

GENERELLE INFORMATIONER 2025



**Holbæk
Kommune**
ÆLDRE OG SUNDHED

Indhold

Forord	3
Hvad er en kvalitetsstand	3
Mere selvhjælpen som mål for hjælpen	4
Hvordan søger du om hjælp?	4
Når du søger om hjælp, vurderer vi dit behov	4
Hjælp til selvhjælp	5
Hvem leverer hjælpen?	5
Kontaktpersoner	6
Erstatningshjælp	6
Forsinkelser ved leveringer af indsatser	6
Valg af leverandør kan også være	6
Hvis du ønsker at skifte leverandør	6
Hvis du ønsker at bytte til en anden hjælp	7
Hvis du eller leverandøren vil ændre en aftale	7
Hvordan sikrer vi kvaliteten af hjælpen?	7
Samarbejde	8
Når dit hjem bliver en arbejdsplads	8
Erstatningsansvar	8
Hvornår kan du få kontant tilskud?	8
Hvornår kan du få omsorgstandpleje?	9
Hvordan får du hjælp til din høreelse?	9
Hvornår kan du få et forebyggende hjemmebesøg?	10
Hvis du vil klage	10
Afgørelsen	10

Forord

Visionen for Ældrepolitikken i Holbæk Kommune er det gode liv. Vi arbejder for, at du som borger er tryk og trives. Og vi stræber efter, at alle medarbejdere i Holbæk Kommune oplever medejerskab og arbejdsglæde.

Vi skal skabe det gode liv i samarbejde med dig – på tværs af generationer og fagområder. Derfor vil vi efter aftale med dig inddrage dine pårørende og dit netværk i at finde de løsninger, der er bedst for dig.

Du er i centrum i dit eget liv. Det betyder, at det er dine behov og dit potentiale, der bestemmer de indsatser, vi kan tilbyde.

Hvad er en kvalitetsstandard

En kvalitetsstandard giver dig information om, hvilken service og støtte du kan forvente fra kommunen inden for

- Personlig pleje
- Praktisk hjælp
- Rehabiliteringsforløb
- Genoptræning
- Vedligeholdende træning

Kvalitetsstandarden informerer også om de indsatser, vi tilbyder i forhold til ældre- og handicapbolig, plejebolig, træning og sygepleje.

Alle borgere i Holbæk Kommune, der søger om eller modtager personlig og praktisk hjælp efter serviceloven og sundhedsloven, er omfattet af kvalitetsstandarden. Det gælder, uanset om problemstillingen er fysiske og psykiske funktionsnedsættelser eller særlige sociale problemer.

Kvalitetsstandarden hjælper både borgere og medarbejdere til at sikre overensstemmelse mellem det serviceniveau, der er politisk besluttet, de konkrete afgørelser og den faktiske indsats. Kvalitetsstandarden er desuden med til at sikre, at ældre og handicappede med samme behov får samme støtte og hjælp.

Når vi vurderer dit behov, gør vi det altid ud fra en konkret og individuel vurdering. Hvis dit behov gør det nødvendigt, kan du i nogle tillælde få hjælp ud over serviceniveauet.

Kommunalbestyrelsen udarbejder en gang om året kvalitetsstandarden med afsæt i servicelovens § 83, § 83a, § 84 og § 86.

Mere selvhjulpen som mål for hjælpen

Målet med den indsats, vi tilbyder, er at gøre dig så uafhængig af andre som muligt. Sammen med dig tilrettelægger vi et forløb, der sigter på, at du igen helt eller delvist vil kunne klare den opgave, du har søgt om hjælp til. Vi sætter fokus på, at du får dine tabte funktioner igen eller vedligeholder det, du kan – at du er aktiv hele livet. Som udgangspunkt er indsatsen afgrænset i tid og så kortvarig som muligt.

Det er vores mål at tilbyde dig støtte på en måde, der giver dig størst mulig selvbestemmelse. Det gør vi ved at inddrage alt det, du kan - både fysisk, psykisk og socialt. Støtten kan både være som et fysisk besøg, over telefonen eller via skærmen.

Når du søger om hjælp eller støtte til en opgave, som du har vanskeligt ved selv at klare, vil vi som udgangspunkt enten vejlede dig selv at klare opgaven igen eller bevilge dig et såkaldt rehabiliteringsforløb. I rehabiliteringsforløbet vil du sammen med en medarbejder finde frem til dine muligheder for at kunne klare opgaven igen alene eller med støtte eller med hjælpemidler.

Du kan klare opgaven igen ved hjælp af et hjælpemiddel eller et arbejdsredskab, som kan bidrage til

- at du kan komme omkring (mobilitet)
- at du kan løse praktiske opgaver i hjemmet
- at aflaste medarbejdere ved tunge løft og uhensigtsmæssige arbejdsstillinger i dit hjem (et såkaldt APV-hjælpemiddel).

