

# Om pleje og omsorg i Roskilde Kommune



**ROSKILDE  
KOMMUNE**

**#ALLE TIDERS ÆLDRELIV**

# Indholdsfortegnelse

Hvordan kan vi hjælpe dig? .....	1
Hvilke typer hjælp er der? .....	2
Om hjælpen .....	9
Sådan får du hjælp .....	10
Vil du have hjælp fra et privat firma?.....	11
Ændringer i din pleje .....	12
Regler for hjælpemidler m.m. ....	13
Hvis du vil klage.....	15
Lovgivning og paragraffer .....	16



## Hvordan kan vi hjælpe dig?

Har du behov for hjælp til fx praktisk hjælp eller personlig pleje, kan du få hjælp af kommunens hjemmepleje eller en privat leverandør af hjælpen. Du kan også få hjælp til genoptræning, hvis du har nedsat funktionsevne og ikke er i behandling på et sygehus.

Den nye ældrelov trådte i kraft den 1. juli 2025. Med ældreloven arbejder vi ud fra et princip kaldet "helhedspleje", som skal skabe tættere samarbejde mellem faggrupperne, der leverer hjælp til dig og give et mere sammenhængende forløb for dig.

Du har stor indflydelse på, hvordan vi hjælper og støtter dig. Sammen med dig planlægger vi hjælpen, så den passer til dit liv, dine værdier og dine ønsker. Vi tager derfor udgangspunkt i dine interesser, vaner og det, der giver dig livskvalitet. Vores mål er, at du føler dig hørt og respekteret, og at du bevarer kontrollen over dit hverdagsliv.



## Hvilke typer hjælp er der?

### Hjælp til rengøring

Som udgangspunkt dækker hjælp til rengøring over de rum, du bruger mest, svarende til størrelsen på en ældrebolig med en stue, et soveværelse, et køkken, et badeværelse og en entré - cirka 65 kvadratmeter. Men vi vurderer altid ud fra dine behov, hvor mange rum, vi skal gøre rent i.

Hvis du selv kan klare nogle af rengøringsopgaverne ved hjælp af produkter, der enten sælges i fysiske eller online butikker, og som man ser i mange hjem, skal du det. Det kan for eksempel være ved hjælp af en robotstøvsuger eller en gulvmoppe, der kan tilpasses din højde. De produkter skal du selv betale for, da de betragtes som "sædvanligt indbo". Vores vurdering på, om du selv skal sørge for at købe hjælpemidler, vil altid være individuel og konkret på din situation.

Vi lærer dig gerne, hvordan du bruger hjælpemidlerne, hvis du har brug for hjælp til det.

#### Hjælp til rengøring kan blandt andet være:

- Hjælp til at støve af
- Hjælp til at vaske gulv
- Hjælp til at tørre overflader af i køkkenet og på badeværelset
- Hjælp til at skifte sengetøj mindst hver 14. dag (eller efter behov)
- Hjælp til at rengøre dine hjælpemidler - det kan fx være en rollator, en badetaburet eller et høreapparat

Som hovedregel kan du få hjælp til rengøring hver anden uge - men vi bedømmer altid ud fra din konkrete situation, hvad du har brug for.

Du skal være hjemme, når vi gør rent i dit hjem. Det gør vi typisk på hverdage og ofte sent på formiddagen eller om eftermiddagen. Du aftaler selv med os, hvornår det passer bedst, at vi kommer forbi.



## Hjælp til at vaske tøj

Hvis du får brug for hjælp til at vaske tøj, bliver dit tøj vasket og tørret på et centralt vaskeri, som overholder kravene til hygiejne og kvalitet. Tøjet bliver hentet hos dig og afleveret tilbage igen, når det er rent.

Du kan også få hjælp til at gøre vasketøjet klar til, når det skal hentes, samt til at lægge det på plads, når du får det tilbage igen.

Hvis du selv kan vaske dit tøj, kan du også få hjælp til at hænge tøjet til tørre og til at lægge det sammen, når det er tørt.

