





Introduktion til helhedspleje i Roskilde Kommune

I Roskilde Kommune arbejder vi med helhedspleje, hvis du har behov for hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp eller har et genoptræningsbehov, forårsaget af fysisk funktionsnedsættelse, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse. Helhedspleje betyder, at vi ser på hele din livssituation. Målet er at skabe tryghed og sammenhæng i din hverdag. Derfor samarbejder vores personale på tværs af faggrupper – fx sygeplejersker, sosu-personale og terapeuter – så du oplever én samlet indsats.

Vi ved, at hverdagen skal hænge sammen – og at det, der giver værdi for dig, kan være alt fra at klare sig selv længst muligt til at komme ud blandt andre. Med helhedspleje støtter vi dig i at leve det liv, du ønsker – med værdighed, selvbestemmelse og nærvær.

I Roskilde Kommune udføres helhedsplejen via et mindre team, kaldet miniteams. Miniteams består af tværfagligt personale, der har til opgave at hjælpe dig. Formålet med miniteams er, at du hermed kommer til at kende medarbejderne godt og de samtidig også kommer til at kende dig bedre. Disse teams består af tværfagligt personale omkring den hjælp du skal modtage. Det betyder, at du vil opleve en langt højere grad af kontinuitet med de samme mennesker omkring dig frem for flere forskellige grupper af personaler.

Et miniteam består typisk af ca. 10-15 personaler med forskellige faglige baggrunde. I Roskilde Kommune er helhedspleje med til at sikre, at du får den hjælp og støtte, du har brug for både nu og fremadrettet. Når helhedsplejen ser på hele din livssituation er det med udgangspunkt i et rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende perspektiv.

Omdrejningspunktet for støtte og hjælp er dine egne ressourcer og motivation til at opnå større grad af uafhængighed og selvhjulpenhed og dermed livskvalitet. Når du har brug for hjælp vil du i udgangspunktet derfor altid have en rehabiliteringsplan. Planen tager udgangspunkt i en tværfaglig udredning af dig og hele din livssituation samt din motivation og individuelle mål. Det er dit liv, sådan som det giver mening for dig, der er i fokus. Planen udarbejdes med størst mulig inddragelse af dig og eventuelt dine pårørende. Det bestemmer du.

Forebyggelse handler om at gribe ind i tide. Hvis vi kan støtte dig, inden små problemer vokser sig større, kan vi ofte undgå, at du får behov for mere omfattende hjælp senere. Det kan for eksempel være hjælp til at bevare balancen, struktur i hverdagen eller støtte til sociale aktiviteter, så du ikke bliver isoleret.

Vi ved, at alle mennesker er forskellige. Derfor planlægger vi hjælpen sammen med dig og eventuelt dine pårørende. Vi lytter til dine behov, ønsker og erfaringer, så vi sammen kan lægge en plan for, hvordan vi bedst understøtter dig i din hverdag.



Hvad er et pleje- og omsorgsforløb?

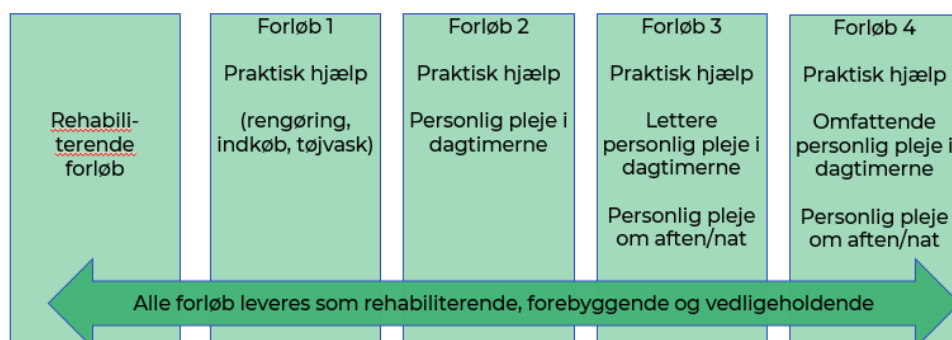
Helhedsplejen i Roskilde Kommune leveres som et pleje- og omsorgsforløb til dig med behov for hjælp. Det er visitatoren i Myndighedsservice, der træffer afgørelse om, hvilket forløb du kan få tilbud om. I Roskilde Kommune er der i alt fem pleje- og omsorgsforløb, hvoraf det første forløb er et tidsafgrænset rehabiliterende forløb. I de andre pleje- og omsorgsforløb vil du dog også blive mødt af, at hjælpen leveres både kompenserende og rehabiliterende.

