nødvendige hjælp til de opgaver, du enten helt eller delvist ikke selv kan varetage.

Praktisk hjælp kan omfatte:

- Rengøring, herunder fx
 - Støvsugning af gulve
 - Gulvvask/fejning
 - Afvaskning/aftørring af toilet, håndvask, badekar/brusekabine, fliser omkring armaturer, håndvask og spejl
 - Skift af sengetøj på egen seng
 - Støvaftørring af flader i hjælpers nåhøjde, evt. ved brug af støvbørste
 - Rengøring af køkkenvask
 - Rengøring af hjælpemidler
- Tøjkask
- Indkøbsordning
- Madservice

Rengøring

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

Hovedrengøring

Bliver du bevilliget rengøring, er du også berettiget til hovedrengøring.

Hovedrengøring kan indeholde:

- Let afvaskning af døre, karme og tilgængelige paneler
- Aftørring af reoler, lamper, billeder, og pyntegenstande
- Støvsugning af madrasser
- Grundig vask af badeværelse uden kemikalier
- Let afvaskning af køkkenskabe og låger
- Grundig rengøring af køleskab, komfur og emhætte
- Afrimning af fryser

Hovedrengøring bevilges ikke separat, men er en del af bevilget rengøring. Hovedrengøringen kan enten indgå i den løbende rengøring hver gang, du får rengøring, eller du kan spare tid sammen til en længere hovedrengøring. Det aftaler du selv med din leverandør.

Tøjkask

Du kan få hjælp til tøjkask i din egen vaskemaskine, i fælles vaskeri i ejendommen eller på møntvaskeri. Medarbejderen venter ikke, mens tøjet bliver vasket, men bruger tiden på andre opgaver hos dig eller andre borgere. Hjælpen består i en eller flere af følgende opgaver: sortering, lægge i vaskemaskine, tørring og sammenlægning. Du kan ikke få hjælp til de opgaver, du selv kan udføre.

Hvis der er mulighed for, at du selv kan vaske eller tørre tøj, fx ved at flytte vaskemaskinen og tørrestativ til et andet rum, så kan du ikke få visiteret tøjvask.

Hvis du plejer at sende dit tøj på vaskeri, skal du fortsætte med dette. Medarbejderen kan hjælpe dig med at sortere tøjet, pakke det til afhentning og hjælpe dig med at modtage det rene tøj samt hænge det op og lægge på plads.

Indkøbsordning

Du kan enten selv bestille varer eller få bevilget hjælp til at bestille, hvis du ikke selv kan udføre og/eller planlægge indkøbet.

Der er frit valg mellem de leverandører, som din leverandør af Ældreloven har godkendt. Firmaerne aftaler et fast leveringstidspunkt med dig, og varerne bliver bragt ud en gang om ugen. Kommunen betaler for udbringningen. Du betaler selv varerne via Betalingsservice. Hvis du, eller en anden i husstanden, kan bestille varer på internettet, kan du ikke få hjælp til indkøb.

Madservice

Har du svært ved at klare den daglige madlavning, kan du blive visiteret til madservice, hvor du får leveret varm mad eller mad, som du selv skal varme. Du kan vælge mellem flere forskellige retter.

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

Har du behov for særlig kost, skal din egen læge ordinere den. Særlig kost kan fx være laktosefri- og glutenfri kost, blendet kost med mere.

Pleje og omsorgsforløb

Vurdering af hvilket Pleje og Omsorgsforløb du kan tildeles, vil altid ske ud fra en konkret vurdering af dit behov for pleje og omsorg i din dagligdag.

Hvis det er første gang, du modtager hjælp, vil vurderingen blive foretaget af Visitationen i et tæt samarbejde med dig, og de medarbejdere der evt. har været inde over dit afklaringsforløb.

Hvis du allerede er tildelt et pleje- og omsorgsforløb, og der sker en ændring i, hvad du formår, vil vurderingen altid ske i et samarbejde mellem dig og de medarbejdere, der kommer i dit hjem til dagligt.

Ændrer dit funktionsniveau sig væsentligt, vil vi vurdere, om du skal i et andet forløb. Ændring i forløb kan gå både omfatte mere og mindre hjælp.

Tildelingen af forløb vil altid ske ud fra en individuel vurdering af din situation.

Pleje og omsorgsforløb 1

Nedenstående beskrives den ramme, som forløbet indeholder. Det betyder, at du visiteres til nogle eller alle dele af forløbet alt efter dine behov. Det betyder også, at det er indenfor den ramme, at du sammen med medarbejderen – ved hvert enkelt besøg – tilrettelægger din konkrete hjælp.

