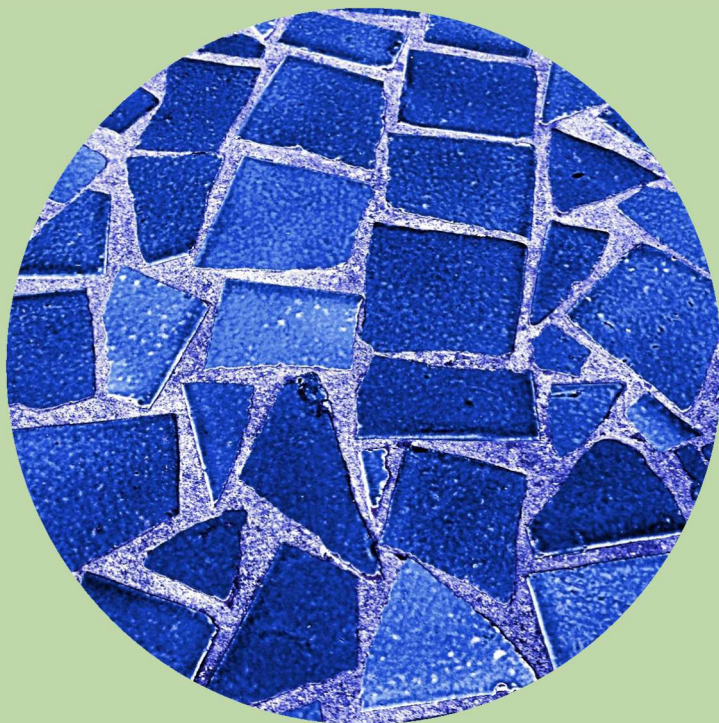


SERVICEFOLDER

# TIL DIG, SOM SKAL MODTAGE VISITERET HJEMMEHJÆLP



HELSINGØR  
KOMMUNE

**I servicefolderen kan du finde information, som er vigtig for dig som modtager visiteret hjemmehjælp.**

Når du af kommunens visitator er blevet bevilget hjælp, har du mulighed for at vælge, hvem der skal udføre hjælpen. Afhængigt af hvilken hjælp, du har fået bevilget, kan du vælge mellem at få udført hjælpen af en egen udpeget hjælper, personale fra Helsingør Kommunes hjemmepleje eller ét af de private firmaer, som Helsingør Kommune har indgået aftale med. Du finder en oversigt over alle godkendte leverandører sidst i denne folder.

### **HJÆLPENS INDHOLD**

En visitator er kommunens myndighedsperson og har som sådan ansvaret for at vurdere og afgøre hvilken hjælp, der kan tilbydes. Afgørelsen vil blive præsenteret for dig i et brev.

En leverandør har ansvaret for at yde hjælpen i forhold til den afgørelse, som er truffet. Lige meget hvilken leverandør du vælger, udføres opgaverne i samråd med dig ud fra den vurdering og afgørelse, som visitator har udfærdiget med udgangspunkt i Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. For at kunne yde dig den rette hjælp, har leverandøren adgang til de oplysninger, som visitator har indhentet om dig.

### **ÆNDRERE BEHOV FOR HJÆLP**

Hvis din tilstand ændrer sig, så du har brug for anden hjælp, enten mere eller mindre, har du pligt til at give besked til visitator. Din hjælper har ligeledes pligt til at melde eventuelle behov for ændret hjælp til visitator.

### **OVERHOLDELSE AF AFTALTE TIDER**

Du er sikret dækning af de behov, som er aftalt med visitator, og som skal udføres af den leverandør, som du har valgt. Ændringer i det aftalte tidspunkt for hjælpen skal ske så hurtigt som muligt. Melder du afbud senest 3 dage inden planlagt besøg, tilbydes du erstatningshjælp. Melder leverandøren afbud til det planlagte besøg, skal du tilbydes et erstatningsbesøg senest 5 dage efter det planlagte besøg.