Hjælpen i det enkelte pleje- og omsorgsforløb skal løbende tilrettelægges og udføres på baggrund af dialog mellem dig, eventuelt dine pårørende og medarbejderne i det enkelte miniteam. Medarbejderne vil løbende i dialogen med dig tage udgangspunkt i dine aktuelle behov og ressourcer. Hermed får du også en medindflydelse på, hvilken hjælp, der leveres. Dette kan du læse mere om i afsnittet om selvbestemmelse.

Hvert pleje- og omsorgsforløb er så rummeligt indrettet, at der ofte kun vil være behov for visitation, hvis du får behov for mere eller mindre hjælp og derfor skal have et andet pleje- og omsorgsforløb. Du vil altid kun være i ét pleje- og omsorgsforløb og ikke i flere samtidig.

Hvis du fx har haft et sygeforløb og været sengeliggende i dit eget hjem i en længere periode, kan det være svært at komme tilbage til det samme funktionsniveau. Teamet omkring dig vil derfor vurdere om du kan have gavn af et genoptræningsforløb. Et genoptræningsforløb kan både udføres i dit eget hjem eller via holdtræning på et af Roskilde Kommunes træningscentre. Det er terapeuterne i miniteamet omkring dig, der træffer den faglige beslutning baseret på, hvad de vurderer bedst kan gavne dig. Du bliver naturligvis involveret og inddraget i den beslutning.

Her kan du se de samlede pleje- og omsorgsforløb som tilbydes i Roskilde Kommunes helhedspleje:





**Rehabiliterende
pleje- og
omsorgsforløb**

I dette pleje- og omsorgsforløb vil du modtage en tidsafgrænset og målrettet rehabiliteringsindsats. Det kan være, at du i en kortere eller længere periode har brug for hjælp og støtte til at bevare eller opnå en meningsfuld og selvstændig hverdag. Roskilde Kommunes mål er at hjælpe dig til at bevare eller styrke dine ressourcer, så du er mindst muligt afhængig af hjælp. Når du henvender dig med et ønske om hjælp, vil en medarbejder først undersøge mulighederne for at støtte dig til at klare dig uden hjælp igen. Dette kaldes et rehabiliterende forløb. I Roskilde Kommune kalder vi det "Hjælp til Selvhjælp".

Med Hjælp til Selvhjælp menes, at du vil modtage støtte, træning og vejledning, så du igen kan komme til at klare flere daglige gøremål og aktiviteter på egen hånd eller med støtte fra en anden person. Det kan for eksempel være rehabilitering til at gå i bad, foretage indkøb, tøjvask og hjælp til at tage tøjet af og på. Det kan også være, at du har behov for støtte til at tilrettelægge de daglige gøremål og aktiviteter så du igen kan deltage i fritidsaktiviteter og arrangementer uden for dit hjem på en måde, så du føler dig tryk.

Det er også muligt, at du kan blive uafhængig af hjælp ved brug af teknologiske hjælpemidler. Det kan for eksempel være et toilet med skylle-tørre funktion. En anden form for hjælp til dig kan være via virtuelle besøg, hvor du modtager hjælpen via en tablet. Denne form for besøg skal medvirke til at understøtte hjælp til selvhjælp.

Vores mål er at støtte dig i at være så selvstændig i dine daglige aktiviteter som muligt, og det er derfor væsentligt, at du er indstillet på at deltage aktivt i det omfang, det er muligt for dig.

Efter en periode vil du sammen med personalet i teamet vurdere om du har nået dine mål og nu selv kan løse de opgaver, som du havde svært ved i starten. Måske er du blevet helt selvhjulpne og uafhængig igen. Så slutter dette pleje- og omsorgsforløb. Hvis du fortsat har behov for hjælp eller støtte, vil du få tilbudt ét af de nedenstående pleje- og omsorgsforløb. Her vil hjælpen fortsat have fokus på at inddrage dig og bevare de funktioner og ressourcer, du allerede har. Denne hjælp kan også ske virtuelt.