### Hjælp til at vaske tøj kan blandt andet være:

- At få vasket og tørret dit tøj på et centralt vaskeri
- Hjælp til at pakke vasketøjet, så det er klar til at blive hentet
- Hjælp til at hænge tøj, som du selv har vasket, til tørre
- Hjælp til at lægge tøj på plads

Som hovedregel kan du få hjælp til tøjvask hver anden uge – men vi bedømmer altid ud fra din konkrete situation, hvad du har brug for.

Du aftaler selv med os, hvornår dit tøj skal hentes og afleveres. Hvis vi skal hjælpe med noget i hjemmet i forbindelse med tøjvask, skal du være hjemme imens.



## Hjælp til at handle ind

Hvis du har brug for hjælp til at handle ind, giver vi dig en liste over de varer, som det firma, der leverer dagligvarer, kan levere. Du bestiller selv dine varer over telefonen eller på computeren.

Hvis du ikke selv kan ringe firmaet op, kan du få hjælp til at skrive en liste over de varer, du mangler. Når du har udfyldt den, ringer firmaet dig op og tager imod din bestilling. Herefter pakker de dine varer og leverer dem hjem til dig.

Hvis du har svært ved selv at bestille varer eller ved at sætte varerne på plads, kan du få hjælp til det.

### Hjælp til at handle ind kan blandt andet være:

- Hjælp til at skrive en indkøbsliste
- Hjælp til at bestille varer
- Hjælp til at sætte varer på plads

Du kan få hjælp til at handle ind én gang om ugen eller én gang hver anden uge. Du aftaler selv med firmaet, hvornår dine varer skal bestilles, og hvornår de bliver leveret hjem til dig. Hvis vi skal hjælpe med noget i hjemmet i forbindelse med at handle ind, skal du være hjemme imens.



## Hjælp til personlig pleje

Hvis du har svært ved at selv at tage dig af din personlige pleje – som fx at komme i bad eller gå på toilettet, kan du få hjælp til det. Du er selv med til at bestemme, hvordan vi bedst muligt hjælper dig. Formålet for os er altid at støtte dig i at klare så meget som muligt selvstændigt, så du kan leve så normalt et liv som overhovedet muligt på sigt.

### Hjælp til personlig pleje kan blandt andet være:

- At blive vasket / komme i bad
- At vaske og børste hår
- At komme på toilettet
- At tage tøj af og på
- At tage proteser af og på



## Hjælp og støtte til måltider

Hvis du har svært ved selv at klare måltiderne, kan du få hjælp til det.

### Hjælp til måltider kan blandt andet være:

- At vi anretter og serverer måltider og drikkevarer
- At vi varmer mad, der er tilberedt i forvejen, i mikrobølgeovnen
- At vi rydder af og vaske op, når du har spist
- At vi hjælper og støtter dig i at spise og drikke

Vi kan kun hjælpe dig med dine måltider og med service, du selv har brugt. Hvis du har besøg, kan vi derfor ikke hjælpe med at anrette maden eller tage opvasken efter gæsterne. Vi forventer derfor, at dine gæster selv sørger for at rydde op efter deres egen mad og service.

### Få måltider leveret

Hvis vi sammen vurderer, at du har brug for hjælp til at modtage mad, kan du få et hovedmåltid leveret til dit hjem. Du kan hver dag vælge mellem nogle forskellige hovedretter, forretter og desserter.

Du får maden leveret to gange om ugen. Når du får maden, er den kold. Du skal derfor selv varme den i ovn eller mikrobølgeovn. Hvis du har brug for vores hjælp til at varme maden, er det vigtigt, at du har en mikrobølgeovn.

Du skal selv betale for den mad, du får leveret. Roskilde Kommune giver dog et tilskud pr. portion hovedret og dessert.

