

# KVALITETSSTANDARD FOR SUNDHED & OMSORG

---

I denne kvalitetsstandard kan du få et overblik over det serviceniveau, som Kommunalbestyrelsen i Stevns Kommune har fastlagt for personlig pleje og praktisk hjælp jf. §§83 og 83A.

---



## Indhold

Forord .....	3
Indledning.....	4
Rehabilitering - inddragelse af borger.....	4
Vision for Sundhed & Omsorg .....	4
Sagsbehandling.....	6
Ved tildeling af hjælp vil en visitator lægge vægt på: .....	6
Personlig pleje .....	6
Praktisk hjælp .....	6
Afgørelse.....	7
Revurdering af den tildelte hjælp.....	7
AKUT hjælp .....	7
Klagemuligheder.....	8
ANKEstyrelsen .....	8
Personlig pleje .....	9
Eksempler på hjælp til personlig pleje: .....	9
Eksempler på ydelser, vi ikke tilbyder hjælp til: .....	9
Praktisk hjælp .....	10
Eksempler på praktisk hjælp kan være: .....	10
Indkøbsordning.....	11
Vask af tøj.....	12
Eksempler på praktiske opgaver som Stevns Kommune ikke tilbyder:.....	13
Dit hjem er vores arbejdsplads.....	14
Hvem kan levere hjælp til personlig pleje- og praktiske opgaver? .....	14
Tilkøbsydelser .....	15
Hvem udfører plejen og praktiske opgaver i dit hjem?.....	15
Aflysninger/praktiske ting m.m. ....	15
Hvis vi aflyser din hjælp.....	15
Når du har behov for aflysning.....	15
Hvad koster hjælpen?.....	15
Kontaktoplysninger .....	16

## FORORD

I denne kvalitetsstandard kan du få et overblik over det serviceniveau, som Kommunalbestyrelsen i Stevns Kommune har fastlagt for personlig pleje og praktisk hjælp, samt rehabilitering.

Formålet er at give en enkel og klar information om, hvad Stevns Kommune kan tilbyde. I kvalitetsstandarden finder du information om, hvem du kan kontakte for at få hjælp, hvad der gives hjælp til samt hvorledes vi vurderer dit behov for hjælp. Alle borgere, som søger om personlig pleje eller praktisk hjælp tilbydes et rehabiliterende forløb.

Kvalitetsstandarden synliggør samtidig Sundhed & Omsorgs vision, mål og værdier.

Kvalitetsstandarden bliver revideret en gang årligt, så vi løbende kan følge op på de politiske mål for kommunens indsats og serviceniveau.

Du kan også læse kvalitetsstandarden på Stevns Kommunes hjemmeside på [www.stevns.dk](http://www.stevns.dk)

Vi håber, at kvalitetsstandarden giver dig et overblik over Stevns Kommunes tilbud til personlig pleje og praktisk hjælp.

Med venlig hilsen

Henning Urban Dam Nielsen  
Formand Social- og sundhedsudvalget

## **INDLEDNING**

Denne Kvalitetsstandard handler om den hjælp og de tilbud, du kan søge om i Visitationen i Stevns Kommune indenfor personlig pleje og praktisk hjælp. Kvalitetsstandarden er samtidig en beskrivelse af det serviceniveau, Kommunalbestyrelsen har vedtaget.

Mindst én gang årligt udarbejder Stevns Kommune en lovpligtig kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp og tøjvask. Det sker efter § 83 i Lov om Social Service samt for tilbud om rehabilitering efter § 83 a.

## **REHABILITERING - INDDRAGELSE AF BORGER**

Når du som borger henvender dig til Sundhed & Omsorg for at få støtte eller hjælp, så er vores mål at inddrage og støtte dig til, at dine ressourcer kommer i spil og at du igen får størst mulig selv- og medbestemmelse over dit liv. De indsatser, vi tilbyder dig, vil derfor tage afsæt i dine mål for at opnå forbedret livskvalitet og uafhængighed af andre.

Du kan få hjælp fra Stevns Kommune, hvis du i en kortere eller længere periode ikke kan klare de daglige gøremål på grund af manglende fysiske eller psykiske ressourcer. Vi tilrettelægger hjælpen, så du kan bevare en så meningsfuld og selvstændig hverdag som muligt, med bevarelse af din værdighed og din personlige integritet.