**Plejeforløb 1 – let
støtte i
hverdagen**

Dette pleje- og omsorgsforløb vil være målrettet til dig, hvis du har brug for praktisk hjælp i hverdagen, dvs. rengøringsopgaver, hjælp til indkøb og tøjvask. Dette inkluderer også rengøring med hjælp fra robotstøvsuger. Har du brug for både praktisk hjælp, som i dette pleje- og omsorgsforløb, samt personlig pleje, vil den praktiske hjælp naturligvis også blive udført i de andre pleje- og omsorgsforløb.



**Plejeforløb 2 –
Plejeforløb i
dagtimerne**

Pleje- og omsorgsforløb 2 vil være målrettet til dig, som har et behov for personlig pleje i dagtimerne, enten enkelte dage om ugen eller hver dag. Dette kan fx være hjælp til personlig hygiejne, støtte/guide og hjælp med indtagelse af mad og drikke, tilberedning og anretning af morgenmad, og andre måltider, hjælp til forflytning og lign.

**Plejeforløb 3 – Let
plejeforløb i
dagtimerne og
aften/nat**

Pleje- og omsorgsforløb 3 vil være målrettet til dig, der – ligesom i plejeforløb 2 - har behov for lettere personlig pleje i dagtimerne samt behov for personlig pleje om aftenen og eventuelt også om natten. Dette kan for eksempel være hjælp til personlig hygiejne, tilberedning og anretning af måltider, mv.

**Plejeforløb 4 -
Udvidet
plejeforløb i
dagtimerne og
aften/nat**

Pleje- og omsorgsforløb 4 er målrettet dig, der har behov for omfattende personlig pleje i dagtimerne samt behov for personlig pleje om aftenen og eventuelt også om natten. Dette kan for eksempel være hjælp til personlig hygiejne, anretning af måltider, toiletbesøg og forflytninger.

Nedenstående kan du læse mere om, hvilke indsatser som leveres som praktisk hjælp i hverdagen samt personlig pleje i dagtimerne og aften samt nat.

**Selvbestemmelse
for dig som
modtager
helhedspleje**

Når du modtager hjælp i et pleje- og omsorgsforløb har du en medindflydelse på, hvordan de medarbejdere der kommer i dit hjem hjælper og støtter dig bedst. Det betyder, at I sammen lægger en plan for den hjælp, som tager afsæt i dine ønsker, behov og funktion. Personalet i dit miniteam vil derfor spørge ind til dine ønsker, mål og livssituation. Det er dit selvstændige liv, sådan som det giver mening for dig, der er i fokus. Det tager miniteamet altid højde for i den plan for hjælp som gives til dig. Minitteamet vil inddrage både dig og, hvis du ønsker det, dine pårørende.

**Eksempler på
selvbestemmelse
for dig**

- En borger får bad to gange om ugen. I stedet for faste dage med bad om formiddagen, ønsker borgeren at få bad om eftermiddagen, så hun kan sove længe og drikke morgenkaffe i fred. Hjælpen tilpasses derfor efter hendes rytme og livsstil.
- En borger har fået hjælp til at tage tøj på over en længere periode. En ergoterapeut i miniteamet foreslår i stedet at træne med ham og introducerer også et hjælpemiddel (strømpepåtager). Efter tre ugers træning kan han selv tage tøj på. Det giver øget selvverd og frihed i hverdagen og borgeren slutter af med at sige til ergoterapeuten: "nu bestemmer jeg selv, hvornår jeg vil klæde mig på".



- En enlig mand på 90 år får praktisk hjælp til rengøring. Hans niece, som bor tæt på, tilbyder at tage sig af tøjvask og ugentlige indkøb. Minitteamet og borgeren aftaler, at hjælpen justeres, så den supplerer familiens indsats i stedet for at overlapse. Niesen inddrages også i planlægningsmøder, fordi det er borgerens ønske.
- En borger ønsker at kunne besøge sin datter der bor i en lejlighed på 1. sal i byen. Efter en indlæggelse har hun ikke kræfter til at gøre sig klar til at komme ud af døren, og kan ikke gå på trapper. Sammen med teamet lægger borgeren og evt. de pårørende en plan for hvordan hun genvinder sine færdigheder, så hun igen kan besøge sin datter.