Hvis du har særlige behov, kan firmaet, der leverer din mad, godt tage højde for det. Særlige behov kan for eksempel være diabetes, cøliaki, allergier, hvis du har behov for mindre portioner, eller hvis du har svært ved at synke og derfor har brug for mad med højere fedtindhold. Vi har også nogle diætister ved kommunen, som kan rådgive og vejlede, hvis du har særlige behov i forhold til mad.

### Spis dine måltider på et plejecenter

Udover at få dine måltider leveret, kan du alternativt vælge at spise på bestemte plejecentre i kommunen. Du kan kontakte Myndighedsservice for at høre mere.

Når du vælger et måltid fra et plejecenter, skal du selv – eller med hjælp fra dine pårørende – komme hen til plejecentret. Du skal også kunne spise maden selv.



## **Du vælger selv, hvor du vil have mad fra**

Du kan selv vælge, hvor du vil bestille din mad fra. Du kan enten vælge en af vores to godkendte firmaer, eller du kan bruge et såkaldt "fritvalgsbevis" og vælge et firma selv. Det kræver, at du selv laver en aftale med en slagter, kro, restaurant eller lignende. Du kan læse mere om fritvalgsbeviset på [roskilde.dk/fritvalgsbevis](http://roskilde.dk/fritvalgsbevis).



## Hjælp til sygepleje

Ved midlertidige og kroniske sygdomme tilbyder vi sygepleje, som vi planlægger ud fra lægens vejledning og dine behov.

Du kan blive henvist til sygepleje af din egen læge, en speciallæge eller en læge fra hospitalet, hvis du har været indlagt. Du kan også kontakte sygeplejen i Roskilde Kommune direkte.

Du kan både få sygepleje i hverdagene og weekenderne alt efter, hvornår og hvor ofte du har brug for det.

Som udgangspunkt kan du få hjælp til sygepleje på en af vores fire sygeplejeklinikker, når du skal have sygepleje. Du bestemmer selv, hvilken sygeplejeklinik, du vil møde op på, og du aftaler selv med medarbejderne, hvilket tidspunkt der passer bedst for dig. Hvis du har det meget dårligt og ikke selv kan dukke op, kan vi aftale et virtuelt møde, hvor vi ringer til dig. I særlige tilfælde kan vi også komme hjem til dig og hjælpe med sygeplejen.

Det er sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, du møder, når du får sygepleje. Du kan også møde studerende og elever.

Du skal ikke betale for sygepleje, men hvis du har brug for medicin og transport til sygeplejeklinikken, skal du selv betale for det.

Du skal selv hente din medicin på apoteket. Hvis du ikke selv kan hente det, kan du lave en aftale med apoteket om at få det bragt ud.



## Om hjælpen

Den hjælp, du kan få, afhænger af en individuel vurdering af, hvad du selv kan klare, og hvad dine pårørende kan hjælpe dig med.

Du kan ikke forvente, at medarbejderne er i dit hjem i en bestemt mængde tid. Hvor lang tid medarbejderne bruger på at hjælpe dig, afhænger af, hvor meget du selv kan klare. Det kan derfor variere over tid, hvis du fx bliver i stand til at klare flere ting selvstændigt.

### Hvad koster det?

Du skal ikke selv betale for den hjælp, du får. Der kan dog være produkter, du selv skal betale for, i forbindelse med hjælpen. Det kan for eksempel være:

- Rengøringsmidler og -redskaber (sæbe, klude, svampe m.m.)
- Sæbe, shampoo, cremer, håndklæder m.m.
- Dagligvarer, som du bestiller ved hjælp af indkøbsordningen
- Rengøringsprodukter, som kan købes i mange almindelige butikker, og som er ret normale at have i sit hjem (støvsuger eller en robotstøvsuger)

Der er også nogle ydelser, du selv skal betale for. Det er:

- Vask af tøj
- Madvarer
- Omsorgstandpleje
- Mad og service, hvis du bor i en midlertidig bolig i en periode
- At blive kørt til og fra træning, seniorhøjskolen og sygeplejeklinikkerne

Du kan se priserne på kommunens hjemmeside på [roskilde.dk/socialtakster](https://roskilde.dk/socialtakster). Myndighedsservice kan også fortælle dig priserne, hvis du skriver eller ringer til dem.