Pleje og omsorgsforløb 1 tildeles til dig, som har lette begrænsninger, som påvirker dig i en grad, så du har behov for let støtte til dele af opgaverne i dit hjem.

Dernæst kan du have behov for en minimal hjælpende hånd til dele af den personlige pleje. Det kan være hjælp til at gøre badet klar, hjælpe med at tage strømper på, støtte til at lukke knapper, minde om vask under armene, minde om at skifte din ble, minde om tandbørstning og lignende.

Du kan have behov for let hjælp til at anrette morgenmad, åbne låg, skære maden i stykker, tilberede smørrebrød der kommer på køl, så du selv kan tage den.

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og kognitive begrænsninger. Du skal selv løse de opgaver, som du kan klare uden hjælp.

Det kan være, du har behov for en let hånd til dele af de tunge opgaver i forhold til rengøring og tøjvask. Det kan være hjælp til støvsugning og gulvvask, hjælp til skift af sengelinned og hjælp til håndtering af stort vasketøj.

Pleje og omsorgs forløb 2

Nedenstående beskrives den ramme, som forløbet indeholder. Det betyder, at du visiteres til nogle eller alle dele af forløbet alt efter dine behov. Det betyder også, at det er indenfor den ramme, at du sammen med medarbejderen – ved hvert enkelt besøg – tilrettelægger din konkrete hjælp.

Pleje og omsorgsforløb 2 tildeles til dig, som har moderate begrænsninger, som påvirker dig i sådan en grad, at du har behov for nogen hjælp til dele af opgaverne i dit hjem.

Dernæst kan du have behov for nogen hjælp til dele af den personlige pleje. Det kan fx være hjælp til at vaske og tørre dig efter badet, til nedre hygiejne og bleskift, hjælp til barbering, tandbørstning og hjælp til nedre påklædning,

Du kan have behov for nogen hjælp til at anrette morgenmad og aftensmad. Du kan muligvis selv finde fx anrettet smørrebrød frem. Varme måltider varmes i mikrobølgeovn (du skal selv købe en mikroovn).

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og kognitive begrænsninger. Du skal selv løse de opgaver, som du kan klare uden hjælp.

Det kan være, du har behov for nogen hjælp i forhold til rengøring og tøjvask. Det kan fx være hjælp til støvsugning og gulvvask, hjælp til skift af sengelinned, rengøring af badeværelse samt hjælp til at hænge vasketøj op og tage det ned.

Pleje og omsorgs forløb 3

Nedenstående beskrives den ramme, som forløbet indeholder. Det betyder, at du visiteres til nogle eller alle dele af forløbet alt efter dine behov. Det betyder også, at det er indenfor den ramme, at du sammen med medarbejderen – ved hvert enkelt besøg – tilrettelægger din konkrete hjælp.

Pleje og omsorgsforløb 3 tildeles til dig, som har svære begrænsninger, som påvirker dig i sådan en grad, at du har behov for en hel del hjælp til dele af opgaverne i dit hjem.

Dernæst kan du have behov for en hel del hjælp til personlige pleje. Det kan fx være hjælp til at vaske og tørre hænder ansigt og overkrop evt. under guidning, hjælp til at tage initiativ til toiletbesøg, støtte til rengøring i forbindelse med toiletbesøg, støtte til bleskift, hjælp til tandbørstning og hjælp til at rede hår evt. under guidning, hjælp til at vælge påklædning som er relevant til vejret, hjælp til at tage tøj af og på evt. under detaljeret guidning.

Du kan have behov for en hel del hjælp til at tilberede og anrette alle måltider, men kan muligvis deltage hvis du guides i aktiviteten, fx at smøre et brød eller sætte kaffe over. Varme måltider varmes i mikrobølgeovn (du skal selv købe en mikroovn). Du kan have behov for, at der er en til stede, mens du spiser, for at holde dig i aktiviteten.

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og kognitive begrænsninger. Du skal selv løse de opgaver, som du kan klare uden hjælp.

Det kan være, du har behov for en hel del hjælp til de fleste opgaver omkring rengøring og tøjvask. Du kan deltage i enkelte dele af de huslige opgaver, men kan have behov for støtte til støvsugning og gulvvask, hjælp til skift af sengelinned, rengøring af badeværelse, hjælp til at tørre støv af på tilgængelige flader samt hjælp til de fleste dele af tøjvask.

Pleje og omsorgsforløb 4

Nedenstående beskrives den ramme, som forløbet indeholder. Det betyder, at du visiteres til nogle eller alle dele af forløbet alt efter dine behov. Det betyder også, at det er indenfor den ramme, at du sammen med medarbejderen – ved hvert enkelt besøg – tilrettelægger din konkrete hjælp.