Vedr. de praktiske opgaver såsom rengøring og tøjvask skal hjælpen påbegyndes indenfor 10 dage. Du skal være hjemme, imens hjælpen udføres hos dig.

### **ARBEJDSBETINGELSER FOR MEDARBEJDERNE**

Alt personale, både fra Hjemmeplejen og fra de private firmaer, skal følge de retningslinjer og krav, som Arbejds miljøloven stiller og som er besluttet af Helsingør Kommune. Hjælpen skal kunne udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt for både medarbejder og dig som borger. Det firma der leverer hjælpen hos dig har ansvaret for at lave en arbejdspladsvurdering og det er denne vurdering, der danner grundlaget for hvilke ændringer der evt. skal gøres i dit hjem, for at hjælpen kan udføres forsvarligt.

Dette kan medføre, at der skal indkøbes rengøringsudstyr og rengøringsmidler eller at der må installeres hjælpemidler i hjemmet, og at det kan være nødvendigt at møblere om.

Dette kan også betyde, at du får ekstraudgifter til at flytte møbler, hvis ikke du har pårørende der kan hjælpe dig. Medarbejderne hos hjemmepleje leverandørende kan ikke hjælpe dig med at flytte møbler.

Den af Folketinget vedtagne lov vedrørende røgfrie miljøer betyder, at der hos borgere, som modtager personlig og/eller praktisk hjælp, ikke må ryges så længe den ansatte er til stede for at yde hjælpen, og det forventes der er luftet ud inden medarbejderne kommer.

Ligeledes kan det være nødvendigt, at eventuelle husdyr lukkes inde i et andet rum, mens du modtager hjælpen.

### **LEGITIMATION**

Uanset om din hjælper er kommunalt eller privat ansat, skal hun/han uopfordret fremvise billedlegitimation første gang og siden på opfordring.

### **TAVSHEDSPLIGT**

Alle medarbejdere uanset leverandør har tavshedspligt og må ikke udtale sig til udenforstående om dine forhold.

## **ELEKTRONISK DOKUMENTATION OG AKTINDSIGT**

De oplysninger, som indgår i sagsbehandlingen og leveringen af hjælp, bliver registreret i en elektronisk omsorgsjournal. Visitor og den/de leverandører, som du har valgt, har adgang til oplysningerne om dig. Det er altid muligt at anmode om aktindsigt ved at kontakte visitor.

Du kan tilgå din egen omsorgsjournal via Helsingør Kommunes hjemmeside: [www.helsingor.dk/borger/omsorg-stoette-ograadgivning/hjaelp-og-tilbud-ihverdagen/se-din-omsorgsjournal/](http://www.helsingor.dk/borger/omsorg-stoette-ograadgivning/hjaelp-og-tilbud-ihverdagen/se-din-omsorgsjournal/)

## **OBS! - LÅST DØR**

Hvis leverandøren kommer til en låst dør, kan det være nødvendigt at låse op til dit hjem evt. med hjælp af en låsesmed for at sikre, at du ikke er nødlidende. Udgiften til låsesmed betales af dig.

## **FLEKSIBEL HJEMMEHJÆLP**

Du har i specielle tilfælde (for eksempel hvis du får hjælp af besøgende familie) mulighed for at bytte eller erstatte de tildelte ydelser helt eller delvist til andre ydelser, dog ikke for eksempel; havearbejde og håndværkeropgaver med videre. De opgaver, som du ønsker udført, skal dog kunne afvikles inden for den tid, som hjælperen har til sin rådighed den pågældende dag, og det skal være foreneligt med Arbejdsmiljøloven. Hvis der opstår uenighed om hvilken hjælp, der skal ydes, gives den aftalte hjælp.

## **RENGØRING**

Når du er visiteret til rengøring, får du gjort rent på et areal, der svarer til en toværelses lejlighed. Det vil sige stue, soveværelse, bad, køkken og entre.