## Sådan får du hjælp

Før du kan få hjælp, skal du visiteres af en medarbejder fra Myndighedsservice. Ud fra samtaler med dig og dine pårørende vurderer medarbejderen, hvor meget hjælp du har brug for, og så lægger vi sammen en mere specifik plan derefter.

Din hjælp bliver planlagt efter din specifikke situation og dine behov, samt hvordan vi bedst kan understøtte dig i din hverdag.

### Kontakt Myndighedsservice

**Adresse:** Rådhusbuen 1, 4000 Roskilde

**Telefon:** 46 31 30 00

**Mail:** [myndighedsservice@roskilde.dk](mailto:myndighedsservice@roskilde.dk)

Hvis du har brug for at sende personfølsomme oplysninger, skal du sende dem via Digital Post. Læs mere om, hvordan du gør det, på [roskilde.dk/helhedspleje](https://roskilde.dk/helhedspleje).

### Hvad sker der, når du har søgt om hjælp?

1. En medarbejder fra Myndighedsservice kontakter dig for at aftale en samtale, hvor I taler om din situation. Du må gerne invitere en af dine pårørende eller en frivillig bisidder med til samtalen.
2. Senest ti hverdage efter samtalen får du besked fra medarbejderen om, hvilket forløb du bliver tilbudt.
3. Hvis du skal have hjælp til personlig pleje, får du det ofte allerede dagen efter. Hvis du skal have hjælp til rengøring, indkøb eller lignende, sker det som udgangspunkt inden for 14 dage.
4. Hvis du bliver tilbudt et forløb, aftaler du den specifikke hjælp, du har brug for, med de medarbejdere, der kommer i dit hjem.
5. Hvis du ikke bliver tilbudt et forløb, får du et skriftligt afslag og en begrundelse for, hvorfor du ikke kan få den hjælp, du har ansøgt om. Hvis du er utilfreds med beslutningen, kan du klage. Det kan du læse mere om i afsnittet "Hvis du vil klage".



## Vil du have hjælp fra et privat firma?

Du vælger selv, om du vil have hjælp fra kommunen, eller om du vil bruge et privat firma.

Hvis du vil have hjælp fra et privat firma, skal firmaet kunne hjælpe med de samme ting - og til den samme kvalitet - som vi har beskrevet, og som det står beskrevet i kvalitetskravene og i ældreloven. Du skal selv finde et CVR-registreret privat firma, som kan hjælpe.

Der kommer et fast privat firma af hjælp og pleje i Roskilde Kommune i løbet af 2026.

Hvis du vil skifte til et andet firma, skal du skrive eller ringe til Myndighedsservice og fortælle, hvilket firma skal hjælpe dig fremover. Det kan du gøre med 30 dages varsel.

Find mere information om frit valg af pleje og hjælp på [roskilde.dk/fritvalgsbevis](https://roskilde.dk/fritvalgsbevis).



## Ændringer i din pleje

### Hvis du har brug for at aflyse eller ændre i din hjælp

Hvis du ikke er hjemme på det tidspunkt, hvor du skal have hjælp, er det vigtigt, at du ringer og giver besked. Hvis du vil flytte et eller flere besøg, skal du også ringe til os. Det skal du gøre hurtigst muligt og senest dagen før det planlagte besøg.

Hvis du skal på ferie et andet sted i Danmark, kan vi hjælpe dig med at kontakte den pågældende kommune, så du også kan få hjælp under din ferie. Ring eller skriv til Myndighedsservice for at få hjælp til det.