## **VISION FOR SUNDHED & OMSORG**

'Styrke- til dit liv' er visionen for arbejdet i Sundhed & Omsorg i Stevns Kommune. Når vi arbejder med menneskers viljestyrke – menneskers vilje er udgangspunktet, at indsatsen skal give mening for dig. Vi vil støtte dig til, at få så selvstændig en tilværelse som muligt. Kvaliteten i vores arbejde skal måles på den styrke, du som borger opnår ved at kunne noget mere selv. Det er derfor vigtigt, at vi tager fat i noget, som du selv har vilje til at arbejde med – noget som du har som mål, og noget som du drømmer om, skal blive anderledes.



## **SAGSBEHANDLING**

Hvis du har brug for hjælp, skal du henvende dig til Visitationen. Visitatorerne er faguddannet personale, der ved en samtale med dig, din familie eller netværk (som du har givet lov til at kontakte Visitationen) vurderer, hvor meget hjælp du kan få ud fra en konkret individuel vurdering. Visitatoren tager udgangspunkt i dine ressourcer, men også hvordan dem du bor sammen med, vil kunne støtte og hjælpe dig i hverdagen. Det vil sige, at vi foretager en vurdering af dine og husstandens samlede ressourcer. Det betyder, at hvis der bor andre på din adresse, som kan løse de praktiske opgaver, du efterspørger, så er der en forventning om, at den som du bor sammen med hjælper dig med dette.

Du eller din familie/netværk kan kontakte Visitationen i Stevns Kommune, hvis du ønsker en samtale med en visitator i dit hjem. Du finder kontaktoplysninger på side 16.

Det er en rigtig god ide at have et familiemedlem, ven eller andet netværk med til selve mødet, for det kan være svært at huske al den information du får. Mødet med en visitator tager typisk en time.

Visitatoren introducerer dig til, hvordan vi tilrettelægger den hjælp, du vil få. I den forbindelse vil visitatoren sammen med dig lave en foreløbig plan og mål for, hvordan vi kan styrke de ressourcer, du har og som den fremtidige hjælp skal tage udgangspunkt i.

Visitatoren vil også se på dit hjemms indretning. Det vil sige, at du på besøget kan modtage forslag til, hvordan du kan indrette dig mere hensigtsmæssigt for at sikre din færden i hjemmet.

## **VED TILDELING AF HJÆLP VIL EN VISITATOR LÆGGE VÆGT PÅ:**

- Hvilke ønsker/mål har du selv for at varetage tabte funktioner?
- Hvilke funktioner kan du varetage selvstændigt?
- Hvilke funktioner har du svært ved at udføre?
- Er der nogen i dit hjem, din familie/netværk, der støtter dig i dagligdags opgaver?
- Hvilke ting kan du gøre med støtte?
- Hvordan er indretningen af dit hjem?

## **PERSONLIG PLEJE**

Ansøgning om hjælp til personlig pleje vil senest blive behandlet i visitationen 5 hverdage efter, at du har kontaktet visitationen om et behov for hjælp. Hjælpen vil blive startet op af hjemmeplejen eller De Glade Vikarer, senest 5 hverdage fra Visitationen har kontaktet dem og oplyst om dit behov for hjælp.

Der kan gå op til to måneder (løbende måned + en måned), hvis du ønsker, at den hjælp du modtager til personlig pleje skal udføres af en anden end dem du i første omgang har valgt til det.

## **PRAKTISK HJÆLP**

Ansøgning til rengøring bliver behandlet i visitationen senest 14 hverdage efter, at du har kontaktet os. Rengøring vil senest blive startet op 3 uger efter, at Visitationen har henvendt sig til den leverandør, du har valgt, skal udføre den praktiske hjælp.

Der kan gå op til to måneder (løbende måned + en måned), hvis du ønsker, at den hjælp du modtager til praktisk hjælp, skal udføres af en anden end dem du i første omgang har valgt til det.

Hvis der er truffet afgørelse om, at du skal have hjælp til tøjvask, er det De Forenede Dampvaskerier som gør det. Vi hjælper dig med at få startet ordningen op. Hjælpen til tøjvask starter ca. 14 dage fra Visitationen har henvendt sig til De Forende Dampvaskerier.