Er din bolig større, kan du lejlighedsvis vælge at få gjort rent i et af de andre rum i stedet.

Der leveres ikke rengøring i ugerne 27-28-29 samt uge 51-52 (53).

## **EKSTRA RENGØRING**

Du er velkommen til at købe ekstra hjælp til for eksempel hovedrengøring eller andet hos de godkendte private firmaer eller et hjemmeservicefirma.

## **VASKETØJSORDNING**

Hvis du er visiteret til vasketøjsordning kan du få vasket svarende til 8 kg hver 14. dag.

Du kan vælge mellem to løsninger:

- Ligebyt: Det rene vasketøj returneres, når det beskidte afhentes. Du får et besøg af firmaet hver 14. dag. Du får returneret dit rene vasketøj efter 14 dage.
- Ulige byt: Det rene vasketøj returneres i den ene uge og det beskidte vasketøj afhentes i den modsatte uge. Du får et besøg af firmaet hver uge. Du får returneret dit rene vasketøj efter 7 dage.

## **MAD levering**

Når du er visiteret til madlevering skal du være opmærksom på følgende:

- Du skal kontakte Forebyggelse og Visitation hvis du skal på ferie eller af andre grunde ikke skal have madlevering i en periode.
- Der visiteres til et bestemt antal madleveringer pr. uge. Hvis du vil ændre på antallet af madleveringer skal du kontakte Forebyggelse og Visitation
- Ud over den visiterede mad, kan du bestille supper, desserter, råkost og meget mere for egen regning. Dette aftaler du direkte med din madleverandør

Der visiteres til madlevering for at sikre, at du får den rigtige ernæring. Du kan derfor ikke bytte den visiterede hovedret til dessert eller andet.

## **VALG AF LEVERANDØR**

Afhængig af hvilken hjælp, du er blevet tildelt, har du mulighed for at vælge leverandør. Du kan dog kun vælge én leverandør til pleje og én leverandør til praktisk hjælp, men gerne den samme leverandør til begge dele. Du kan i det følgende skema se hvilke leverandører, som kan udføre de forskellige typer af hjælp.

## **AFBUD**

- Du skal melde afbud direkte til den valgte leverandør
- Du skal melde afbud senest hverdagen før den aftalte tid og inden kl. 15:00

## **SKIFT AF LEVERANDØR**

Du har mulighed for at skifte leverandør. For at skifte leverandør skal du kontakte visitator. Visitator vil herefter sørge for at give den nye leverandør besked.

Hvis du ønsker yderligere information om tildeling af hjælp eller de forskellige leverandører, kan du henvende dig til visitator på telefon 49 28 39 39.

Mandag, tirsdag og fredag kl. 10:00-12:00

Onsdag - Lukket

Torsdag kl. 10:00-12:00 og kl. 13:00-15:00

Forebyggelse og Visitation

Birkedalsvej 35A

3000 Helsingør

Desuden kan du finde oplysninger om kommunens kvalitetsstandarder på Helsingør Kommunes hjemmeside på adressen: [www.helsingor.dk](http://www.helsingor.dk) under Seniorer / Hjælp og pleje for hjemmeboende / Her finder du Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

## **KLAGEMULIGHEDER**

Hvis du er utilfreds med tildelingen af hjælp skal du kontakte visitator. Du skal kontakte din leverandør hvis du er utilfreds med:

- Arbejdets udførelse
- Overholdelse af aftalte tider

## **TILSYN**

Visitorator har ansvaret for at revurdere afgørelsen og følge op på, om din bevillige hjælp fortsat er relevant og den rigtige. Visitorator kan bede om et besøg hos dig for at sikre at Helsingør Kommunes krav til kvaliteten i den leverede hjælp overholdes.