### Hvis du glemmer at aflyse en tid

Hvis medarbejderne går forgæves, fordi du ikke har meldt afbud, skal de først undersøge, om du er blevet indlagt. De kan også kontakte dine pårørende. Hvis du ikke er blevet indlagt, og medarbejderne ikke kan få fat i dine pårørende, kan de være nødt til at ringe til politiet for at se, om du er kommet til skade eller har brug for hjælp. Det kræver tit en låsesmed, når medarbejderne ringer til politiet. Hvis du blot har glemt at aflyse et besøg, skal du derfor selv betale for udgifterne til låsesmeden.

### Hvis vi har brug for at ændre tidspunktet

Vi aflyser aldrig din hjælp, men vi kan have behov for at flytte den, hvis der opstår noget akut, som vores medarbejdere skal tage sig af med det samme. Hvis din hjælp skal flyttes, kontakter vi dig senest samme morgen inden kl. 09.00. Vi tilbyder dig hurtigst muligt et nyt tidspunkt, hvor du kan få hjælp i stedet.



## Regler for hjælpemidler m.m.

### Rengøringsmidler

Du skal selv sørge for at købe de rengøringsmidler, vi skal bruge i dit hjem. Rengøringsmidlerne må ikke være sundhedsskadelige og skal være miljømærket. Medarbejderne må derfor ikke bruge rengøringsmidler med orange faremærke, brun sæbe, sæbespånere eller på sprayflaske.

Hvis rengøringsmidlerne ikke opfylder kravene, gør vi kun rent i vand.

### Støvsuger og gulvmoppe

Hvis vi ikke kan bruge en robotstøvsuger hos dig, bruger vi en almindelig støvsuger. Støvsugeren skal være med hjul og have et teleskopskaft på min. 150 cm. og en slange på mindst 180 cm. Den skal kunne suge godt nok.

Hvis vi skal hjælpe med at gøre rent på flere etager, skal der være en støvsuger på hver etage.

Gulvmoppen, vi bruger til at vaske dine gulve, skal være med teleskopskaft. Gulvspanden skal have en hank og gøre det muligt at vride moppen op.

### Adgang til dit hjem

Medarbejderne skal kunne gå rundt i dit hjem uden at falde. Hvis du får hjælp, mens det er mørkt udenfor, skal der være lys foran dit hjem, så medarbejderne kan se, hvor de går. Hvis det har sneet, skal indgangen til dit hjem være ryddet for sne.

Når vi kommer i dit hjem, skal det være indrettet på en måde, der gør det muligt for medarbejderne at kunne hjælpe dig på en sikker måde. Derfor kan der nogle gange være brug for at flytte rundt på nogle møbler, sætte ekstra hjælpemidler op eller lave særlige aftale med dig. Hvis der bliver behov for det, taler vi med dig om det og finder en god løsning.

Elektriske installationer, ledninger og maskiner i dit hjem skal være intakte og sikre at bruge.



## Hjælpemidler til personlig pleje

Hvis du har brug for hjælpemidler til personlig pleje, fx en lift eller en bækkenstol, skal der være plads til, at medarbejderne kan bruge dem på en god måde.

Det er også vigtigt, at hjælpemidler med hjul kan glide hen over gulvet uden at sidde fast i tæpper m.m.

## Rygning

Du må ikke ryge, mens medarbejderne er i dit hjem. Hvis du ryger, mens medarbejderne ikke er der, forventer vi, at du lufter ud, når medarbejderne kommer for at hjælpe dig. Hvis du ikke selv kan lufte ud, hjælper medarbejderne med det.

## Dyr

Hvis du har husdyr, beder vi dig om at tage hensyn til de medarbejdere, der kommer i dit hjem. Medarbejderen kan være allergisk eller bange for dyret, og kan derfor bede dig om at lukke dyret ind i et rum, hvor medarbejderen ikke skal ind.

## Penge

Af hensyn til både dig og vores medarbejdere, kan vi ikke hjælpe dig med pengesager. Det vil sige, at vi ikke kan hjælpe dig med at betale regninger eller gå i banken for dig. Du må heller ikke give os dit betalingskort.