Hvordan søger du om hjælp?

Du søger om hjælp ved at kontakte visitationen i kommunen. Du finder vores kontaktinformationer bagerst i pjecen.

Hvis du ønsker det, er dine pårørende og dit netværk, din praktiserende læge eller sygehuset velkomne til at kontakte os på dine vegne.

Når du søger om hjælp, vurderer vi dit behov

Når du søger, vil en visitator sammen med dig vurdere dit behov. Vi vil blandt andet vurdere, om du vil kunne genvinde dit funktionsniveau og dine færdigheder inden for det, du søger om hjælp til. Vi vurderer også dit netværk, dine familieforhold og din boligs indretning for at kunne beslutte, hvilken hjælp vi kan bevilge dig.

Typisk tilbyder vi dig en samtale i dit hjem. Du er meget velkommen til at invitere en pårørende, en person fra dit netværk eller en frivillig med til samtalen. Du kan også kontakte borgerrådgiveren i kommunen eller eksempelvis Ældresagen, hvis du ønsker en bisidder.

Samtalen kan også foregå over telefonen eller som et videomøde.

Når vi har vurderet dit behov, får du et brev med afgørelsen om den bevilgede indsats. Afgørelsesbrevet indeholder altid en klagevejledning. Hvis vi har revurderet eller fulgt op på dit behov for hjælp og kun har foretaget små justeringer, for eksempel i hyppigheden af indsatsen, gælder det eksisterende afgørelsesbrev stadig.

Hjælp til selvhjælp

Hvis du får bevilget et rehabiliteringsforløb, der skal gøre dig helt eller delvist selvhjulpnen igen, vil du sætte mål sammen med den terapeut og leverandør, som skal hjælpe dig. I forløbet får du instruktion og vejledning i, hvordan du bruger eventuelle hjælpemidler. Du prøver det i praksis, og du instrueres i, hvordan du selv kan træne, evt. med hjælp fra en medarbejder.

Som udgangspunkt varer forløbet op til otte uger alt efter dit funktionsniveau, behov og mål.

Hvis du har behov for hjælp ud over denne rehabiliterende indsats, kan du få bevilget den nødvendige støtte hele døgnet.

Når rehabiliteringsperioden er slut, evaluerer vi, om målene er nået. Derefter træffer vi en ny beslutning om dit eventuelle behov for støtte og vurderer, om vi kan forlænge rehabiliteringsperioden.

Hvis vi vurderer, at du ikke kan genvinde eller forbedre funktionsniveauet, kan du få bevilget indsatser, der fastholder dit funktionsniveau eller udskylder, at det bliver værre.

Hvem leverer hjælpen?

Du kan vælge en leverandør blandt de leverandører, som kommunen har godkendt. Din visitator giver dig information om de leverandører, du kan vælge imellem. Du kan også selv finde informationer om de godkendte leverandører på kommunens hjemmeside: [Frit leverandørvalg \(holbaek.dk\)](http://frit.leverandørvalg.holbaek.dk)

Du bedes vælge en leverandør inden for tre hverdage, efter du får bevilget hjælp. Hvis hjælpen er akut, for eksempel når man bliver udskrevet fra sygehuset, vælger vi dog hovedleverandør på dine vegne.

Når du har valgt en leverandør, kontakter din visitator leverandøren. Derefter kontakter leverandøren dig, så I kan aftale, hvornår du får hjælpen.

Din leverandør skal sikre, at du får tilknyttet et team af faste hjælpere. Leverandøren har pligt til at melde tilbage til din visitator, hvis dit funktionsniveau ændrer sig. Leverandøren skal også observere, hvordan dit helbred er, og reagere på det.

Kontaktpersoner

Leverandøren skal i begyndelsen af jeres samarbejde informere dig om, hvordan du kommer i kontakt med leverandøren. Så ved du, hvem du skal ringe til, hvis du må aflyse eller flytte en aftale om hjælp. Du skal også have navn og telefonnummer på den, der er din kontaktperson i hverdagen.

Erstatningshjælp

Leverandøren må ikke aflyse hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp. Hvis du ikke kan få hjælpen på det aftalte tidspunkt, skal leverandøren tilbyde dig hjælpen på et andet tidspunkt.

Forsinkelser ved leveringer af indsatser

Leverandøren skal så vidt muligt levere den aftalte indsats på det aftalte tidspunkt. Leverandøren skal give dig besked, hvis en aftale rykkes mere end en time.