## **EGEN UDPEGET HJÆLPER**

(Servicelovens § 94) Du kan vælge at få den tildelte hjælp udført af en person, som du selv udpeger. Du kan for eksempel udpege en ven, en nabo eller et barnebarn. Den udpegede person skal godkendes af Sundhed og omsorg, og der skal indgås en ansættelseskontrakt med pågældende om de tildelte opgaver samt om betaling.

## **KONTANT TILSKUD Servicelovens §95**

Hvis du har fået bevilliget hjælp på mindst 20 timer pr. uge, og du af visitorator vurderes til at kunne administrere arbejdsgiverrollen, kan du ansøge om kontant tilskud. I denne ordning kan du få udbetalt et beløb, til ansættelse af hjælpere.

Du kan vælge selv at varetage arbejdsgiverrollen eller få et privat firma varetage denne. Kontakt Forebyggelse og visitation, hvis du ønsker at vide mere om denne ordning.

## **EGEN UDPEGET NÆRTSTÅENDE**

### **TIL FULDTIDSPLEJE (Servicelovens § 118)**

Hvis du har fået tildelt hjælp mindst 37 timer pr. uge, kan du vælge at få den tildelte hjælp udført af en nærtstående, som skal have tilknytning til arbejdsmarkedet. Man har ret til orlov fra sit arbejde, mens man er ansat i kommunen til at passe en pårørende. Man skal huske at give sin arbejdsgiver meddelelse om tidspunktet for orlov senest 6 uger før ansættelse efter servicelovens § 118.

Den udpegede person skal godkendes af Sundhed og omsorg, og der skal indgås skriftlig aftale med pågældende om de tildelte opgaver samt om betaling.

Herunder ses kontaktdata samt hvilken hjælp de forskellige leverandører er godkendt til:

Leverandør	Telefon	Web adresse
Cura pleje A/S	70 23 19 95	<a href="http://www.curapleje.dk">www.curapleje.dk</a>
Din særlige Pleje	70 60 54 40	<a href="http://www.saerligepleje.dk">www.saerligepleje.dk</a>
Nordens Pleje	25 59 01 00	<a href="http://www.nordenspleje.dk">www.nordenspleje.dk</a>
Omsorg Sjælland	59 43 96 00	<a href="http://www.omsorgsjaelland.dk">www.omsorgsjaelland.dk</a>
Trofast Pleje	93 93 71 90	<a href="http://www.trofastpleje.dk">www.trofastpleje.dk</a>
Renell	70 25 33 99	<a href="http://www.renell.dk">www.renell.dk</a>
Smiley Service	30 51 00 23	<a href="http://www.smileyservice.dk">www.smileyservice.dk</a>
Det Danske Madhus	70 70 26 46	<a href="http://www.detdanskemadhus.dk">www.detdanskemadhus.dk</a>
Sæsonens Madleverandør	61 85 70 98	<a href="http://www.saesonenismadleverandør.dk">www.saesonenismadleverandør.dk</a>
Egebjerg Købmandsgård	70 25 88 88	<a href="http://www.egebjergkobmandsgaard.dk">www.egebjergkobmandsgaard.dk</a>
Intervare	70 27 72 33	<a href="http://www.intervare.dk">www.intervare.dk</a>
Elis	70 13 33 31	<a href="http://www.elis.com">www.elis.com</a>
Helsingør kommunes hjemmepleje	49 28 22 02	<a href="http://www.helsingør.dk">www.helsingør.dk</a>

Leverandør	Personlig pleje	Praktisk hjælp	Vasketøjs-ordning	Syge-pleje	Mad-service	Indkøbs-ordning
Cura pleje A/S	X	X				
Din særlige Pleje	X	X				
Nordens Pleje	X	X				
Omsorg Sjælland	X	X				
Trofast Pleje	X	X				
Renell		X				
Smiley Service		X				
Det Danske Madhus					X	
Sæsonens Madleverandør					X	
Egebjerg Købmandsgård						X
Intervare						X
Elis			X			
Egen hjælper	X	X				
Helsingør kommunes hjemmepleje	X	X		X		