## Hvis du vil klage

Det er kun dig selv, der kan klage over en afgørelse eller den hjælp, du får. Hvis dine pårørende skal klage på dine vegne, skal de have en fuldmagt fra dig.

Du kan også kontakte borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kan hjælpe, hvis du er utilfreds med behandlingen af din sag eller med kommunens behandling af dig. Du kan læse mere om borgerrådgiveren på [roskilde.dk/borgerradgiver](http://roskilde.dk/borgerradgiver).

Du kan også kontakte Ældrelinjen ved Ældretilsyn Øst, hvis du finder forholdene bekymrende. Det gør du på [aldretilsyn.dk](http://aldretilsyn.dk) eller ved at ringe til Ældretilsyn Øst på tlf. 70 20 20 18.

## Hvis du vil klage over en afgørelse

Hvis du ikke er tilfreds med kommunens afgørelse om visitation til et pleje- og omsorgsforløb, kan du klage. Du kan klage mundtligt eller skriftligt til Myndighedsservice senest fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen. I klagen kan du fortælle os, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen.

Når vi har modtaget din klage, ser en visitator på din sag igen. Visitatoren tager stilling til, om vi kan give dig helt eller delvist ret i din klage. Hvis visitatoren ikke ændrer afgørelsen, sender vi din klage videre til Ankestyrelsen, som derefter kigger på den.

## Hvis du vil klage over den hjælp, du modtager

Hvis du ikke er tilfreds med den hjælp, du får, anbefaler vi, at du siger det til de medarbejdere, der kommer hjemme hos dig. På den måde kan vi løbende finde en løsning, så den hjælp, du modtager, fungerer godt for dig. Hvis du fortsat oplever problemer, kan du tale med lederen for de medarbejdere, der kommer hjemme hos dig.

Hvis du vil klage over den hjælp, du får, skal du gøre det til det firma, der hjælper dig. Det vil sige, at du skal klage til Roskilde Kommune, hvis du får hjælp fra kommunen. Ellers skal du tale med det private firma, der hjælper dig.

## Hvis du vil klage over sygepleje

Hvis du er utilfreds med den sygepleje, du modtager, kan du klage til [Styrelsen for Patientklager](#). Du kan få hjælp til at klage ved at skrive eller ringe til Myndighedsservice på telefon 46 31 30 00 eller mail: [myndighedsservice@roskilde.dk](mailto:myndighedsservice@roskilde.dk).



## Lovgivning og paragraffer

Når du kontakter Myndighedsservice for at få hjælp, registrerer Roskilde Kommune relevante oplysninger om dig elektronisk for at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp. Oplysningerne bliver bevaret forsvarligt og i overensstemmelse med persondataloven. Du har ret til at vide, hvilke oplysninger vi har registreret om dig – kontakt blot Myndighedsservice.

### Hjælp til praktiske opgaver og personlig pleje

Hjælp til praktiske opgaver i hjemmet (fx rengøring, tøjvask og levering af mad) og hjælp til personlig pleje udføres efter ældrelovens §§ 9 og 10.

### Hjælp til genoptræning

Hvis du har fået en genoptræningsplan efter en hospitalsindlæggelse, får du hjælp efter sundhedslovens § 140.

### Seniorhøjskolen

Aktivitets- og samværstilbud i Seniorhøjskolen sker efter ældrelovens § 6.

### Sygepleje og omsorgstandpleje

Du får sygepleje efter sundhedslovens § 138. Omsorgstandpleje bliver givet efter sundhedslovens § 131.

### Ældreboliger og plejeboliger

Ældreboliger og plejeboliger bliver tildelt efter almenboliglovens § 54. Hvis det er en ældre utidssvarende plejebolig, bliver den tildelt efter ældrelovens § 47.

Du kan læse mere om aktivitetstilbud, boliger på ældreområdet og omsorgstandpleje på [roskilde.dk/kvalitetsstandarder](http://roskilde.dk/kvalitetsstandarder).