Din selvbestemmelse over den måde hjælpen udmøntes på skal dog også ses i forhold til, at de medarbejdere, der kommer hos dig har et ansvar for at sikre, at du får en faglig forsvarlig hjælp tilpasset dit behov. Der vil derfor kunne være situationer, hvor dine konkrete ønsker kan være i modstrid med, hvad der fagligt er forsvarligt at prioritere i forhold til din samlede tilstand. Det kan fx være, hvis du ønsker hjælp til at blive løftet uden brug af en lift. Her vil der være både faglige og arbejdsmiljømæssige regler for personalet, som skal tages i betragtning. Det kan også være oprydning i et køleskab med madvarer som er blevet dårlige. Her vil personalet prioritere at få ryddet op i køleskabet i stedet for et ønske om at gå en lille tur. I sådanne situationer kan personalet i miniteamet for eksempel aftale med dig at ønske om en tur eller lign. vil ske ved næste besøg.

Det er det personale, som er tilknyttet dig, der er ansvarlig for at gå i dialog med dig og forklare, hvilken faglig vurdering, der ligger til grund, hvis dine ønsker til en konkret hjælp ikke kan imødekommes.

Praktisk hjælp i helhedsplejen

Formålet med praktisk hjælp er, at du kan leve så selvstændigt et liv som muligt. Det vil sige, at vi støtter dig i, at du selv kan varetage de praktiske opgaver i dit hjem. Du er selv med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver.

Hjælp til rengøring

Rengøring kan omfatte hjælp til rengøring af daglige opholdsrum svarende til en ældrebolig med opholdsstue, soveværelse, køkken, bad og entré (ca. 65 m²).

Der er fokus på, om du kan udføre rengøringsopgaverne ved at bruge produkter, der forhandles i almindelig handel. Det kan fx være en robotstøvsuger og ergonomiske rengøringshjælpemidler, som for eksempel en gulvmoppe med teleskopstang. Du skal afholde disse udgifter da de betragtes som sædvanligt indbo. I de tilfælde, hvor hjælpemidler eller instruktion i arbejdsteknikker ikke helt eller delvist kan hjælpe dig til



selvstændigt at kunne varetage rengøring, kan du blive visiteret til de rengøringsopgaver, som du ikke selv kan udføre. Hvorvidt du selv kan betjene en robotstøvsuger eller andre ergonomiske rengøringshjælpe-midler vil altid bero på en konkret og individuel vurdering.

Hjælp til rengøring kan omfatte:

- Hjælp til at tørre støv af
- Hjælp til at vaske gulv
- Hjælp til at gøre rent i køkken og på badeværelse
- Hjælp til at skifte linned mindst hver 14. dag eller efter behov. Dette beror på en konkret og individuel vurdering.
- Hjælp til at rengøre hjælpemidler

Hjælp til tøjvask og indkøb

Får du hjælp til tøjvask, bliver dit tøj vasket og tørret på et centralt vaskeri, der bl.a. skal overholde række krav til høj hygiejne og kvalitet. Tøjet afhentes og leveres på din adresse. Du kan få hjælp til at gøre vasketøjet klar til afhentning og til at lægge det rene tøj på plads. Hvis du selv kan varetage det meste af tøjvasken kan du få hjælp til enkelte dele som f.eks. hjælp til at hænge tøj til tørre, som du selv har vasket.

Hjælp til tøjvask kan være:

- Vask og tørring af tøj på centralt vaskeri
- Hjælp til at pakke vasketøj til afhentning
- Hjælp til at hænge tøj til tørre
- Hjælp til at lægge tøj på plads

Får du hjælp til indkøb af dagligvarer får du udleveret et katalog med en oversigt over de varer, som din leverandør kan levere. Du bestiller dine dagligvarer via telefonen eller internettet. Kan du ikke selv ringe, kan du få hjælp til at udfylde din bestillingsseddel. Leverandøren ringer op til dig og modtager din bestilling. Når leverandøren har modtaget din bestilling, bliver varerne pakket og leveret på din bopæl. Hvis du har problemer med at bestille varer eller sætte varerne på plads, kan du få hjælp til dette.