#### **AFGØRELSE**

Omfanget af den hjælp, du har brug for, aftales mellem dig og visitatoren. Du vil modtage et brev, et afgørelsesbrev, hvor du kan se en oversigt over den hjælp, du er bevillet. Afgørelsen er skriftlig og vi vedlægger en klagevejledning. Hvis du er utilfreds med den afgørelse, vi har truffet, har du mulighed for at klage. Visitationen vil hjælpe dig, hvis du ønsker yderligere information om, hvordan du klager.

#### **REVURDERING AF DEN TILDELTE HJÆLP**

Du vil ifølge aftale få besøg af en visitator fra Stevns Kommune, som løbende vil justere den hjælp du modtager, så den svarer til det, du har brug for. Det personale som kommer hos dig giver også besked videre til visitator, hvis dine behov ændrer sig.

#### **AKUT HJÆLP**

Hvis du som borger i Stevns Kommune har et akut behov for personlig pleje, vil du få hjælp omgående.



## **KLAGEMULIGHEDER**

Vi håber naturligvis, at du er tilfreds med den hjælp, du modtager. Det betyder meget for os, at de forventninger, du har til den hjælp, du modtager, stemmer overens med det, vi leverer.

Hvis der opstår problemer, skal du først og fremmest henvende dig til dem, der kommer i dit hjem; fx Hjemmeplejen i Stevns Kommune eller De Glade Vikarer. Du har også mulighed for at rette henvendelse til lederen af de medarbejdere, der kommer i dit hjem. Når du starter med hjælp fra Stevns Kommune og De Glade Vikarer, får du en mappe, hvor alle relevante telefonnumre står.

Du får information om dine klagemuligheder, når du modtager en skriftlig afgørelse over den hjælp, du er bevilliget. Hvis du er utilfreds med den afgørelse, vi har truffet, har du mulighed for at klage til Visitationen. Du skal rette klagen mundtligt eller skriftligt til Visitationen i Stevns Kommune senest 4 uger efter, du har modtaget afgørelsen. Vi genvurderer herefter din klage, og hvis vi beslutter at fastholde vores afgørelse går din klage videre til Ankestyrelsen.

## **ANKESTYRELSEN**

Ankestyrelsen behandler klager over den måde en sag er behandlet på. Det vil sige, at Ankestyrelsen forholder sig til den konkrete afgørelse og afgørelsens indhold; herunder omfanget og indholdet af den bevilgede hjælp.

Det som Ankestyrelsen ikke forholder sig til, er den kommunalpolitiske beslutning over det generelle serviceniveau eller den måde, vi har tilrettelagt hjælpen på.

Du skal sende din klage til Visitationen i Stevns Kommune inden for fire uger. Herefter gennemgår Visitationen din sag og den afgørelse, der er truffet. Det kan betyde, at du vil få et nyt besøg af en visitator.

Sagsbehandlingstiden hos Ankestyrelsen kan variere. I perioder kan det tage mellem 3-6 måneder. Imens din sag behandles i Ankestyrelsen fortsætter vi naturligvis din hjælp, hvis du har fået hjælp indtil da.





## **PERSONLIG PLEJE**

Med udgangspunkt i den afgørelse vi har lavet, sætter vi sammen med dig de mål, der skal til, for at du igen opnår hel eller delvis selvstændighed. Den rehabiliterende indsats giver dig den bedste støtte og hjælp til igen at kunne klare de daglige gøremål og aktiviteter, som du i en periode har haft svært ved at varetage. Vi hjælper dig til, at du igen føler dig sikker og tryk ved at udføre dem.

Det kan være, at medarbejderen sammen med dig skal afprøve hjælpemidler, som i din hverdag kan være med til at gøre dig selvstændig og uafhængig. Hjælpemidler du ikke længere bruger, skal du aflevere igen. Det er Stevns Kommunes mål og vision at styrke dig i at være så selvstændig i dine daglige aktiviteter som muligt. Derfor er det vigtigt, at du er indstillet på at deltage aktivt i det omfang, det er muligt for dig.

Der kan være omkostninger forbundet med at modtage personlig pleje. Hvis du bl.a. har behov for et håndtag i forbindelse med dit bad, er det noget du selv skal betale for.

Hjælp til personlig pleje kan variere fra en gang om ugen til flere gange dagligt/ugentligt. Det afhænger af dit behov for støtte og hjælp. Den hjælp du får, tilrettelægger vi efter dine mål og behov og de muligheder, som hjemmeplejen har til rådighed.