Pleje og omsorgsforløb 4 tildeles til dig, som har totale begrænsninger, som påvirker dig i sådan en grad, at du har behov for hjælp til det meste af opgaverne i dit hjem.

Dernæst kan du have behov for hjælp til alt i forbindelse med personlig pleje.

Du kan ikke selvstændigt varetage toiletbesøg.

Du kan have behov for hjælp til alt i forbindelse med at lave mad. Det kan være, du har brug for, at der er en til stede, mens du spiser, for at holde dig i aktiviteten.

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og kognitive begrænsninger.

Det kan være, du har behov for hjælp til alle opgaver omkring rengøring og tøjvask.

Ansøgning og afgørelse

Hvordan søger du om hjælp?

Du kan selv søge om hjælp ved at kontakte Visitationen. Dine pårørende kan også hjælpe dig med at rette henvendelse. Pårørende kan ikke søge uden dit samtykke.

Hvordan foregår sagsbehandlingen?

Når vi har modtaget din ansøgning, vil du blive kontaktet af en visitator, som skal vurdere dit behov for hjælp ud fra dit funktionsniveau, og om du vil have gavn af fx et afklaringsforløb med træning, hjælpemidler eller indretning af din bolig, som kan øge din selvstændighed i hverdagen.

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

Som udgangspunkt starter din pleje og omsorg med et afklaringsforløb. Det betyder, at du får besøg af en medarbejder, som vil undersøge, hvordan du bedst kan støttes til at leve et selvstændigt og meningsfuldt liv i egen bolig. Medarbejderen vurderer desuden, om du har gavn af træning. Du skal selv være med til at sætte mål for træningen, som vi tager udgangspunkt i, når vi sammen tilrettelægger dit forløb.

Hvis du eksempelvis har søgt om støtte til bad, vil hjælpen som udgangspunkt foregå i dit eget badeværelse med fokus på, hvordan du selv kan tage et bad, fx med brug af et hjælpemiddel eller en anden teknik.

På de områder hvor du har behov for at blive kompenseret, vil plejen og omsorgen blive ydet kompenserende, med en rehabiliterende tilgang.

Afgørelse

Efter besøget vil du modtage en skriftlig afgørelse, hvor dit funktionsniveau og dit behov for hjælp bliver sammenholdt med kommunens forløbsbeskrivelser og Ældreloven. Afgørelsen er en beslutning om, hvilket forløb kommunen kan tilbyde dig. Har du spørgsmål til afgørelsen, kan du kontakte Visitationen.

Hvis der sker væsentlige ændringer i dit funktionsniveau, skal du eller leverandøren kontakte Visitationen med henblik på vurdering af dit funktionsniveau i forhold til det forløb, du er bevilliget.

Frister for sagsbehandling

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

Klagemuligheder

Hvis du ikke er enig i afgørelsen, kan du klage. Ønsker du at klage over det bevilligede forløb, skal du følge den vejledning, som du får sammen med afgørelsen.

Hvis du ikke er enig i den hjælp, der ydes i hjemmet, skal du kontakte din leverandør. De enkelte forløb indeholder forskellige ydelser, og når du er visiteret til et forløb, er det ikke sikkert du får alle ydelser. Du får de ydelser, det vurderes, du har behov for ud fra dit funktionsniveau. Det vil betyde nogle borger har behov for mere pleje og omsorg end andre inden for det enkelte forløb, og behovet kan ændre sig undervejs.

Hvis du har brug for hjælp til at søge

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

Bisidder

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

Partsrepræsentant

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

Når du er blevet visiteret et pleje- og omsorgsforløb

Frit valg af leverandør

Når du bliver visiteret til et pleje- og omsorgsforløb, skal du samtidig vælge, hvilken leverandør du ønsker. Visitator har informationsmateriale om de forskellige leverandører med ved besøget, og du aftaler med visitator, hvilken leverandør du ønsker.

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

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

Ønsker du at skifte leverandør, skal du kontakte Visitationen, som kan oplyse dig om, hvornår skiftet kan træde i kraft.

Udpegning af egen hjælper i hjemmet

Hvis du kender en person, som du ønsker, skal udføre hjælpen, har du ret til selv at udpege denne. Kommunen skal godkende den pågældende, og kommunen ansætter herefter hjælperen i Gentofte Hjemmepleje i det antal timer, som du er visiteret til. Personen skal kunne tale og forstå dansk.