Valg af leverandør kan også være

Egen hjælper: Du kan udpege en person efter dit eget valg til at udføre hjælpen. Det følger af servicelovens § 94. Vi godkender og ansætter hjælperen i det antal timer, du har fået bevilliget efter et eventuelt rehabiliterende forløb.

Den udpegede hjælper skal være opmærksom på, at der ikke blive udbetalt løn, hvis du i en periode bliver indlagt og/eller kommer på et midlertidigt ophold.

Den udpegede hjælper har mulighed for at afholde ferie under dit fravær.

Fravær kan være: Ferieophold, indlæggelser på sygehuse eller behandlingsinstitutioner.

Perioden med hjemsendelse betragtes som tjenestefrihed uden løn.

Så snart årsagen til hjemsendelsen ophører, skal den ansatte hjælper tilbydes at genindtræde i ansættelsen.

Hvis den ansatte hjælper afviser tilbud om genindtræden, ophører ansættelsesforholdet uden varsel.

Hvis den ansatte hjælper, er fraværende pga. sygdom eller ferie skal dette meldes til distriktsleder for hjemmeplejen. I disse perioder vil hjemmeplejen overtage de visiterede opgaver.

Kontant tilskud: Hvis du bevilges mere end 20 timers hjælp om ugen, kan du vælge at få ud- betalt et kontant tilskud til en hjælper, du selv ansætter. Det følger af servicelovens § 95. Din visitator vurderer, om du opfylder betingelserne for at få kontant tilskud. Du kan læse mere om den mulighed i afsnittet om 'Mulighed for kontant tilskud'.

Hvis du ønsker at skifte leverandør

Hvis du vil skifte leverandør, skal du kontakte din visitator. Du skal i så fald skifte leverandør hurtigst muligt og senest inden for fire uger.

Hvis du ønsker at bytte til en anden hjælp

For at sikre fleksibilitet kan du i samarbejde med leverandøren bytte hele eller dele af din hjælp til en anden form for hjælp.

Det betyder, at du hos den samme leverandør for eksempel kan bytte hjælpen til tøjvask til en gåtur inden for den aktuelle tidsramme.

Medarbejderen kan oplyse dig om muligheder og begrænsninger ved at bytte hjælpen.

Hvis du for eksempel vil bytte gulvvask til et bad, skal du være bevilget både personlig pleje og praktisk hjælp.

Medarbejderen skal have kvalifikationer og faglige kompetencer til at udføre den ydelse, du ønsker at bytte til. Ydelsen skal kunne varetages inden for reglerne i arbejdsmiljøloven. Medarbejderen skal desuden vurdere, om det er forsvarligt at vælge en hjælp fra, for eksempel udelade et bad, hvis du let får problemer med din hud.

Hvis du fravælger en hjælp, du er visiteret til, kan du ikke bagefter kræve at få hjælpen leveret.

Hvis du gentagne gange fravælger hele eller dele af den tildelte hjælp til fordel for anden hjælp, vil vi på ny vurdere dit behov for hjælp.

Hvis du eller leverandøren vil ændre en aftale

Du og din leverandør skal kontakte hinanden, hvis en af jer har brug for at ændre aftalte tider.

Husk altid at aflyse hjælpen hos leverandøren, hvis du ikke har brug for den. På den måde opstår der ikke uro.

Hvis du ikke er hjemme på et aftalt tidspunkt, har leverandøren pligt til at undersøge, om du er blevet indlagt eller andet. Leverandøren kan kontakte dine pårørende eller dit netværk. Leverandøren har også pligt til at orientere politiet for at få adgang til din bolig – eventuelt ved hjælp af en låsesmed. Formålet er at sikre, at du ikke er kommet til skade og har brug for hjælp. Hvis du bare har glemt af aflyse besøget, skal du betale leverandørens udgift til låsesmed.

Hvordan sikrer vi kvaliteten af hjælpen?

Vi følger løbende, om kvalitetskravene er opfyldt, og om du er tilfreds med hjælpen.

For at sikre at du får den hjælp, du har behov for, vurderer vi dit behov for hjælp løbende og mindst hvert andet år.

Samarbejde

Samarbejdet med dig og dine pårørende og dit netværk er værdifuldt. Vi vil derfor gerne - sammen med dig - inddrage dine nære personer mest mulig i samarbejdet. Vi skal have samtykke af dig til at inddrage dine pårørende.

Når dit hjem bliver en arbejdsplads

Når du får hjælp, bliver dit hjem også til en arbejdsplads for medarbejderne. Arbejdsmiljølovgivningen stiller særlige krav til eksempelvis indeklima og arbejdsmiljø.