Hvis du fx har badekar og det er svært at benytte, så skal du sikre, at der er afløb i gulvet, så badet kan foregå på en badebænk ved siden af badekarret. Et bad kan foregå andre steder end på badeværelset. Hvis din indretning ikke er til det, kan du fx få et bad i din seng. Når du har været i bad, rydder personalet op efter det.

Efter en periode med de rehabiliterende tiltag, skal du vurdere sammen med personalet, om du har generhvervet de tabte ressourcer og kan varetage din dagligdag selv. Hvis det er tilfældet, har du ikke behov for hjælp mere. Vi vejleder dig herefter i, hvordan du vedligeholder dine funktioner.

Har du fortsat brug for støtte og hjælp, vil du få tilbudt den hjælp, du har brug for. Hjælpen vil fortsat have fokus på dine ønsker og drømme og på en bevarelse af de ressourcer og kræfter, du har.

### **EKSEMPLER PÅ HJÆLP TIL PERSONLIG PLEJE:**

- Hjælp til at blive vasket
- Hjælp til bad
- Hjælp til at komme på toilettet
- Hjælp til at få tøjet af og på
- Hjælp til at få proteser af og på
- Hjælp til mad og drikke
- Hjælp til at få klippet negle på hænder og fødder

### **EKSEMPLER PÅ YDELSER, VI IKKE TILBYDER HJÆLP TIL:**

- At rulle hår op på curlers – der henvises til de lokale frisører
- At få lagt make-up

I nogen tilfælde har du mulighed for at bytte mellem de servicelovsydelser, du er bevilliget. Det betyder, at du fx har mulighed for at bytte støvsugning til en gåtur. Tidsforbruget af den hjælp du vælger til, skal svare til tidsforbruget af den opgave, som du vælger fra. Du kan planlægge det sammen med det personale, der kommer i dit hjem.

## PRAKTISK HJÆLP

Med udgangspunkt i de aftaler, vi har lavet, sætter vi sammen de mål, der skal til for, at du igen opnår hel eller delvis selvstændighed. Den rehabiliterende indsats giver dig den bedste støtte og hjælp til igen at kunne klare de daglige gøremål og aktiviteter, som du i en periode har haft svært ved at varetage. Vi hjælper dig til, at du igen føler dig sikker og tryk ved at udføre dem.

Det kan være, at medarbejderen sammen med dig skal afprøve hjælpemidler, som i din hverdag kan være med til at gøre dig selvstændig og uafhængig. Hjælpemidler du ikke længere bruger, skal du aflevere igen.

Det er Stevns Kommunes mål og vision at styrke dig i at være så selvstændig i dine daglige aktiviteter som muligt. Derfor er det vigtigt, at du er indstillet på at deltage aktivt i det omfang, det er muligt for dig.

Når man får bevilliget hjemmepleje, kan det blive aktuelt at installere nogle hjælpemidler i hjemmet, fx et håndtag, så man nemmere kan rejse sig. Der kan i nogle tilfælde være mulighed for, at få bevilliget hjælpemidlet, men oftest betaler borgeren selv for hjælpemidlerne.

Du kan få hjælp og støtte til den rengøring, som du eller andre i din husstand ikke længere har mulighed for at varetage. Rengøringen foregår som udgangspunkt i dagtimerne og i de rum, som du hovedsageligt opholder dig i (svarer ca. til 65 m<sup>2</sup>).

Du vil som hovedregel få tilbudt rengøring hver 2. uge. Du vil opleve, at i de opgaver, hvor det er muligt, vil du blive støttet i selv at udføre de praktiske opgaver sammen med personalet. Når du deltager aktivt, kan det være med til at styrke dine aktiviteter i hverdagen generelt. Derfor tilbydes hjælpen også kun, når du er til stede i hjemmet. Hvis du bor sammen med en ægtefælle eller en nærtstående, vil vedkommendes ressourcer også blive vurderet i forhold til, om du er berettiget til at modtage hjælp til praktiske opgaver.

Der kan være omkostninger forbundet med at modtage praktisk hjælp. Du skal fx selv sørge for at købe en gulvmoppe og spand med vrider. I forbindelse med opstart af praktisk hjælp fortæller personalet dig om de ting, du eventuelt skal anskaffe.