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

Praktiske foranstaltninger ved forløb

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

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

Midlertidigt ophold i en anden kommune

Det er muligt at tage din hjælp med, hvis du midlertidigt skal på et ophold i anden kommune i Danmark, fx i sommerhus eller på julebesøg. Du skal selv orientere dig om fristen for, hvornår den kommune, du skal opholde dig i, senest skal have besked om dit ophold. Du skal huske at:

- Du skal oplyse, hvornår hjælpen skal starte til både Visitationen og den kommune, du skal opholde dig i.
- Du skal kontakte Visitationen senest 3 uger, inden opholdet begynder.

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

Andre typer af hjælp

Aflastningsophold og afløsning i hjemmet

Hvis du er ægtefælle eller anden nærtstående pårørende og passer en person med svært nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau i hjemmet, kan vi visitere afløsning i hjemmet et par timer om ugen eller et aflastningsophold på en aflastningsplads.

Du kan også søge dagtilbud, hvis du har brug for støtte til at deltage i aktiviteter og socialt samvær, eller hvis din pårørende har brug for aflastning. Du skal selv acceptere tilbuddet, og der er egenbetaling. Du kan også få kørsel til dagtilbuddet. Du kan læse om dagcenter og daghjem på www.gentofte.dk/aeldre/aktiviteter-og-motion/dagcentre-og-daghjem/

Aktiviteter

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

Apotekervarer og kontanter

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

Vi kan ikke hjælpe dig med at hæve penge i banken. Du kan selv kontakte din bank og høre, om du kan bestille kontanter igennem dem.

Hjælpemidler

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

Vi vil løbende vurdere og rådgive dig om, hvilke hjælpemidler og eventuelle boligindretninger, der kan lette din hverdag.

Hvis du er borger i Gentofte Kommune, kan du møde op eller ringe for at få udleveret udvalgte hjælpemidler uden forudgående sagsbehandling på hjælpemiddeldepotet. Det kan fx være rollator, badebænk og transportkørestol. Hjælpemiddeldepotet ligger på Emmasvej 10, og åbningstiderne er:

- mandag til onsdag kl. 8-14
- torsdag kl. 14-17
- fredag lukket.

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

Linnedservice

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

Medicin

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

Hvis din behandling er stabil, anbefaler Hjemmesygeplejen, at du modtager din medicin som dosispakket medicin fra apoteket. Fordelen er, at du får leveret medicinen færdigpakket til de tidspunkter, hvor du skal tage den. Det betyder, at du i mange tilfælde kan være uafhængig af hjælp fra Gentofte Kommune.

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

Har du brug for at få hjælp til at dosere medicin til en eller flere uger ad gangen, skal du selv købe store doseringsæsker til to uger på apoteket. Du skal selv sikre at medicinen er i dit hjem, når Hjemmesygeplejen hjælper dig med at dosere din medicin.

Omsorgstandpleje

Hvis du har en kronisk funktionsnedsættelse, der gør, at du ikke kan benytte en almindelig tandlæge, kan du blive tilknyttet Omsorgstandplejen. Bliver du godkendt, kan du frit vælge enten den kommunale tandpleje eller en privat tandlæge/klinisk tandtekniker, som kommunen har en aftale med. Du kan læse mere om omsorgstandpleje på www.gentofte.dk/sundhed-og-omsorg/sundhed-og-forebyggelse/tandpleje-til-borgere-med-saerlige-behov/

Når hjemmet er en arbejdsplads

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

- udstyre hjemmet med hjælpemidler, fx hospitalsseng eller lift
- indrette soveværelset i et andet rum eller på en anden etage
- fjerne dørtrin og tæpper, når der anvendes en lift, kørestol eller bækkenstol i hjemmet.

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

Du er også medansvarlig for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø for de medarbejdere, der kommer i dit hjem. Det betyder fx, at I kommunikerer i en ordentlig- og respektfuld tone.

Adgang til boligen

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

Om vinteren er det grundejerens opgave at holde adgangsveje ryddet for sne og salte. Resten af året skal der ryddes for blade og lignende.

Digitalt adgangssystem

Hvis du ikke selv kan åbne din hoveddør, kan det i nogle situationer være nødvendigt, at din leverandør får adgang til dit hjem via et digitalt adgangssystem.

Adgangssystem betyder, at vi som udgangspunkt ikke længere skal bruge fysiske nøgler. Medarbejderne får i stedet adgang til din bolig via en app på deres smartphone, der fungerer som en krypteret digital nøgle.

Det nye digitale adgangssystem har høj sikkerhed:

- Det kan kun bruges af godkendte medarbejdere, fx fra hjemmeplejen, hjemmesygeplejen, terapeuter eller private leverandører af fx hjemmehjælp.
- Det bliver registreret, hvem der får adgang til dit hjem og på hvilket tidspunkt.
- Låsen kan ikke ses fra ydersiden af din hoveddør.