Det betyder, at vi skal vurdere dit hjem i forhold til de opgaver, medarbejderne skal udføre. Derfor laver vi en såkaldt arbejdspladsvurdering (APV). APV'en skal blandt andet sikre, at medarbejderen undgår forkerte løft og stillinger, passiv rygning og svære eller meget mørke adgangsforhold. Husdyr må ikke være til gene for medarbejderen. El-artikler og arbejdsredskaber skal være i forsvarlig stand.

Det kan være nødvendigt, at noget skal ændres i dit hjem. Det kan for eksempel være, at der skal skabes plads til hjælpemidler.

Erstatningsansvar

Når du får hjælp, opfordres du til, at du og dit indbo er omfattet af en forsikring. Leverandøren er erstatningspligtig, hvis medarbejderen ved et

uheld skader noget af dit indbo. Du kan ikke få erstatning, hvis skaden skyldes almindelig slitage. Hvis der forsvinder penge eller værdigenstande fra dit hjem, opfordres du til at melde det til politiet.

I tilfælde, hvor for eksempel et høreapparat går i stykker eller forsvinder, vil vi individuelt vurdere, om du kan få hjælp til at reparere eller udskifte det.

Du kan søge erstatning, hvis du har fået en skade efter en sundhedsfaglig behandling. Det kan for eksempel være en skade efter utilstrækkelig sårbehandling, fejlmedicinering, forsinket handling på klare sygdomstegn, forsinket handling efter fald og skader opstået ved genoptræning. Det er Patienterstatningen, der behandler din sag og vurderer, om du kan få erstatning.

Hvornår kan du få kontant tilskud?

Du kan få kontant tilskud når:

- Du er fyldt 18 år
- Du er bevilget mere end 20 timers ugentlig hjælp i hjemmet efter servicelovens § 83

Hvornår kan du få omsorgstandpleje?

Vi kan tilbyde dig tandpleje i dit hjem, hvis du på grund af din fysiske eller psykiske funktionsnedsættelse ikke er i stand til at komme til en almindelig tandklinik.

Du kan få vejledning om omsorgstandpleje på [Omsorgstandpleje \(holbaek.dk\)](http://omsorgstandpleje.holbaek.dk)

Hvordan får du hjælp til din hørelse?

Hvis du har brug for råd og vejledning om din hørelse, kan du kontakte Region Sjælland. Hvis du har brug for råd og vejledning om din hørelse, kan du kontakte Region Sjælland. [Høreapparater - Region Sjælland - Vi er til for dig \(regionsjaelland.dk\)](http://horeapparater-region-sjaelland.dk)

Telefon: 58 57 57 60

Hvornår kan du få et forebyggende hjemmebesøg?

Når du bor alene

Vi tilbyder dig et forebyggende hjemmebesøg en gang om året, hvis du bor alene, når du fylder 70 år.

I det år, hvor du fylder 75 år, inviterer vi dig til et fødselsdagsarrangement.

Når du bor sammen med nogen

Når du fylder 80 år, tilbyder vi dig et forebyggende hjemmebesøg.

Fra du fylder 92 år, tilbyder vi dig et forebyggende hjemmebesøg hvert år.

I tiden mellem besøgene kan du altid kontakte os, hvis du ønsker et forebyggende hjemmebesøg. Det gælder, allerede fra du er 65 år, uanset om du bor alene eller sammen med nogen.

Du kan læse mere om forebyggende hjemmesøg på [Forebyggende hjemmebesøg er et tilbud fra kommunen om et uopfordret besøg i eget hjem. Formålet med forebyggende hjemmebesøg er at sikre, at ældre borgere lever et så sundt og selvhjulpent liv som muligt. \(holbaek.dk\)](#)

Hvis du vil klage

Afgørelsen

Hvis du er utilfreds med din visitors afgørelse, kan du klage til Holbæk Kommune. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. I klagen kan du oplyse, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen. Du skal klage inden for fire uger, efter at du har modtaget afgørelsen.

Når vi har modtaget din klage, vil vi vurdere din sag igen. En visitor vil tage stilling til, om vi kan give dig helt eller delvis medhold i din klage.

Hvis vi fastholder afgørelsen, sender vi din klagesag til Ankestyrelsen med kopi til dig. Ankestyrelsen vil så behandle klagen og sende dig et brev med deres afgørelse.

Hjemmesygeplejen

Hvis du vil klage over hjemmesygeplejens faglige behandling, kan du klage til Styrelsen for Patientsikkerhed. Klagen sender du via www.borger.dk

Leverandøren

Hvis du ikke er tilfreds med samarbejdet med leverandøren eller med det arbejde, medarbejderne udfører, beder vi dig om at kontakte leverandøren.

Visitor



ÆLDRE OG SUNDHED

Kanalstræde 2,
4300 Holbæk
72 36 36 36