## EKSEMPLER PÅ PRAKTISK HJÆLP KAN VÆRE:

- **Støvsugning** – Hvis støvsugning forekommer både i stueplan og på 1. sal, skal du købe en støvsuger til begge etager
- **Gulvask** med moppesystem og vrider i spand
- **Rengøring af toilet og vask**
- **Aftørring af støv** hvor du forinden har flyttet pyntegenstande  
Vi aftørrer støv på vandrette flader i nå-højde (svarende til ca. 1,5 meter)
- **Skift af sengetøj** som udgangspunkt hver 2. uge
- **Aftørring af køleskab**
- **Rengøring/aftørring af hjælpemidler**
- **Rengøring** leveres hver 2. uge på et areal svarende til 65 m<sup>2</sup>. Hvis dit hjem er større end 65 m<sup>2</sup>, aftaler vi hvilke rum der skal gøres rent. Behov for ekstra rengøring kan bevilliges efter konkret individuel vurdering.

Hvis du har tunge møbler, er det ikke muligt at flytte dem i forbindelse med rengøringen. Personalet kan flytte på lette møbler (eksempelvis køkkenstole), så vi kan støvsuge under bordet.

Rengøringsmidler skal være astma- og allergivenlige og uden parfume.

Vi gør ikke rent, hvis du ikke er i hjemmet. Hvis du er ryger, skal du lufte ud, inden du modtager hjælp for at beskytte de hjælpere, der kommer i dit hjem.

Hvis du har en hund, er det vigtigt, at den er lukket inde eller ud i haven, inden vi kommer, med mindre du har indgået en særlig aftale med dem, der kommer i dit hjem. Hvis du har husdyr, skal du være opmærksom på, at vi ikke gør rent efter husdyr. Dette gælder dog ikke servicehunde.

### **INDKØBSORDNING**

Du kan blive bevilliget en indkøbsordning, hvis du ikke selv har mulighed for at bestille dine dagligvarer på telefon eller internettet. Hvis du ikke selv er i stand til at løse opgaven, vurderer en visitator, om du kan få en indkøbsordning. Hvis du får indkøbsordningen, vil en medarbejder hjælpe dig med at bestille varer i et af de supermarkeder, der ligger i kommunen. Varerne vil herefter blive bragt ud til dig. Kommunen betaler udbringningen.

Herunder vil du se eksempler på, hvor du selv har mulighed for at bestille dagligvarer i Stevns Kommune:

- Daglig Brugsen i Strøby, telefonnummer: 56 57 70 23
- Daglig Brugsen i Hellested, telefonnummer: 56 50 12 02
- MENY i Store Heddinge, telefonnummer: 56 50 34 00

På følgende internetsider er der mulighed for, at bestille og få leveret dagligvarer:

- På COOP Danmarks hjemmeside kan man bestille dagligvarer. <https://mad.coop.dk/>
- På nemlig.com kan der bestilles dagligvarer til udbringning, men kun i postnummer 4600 <http://www.nemlig.com/spot.aspx>
- På osuma.dk kan der bestilles dagligvarer til udbringning <https://osuma.dk/butik/0/aktuelle-tilbud>

### **MAD OG MÅLTIDER**

Hvis du har svært ved selv at lave din mad, er det muligt at få tilbudt at købe madservice i Stevns Kommune. Det er Visitationen, som vurderer om du er berettiget til at modtage ydelsen, og de vil også hjælpe dig med at blive tilmeldt ordningen. Der er en egenbetaling, når du tilmeldes. Maden leveres til dig 2 gange ugentligt og skal opbevares på køl indtil du spiser den. Kølemaden skal varmes i en ovn eller mikroovn, og hvis du ikke har en mikroovn, er det muligt at låne en gratis.

## VASK AF TØJ

Hvis det vurderes, at du ikke selv kan vaske tøj, er det De Forenede Dampvaskerier, som gør det. Vi hjælper dig med, at få startet ordningen op. Der er en egenbetaling på ordningen. Tøjet bliver lagt fint sammen, og er klar til brug, når det er ordnet. Dit tøj bliver afhentet og leveret på din adresse af chaufføren fra De Forenede Dampvaskerier. Når du får dit vasketøj tilbage, skal du selv lægge dit tøj på plads. Hos De Forende Dampvaskerier har du mulighed for, at få vasket gardiner, dyner, juledug osv. mod ekstra betaling.

Nogle borgere kan undtagelsesvis få en særlig ordning, hvis de har særlige problemstillinger eller funktionsnedsættelser, som gør det svært at indgå i ordningen med De forende Dampvaskerier.