Rengøringsmidler og -redskaber

Du skal sørge for, at alle dine redskaber er anvendelige og i god og forsvarlig stand. Det betyder fx, at støvsugeren er funktionel, og at skaffet på støvsuger og moppesystem til gulvvask skal være med teleskopskaft, så det kan indstilles til forskellige højder. Det skal som minimum kunne trækkes ud til 180 cm.

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

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

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

Rygning

For at sikre et røgfrit arbejdsmiljø for medarbejderen må du ikke ryge, når medarbejderen er i dit hjem, og du skal lufte ud, inden medarbejderen kommer.

Husdyr

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

Skade i hjemmet

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

Principper for hjælpen og det daglige samarbejde

Hjælpen bygger på gensidig respekt og tillid mellem dig og den medarbejder og team, der skal hjælpe dig. Du vil blive inddraget så meget som muligt i løsningen af opgaverne, fordi vi har fokus på hjælp til selvhjælp. Det betyder, at vi træner med dig, så du kan blive mere selvhjulpne og dermed mere uafhængig af andre. Det betyder også, at hvis du fx selv kan tørre støv af, skal du fortsat gøre det, og at medarbejderen vil træne med dig, så du fx vil kunne støvsuge igen. Det betyder, at medarbejderen kun udfører opgaver i dit hjem, når du er til stede. Medarbejderen tager selvfølgelig hensyn til, hvor meget du kan, og møder dig med værdighed og omsorg.

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

Tidspunkter for hjælp

Praktisk hjælp (rengøring, bestilling af dagligvarer og tøjvask) bliver kun udført i dagtimerne på hverdage. Personlig pleje kan blive udført hele døgnet. Du skal give besked, hvis du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt for hjælpen.

Hvis du ikke lukker op

Lukker du ikke op, når medarbejderen ringer på, og har du ikke meldt afbud, skal vi sikre os, at du ikke er kommet til skade eller er hjælpeløs. Først vil leverandørens medarbejdere forsøge at kontakte eventuelle pårørende og hospitalet for at høre, om de ved, hvor du er.

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

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

Hvis leverandøren aflyser

Du bliver altid tilbudt erstatningshjælp, hvis den praktiske hjælp ikke kan blive udført på det aftalte tidspunkt. Din leverandør ringer til dig hurtigst muligt, og du får en ny tid inden for fem arbejdsdage.

Personlig pleje vil altid blive udført samme dag.

Elever

Du kan opleve, at medarbejderen har en elev med under udførelsen af opgaverne i dit hjem. Du vil også kunne opleve, at eleven efter introduktionen udfører opgaverne. Eleven er ved at gennemføre en social- og sundhedsuddannelse og skal i praktik som et led i uddannelsen.

Retningslinjer for medarbejderen

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

Alle medarbejdere har tavshedspligt og må ikke drøfte dine forhold med nogen uden din tilladelse. Alle medarbejdere har fremvist en straffeattest til arbejdsgiver.

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

Yderligere informationer

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

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

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

Sådan behandler vi dine oplysninger

Vi har brug for at indhente og behandle personoplysninger for at kunne sagsbehandle din ansøgning eller levere en service eller en ydelse, som du har ret til at modtage. Det kan være sager om fx hjemmehjælp, pleje- og ældreboliger, hjælpemidler, træning, hjemmesygepleje, plejeorlov, rehabiliteringsophold, aflastningsophold eller boligindretning.

Mange af vores opgaver løser vi i samarbejde med eksterne samarbejdspartnere eller andre myndigheder, hvor vi har brug for at videregive personoplysninger om dig.

Læs mere om kommunens behandling af personoplysninger og dine rettigheder på www.gen-tofte.dk/databeskyttelse/pleje-sundhed.

Kontaktoplysninger

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

Myndighed, Visitationen
Bernstorffsvej 161
2920 Charlottenlund
Tlf.: 39 98 05 83

Telefontid:
Mandag, tirsdag og torsdag kl. 8.00 – 16.00
Onsdag kl. 8.00 – 13.00
Fredag kl. 8.00 – 14.00

Leverandør af forløb i Ældreloven

Den Kommunale Hjemmepleje
Tlf. 2998 0583

Cura pleje
Tlf. 7023 1995

Puks hjemmepleje
Tlf. 2613 5046

**Pleje og Sundhed
Myndighed,
Visitationen**

Bernstoffsvej 161
2820 Gentofte

Telefon 39980583
www.gentofte.dk