**EKSEMPLER PÅ PRAKTISKE OPGAVER SOM STEVNS KOMMUNE IKKE TILBYDER:**

- Oprydning og opvask efter gæster
- Pasning af husdyr eller ekstra rengøring på grund af husdyr. Dette gælder ikke for fører- og servicehunde.
- Vinduespudsning
- Vask af gardiner og persienner
- Optænding i brændefyr eller påfyldning af piller på pillefyr
- Rengøring efter håndværkere
- Stryge tøj

**SYGEPLEJE**

Du kan få sygepleje, hvis du har behov for pleje og behandling, når du er kronisk syg, eller hvis du har et vanskeligt sygdomsforløb. Som udgangspunkt skal du selv møde op på en af Stevns Kommunes sygeplejeklinikker. Du kan kontakte sygeplejeklinikken, hvis du har et behov for hjælp til bl.a.:

- Oplæring i insulinbehandling
- Medicindosering
- Sundhedssamtaler
- Stomipleje
- Blodtryksmåling
- Sårpleje
- Opmåling til støttestrømper
- Rådgivning eller vejledning i forbindelse med din sundhed og/eller sygdom

**KLINIKKERNES PLACERING:****Sygeplejeklinikken Egehaven**

Egehaven 2, Strøby Egede,  
4600 Køge  
Tlf. nummer 30 70 58 19

**Sygeplejeklinikken Plushøj**

Plusvej 18, 4673 Rødvig  
Tlf. nummer 40 32 61 15

**Sygeplejeklinikken Stevnhøj**

Stevnhøjvej 99,  
4660 Store Heddinge (Genoptræningen)  
Tlf. nummer 30 34 98 03

**Sygeplejeklinikken Sundheds- og Frivillighedscentret**

Hovedgaden 46,  
4652 Hårlev  
Tlf. nummer 30 32 28 05

Hvis du ikke har mulighed for at møde op på en af sygeplejeklinikkerne, vil en sygeplejerske ringe og aftale et besøg hos dig.

## **DIT HJEM ER VORES ARBEJDSPLADS**

Når du modtager hjælp fra Stevns Kommune, bliver dit hjem vores arbejdsplads. For at sikre, at personalet kan arbejde i de rigtige arbejdsstillinger, laver vi en arbejdspladsvurdering (APV).

Det betyder, at elektriske apparater, hjælpemidler, el-ledninger med mere skal være i orden. I nogle situationer kan det også være nødvendigt at flytte rundt på møblerne i dit hjem, for at personalet får nogle gode arbejdsstillinger, når de skal hjælpe dig. Måske bliver du bedt om at fjerne tæpper, udskifte sengen med en plejeseng osv.

Stevns Kommune fungerer som uddannelsessted. Det betyder, at vi indimellem kan have en elev med, når vi kommer hos dig.

De arbejdsredskaber, vi skal bruge til bl.a. rengøring, skal du selv købe ind og stille til rådighed. Det er fx:

- Klude
- Støvsuger med teleskopskaft
- Gulvmoppe
- Astma- og allergivenlige rengøringsmidler uden parabener

Redskaber og rengøringsmidler skal overholde de arbejdsmiljømæssige krav. Du vil få mere information om dette, når visitator besøger dig.

Hvis du har brug for små hjælpemidler til blandt andet at åbne dåser, et langt håndtag til at åbne og lukke blandingsbatteri med, er det dig selv der skal dække de økonomiske omkostninger. Personalet kan vejlede dig i forbindelse med indkøb af små hjælpemidler.

Personalet og deres familier må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra dig. De må heller ikke låne penge af dig eller sælge varer til dig.

Det er ikke muligt for personalet at købe ind for dig eller at betale dine regninger. Personalet må ikke administrere din økonomi.

Personalet må ikke ryge i dit hjem. Det er også en forudsætning for at modtage hjælp, at du ikke ryger i dit hjem, mens personalet arbejder.

Hvis du har en hund, er det vigtigt, at den er lukket inde i et rum eller er ude i haven, inden hjælperne kommer i dit hjem. Vi gør ikke rent efter husdyr. Dette gælder dog ikke servicehunde.

## **HVEM KAN LEVERE HJÆLP TIL PERSONLIG PLEJE- OG PRAKTISKE OPGAVER?**

Når du bor i egen bolig eller ældre-/handicapvenlig bolig, har du mulighed for frit at vælge, om du vil have hjælp fra kommunen eller De Glade Vikarer, som Stevns Kommune har en aftale med. Visitationen vil fremsende eller medbringe informationsmateriale til dig, ved et besøg, og du vil få en grundig introduktion til dem begge.

Uanset om det er den private eller kommunale leverandør, der leverer hjælpen til dig, er de forpligtiget til at leve op til det serviceniveau, Kommunalbestyrelsen i Stevns Kommune har politisk vedtaget. Serviceniveauet er ens uanset, om du vælger en kommunal eller privat leverandør.

## **TILKØBSYDELSER**

Det er dog muligt at tilkøbe mere hjælp, end den hjælp du er bevilliget fra Visitationen idet du kan købe tillægsydelser hos De Glade Vikarer. Du skal selv sørge for, at få det tilbud fra De Glade Vikarer og selv betale for de ekstra timer.

## **HVEM UDFØRER PLEJEN OG PRAKTISKE OPGAVER I DIT HJEM?**

Det personale, der kommer i dit hjem, er uddannet inden for social- og sundhedsområdet. Hvis du har et behov for pleje, hvor du skal have støtte og hjælp flere gange i døgnet, skal du forvente, at der kommer forskellige mennesker i dit hjem på grund af arbejdstider og vagtordninger. Personalet ved, hvilke ting og opgaver det er, der er vigtige for dig at få løst, og de kender til din situation.

Vi stiller ikke krav til, at det personale der udfører praktiske opgaver som fx rengøring har en sundhedsfaglig uddannelse. Men alt personale har de nødvendige kurser og har fået den nødvendige instruktion for at kunne udføre arbejdet forsvarligt.

Alt det personale der kommer i dit hjem har tavshedspligt. Hvis sker ændringer i dit behov for støtte eller hjælp, er personalet ansvarlig for at give ledere og visitatorer besked.

Personalet der kommer i dit hjem, bærer alle Id-kort med billede, som du altid kan bede om at få at se.

## **AFLYSNINGER/PRAKTISKE TING M.M.**

### **HVIS VI AFLYSER DIN HJÆLP**

Vi kontakter dig, hvis vi bliver nødt til at ændre på de aftaler vi har lavet med dig. Det kan fx være ved sygdom hos personalet eller en akut opstået situation. Vi kontakter dig samme dags morgen, eller så hurtigt det er muligt. Vi ringer til dig, hvis et besøg må flyttes fra formiddag til eftermiddag i forhold til det aftalte besøg. Hvis det ikke er muligt at tilbyde hjælp til det aftalte tidspunkt, får du tilbudt anden hjælp som erstatning. Du har også mulighed for, at aftale et andet tidspunkt, hvor det passer dig bedre.

Får du hjælp til rengøring skal vi tilbyde dig erstatningshjælp senest fem hverdage efter det planlagte besøg.

## **NÅR DU HAR BEHOV FOR AFLYSNING**

**Husk** at melde afbud til hjemmeplejen eller De Glade Vikarer, hvis der er ændringer. Det vil sige, hvis du fx er bortrejst, skal til læge, på besøg hos pårørende eller andet. Du skal melde afbud mellem 9.00-11.00 dagen før, du skal have besøg.

Hvis du ikke har meldt afbud, er vi nødsaget til at kontakte dine pårørende/netværk af hensyn til din sikkerhed. Hvis vi har grund til mistanke om, at du skulle være kommet til skade og ikke selv kan åbne din dør, kan vi have brug for en låsesmed. I det tilfælde skal du være opmærksom på, at du selv skal betale for det.

## **HVAD KOSTER HJÆLPEN?**

Du skal ikke betale for den hjælp, du er visiteret til. Hvis du har brug for hjælp til praktiske opgaver, som vi ikke kan tilbyde i forhold til serviceniveauet i Stevns Kommune, så har du mulighed for at bede om et tilbud på opgaverne hos De Glade Vikarer.





## KONTAKTOPLYSNINGER

### Visitationen i Stevns Kommune

Hovedgaden 46

4652 Hårlev

Telefon: 56 57 52 32

Telefontid mandag til fredag fra 8.00-10.00 (onsdag lukket)

Email: [visitationen@stevns.dk](mailto:visitationen@stevns.dk)

### Ankestyrelsen

Ankestyrelsen

7998 Statsservice

Telefon: 33 41 12 00 (telefontid hverdage 9.00-15.00)

Email: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)/ sikker mail: [sikkermail@ast.dk](mailto:sikkermail@ast.dk)