Hjælp til indkøb kan være:

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

Både hjælp til vask af tøj og hjælp til indkøb udføres af en underleverandør som en del af helhedsplejen.

Hvornår og hvor ofte kan du få praktisk hjælp?

Den hjælp du kan få, afhænger af en konkret og individuel vurdering af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i din husstand kan hjælpe dig med.



Du kan som hovedregel få hjælp til rengøring og tøjvask hver anden uge.
Du kan få hjælp til at købe ind hver uge eller hver 2. uge.

Hjælpen leveres på hverdage og bliver typisk udført sent på formiddagen og om eftermiddagen. Tidspunkterne aftaler du selv med leverandøren af helhedsplejen.

Du skal være hjemme når den praktiske hjælp udføres

Hvad omfatter praktisk hjælp ikke

Rengøring

- Vinduespudsning
- Udvendig trappevask
- Hovedrengøring
- Flytning af møbler
- Rengøring efter håndværkere
- Opvask og/eller rengøring efter gæster
- Rengøring på grund af husdyr i hjemmet
- Gardinvask og vask af persiennner
- Rensning af tæpper
- Rengøring ved fraflytning
- Vending af madrasser
- Afkalkning af brusehoved, vandhaner, toiletter og fliser
- Afrimning af køleskab og fryser
- Aftørring af vandrette flader med mange genstande

Tøjvask

- Vask af tøj i hånden
- Vask af tøj for andre i husstanden
- Strygning og rulning af tøj
- Vask af tøj i vaskeri, der ikke er tilknyttet tøjvask-ordningen
- Hente og bringe tøj til vaskeri / renseri, der ikke er tilknyttet tøjvask-ordningen
- Gardinvask

Indkøb

- Indkøb i dagligvarebutikker, der ikke er en del af den ordning under den helhedsplejeleverandør du har valgt
- Afhentning af medicin på apotek

Personlig pleje i helhedsplejen

Formålet med hjælp til personlig pleje er, at du kan leve så normalt og selvstændigt et liv som muligt. Det vil sige, at vi støtter dig i at kunne varetage din personlige pleje selv.



Du kan også få psykisk støtte og vejledning til at løse opgaver, som du har svært ved at overskue på egen hånd. Du er selv med til at tilrettelægge hjælpen og løse de enkelte opgaver.

Din mulighed for at få hjælp til personlig pleje vil altid bero på en konkret og individuel vurdering af dit behov for hjælp og din mulighed for at blive helt eller delvist selvhjulpent.

Du vil typisk blive tilbudt at få hjælp til personlig pleje dagligt. Hvis du kun har brug for hjælp til hårvask eller bad vil du som hovedregel kunne få hjælp/støtte til dette efter ønske.

Tidspunktet for personlig pleje afhænger af dine behov, men plejen bliver typisk udført om morgenen og om aftenen. Tidspunkterne aftaler du selv med leverandøren af helhedsplejen.

Hjælp til personlig pleje kan f.eks. omfatte:

- Hjælp til at blive vasket eller komme i bad
- Hjælp til at få vasket og friseret hår
- Hjælp til at komme på toilet
- Hjælp til at tage tøj på og af
- Hjælp til at tage proteser på og af
- Hjælp til tilberedning, anretning og/eller indtagelse af mad og drikke

Støtte til mad og måltider

Formålet er, at du får hjælp til de opgaver omkring mad og måltider, som du har vanskeligt ved selv at klare.

Er du via dit pleje- og omsorgsforløb bevilget hjælp omkring mad og måltider, kan du få hjælp til:

- Tilberedning og anretning af morgenmad, kold mad, mellemmåltider og drikkevarer.
- Hjælp til afrydning og opvask.
- Opvarmning af tilberedt mad i mikrobølgeovn
- Opvarmning, anretning og udskæring af tilberedt mad.
- Servering af drikkevarer og mellemmåltider.
- Afrydning og opvask.
- Hjælp og støtte til at spise og drikke.

Bevilling af mad

Er du bevilget hjælp til at modtage mad, kan du få et hovedmåltid leveret til dit hjem. Hver dag kan du vælge mellem et antal retter, og du kan supplere hovedretten med forret eller dessert afhængigt af dagens menu.



Maden er tilberedt efter de officielle anbefalinger for kost til ældre og overholder den gældende fødevarelovgivning. Har du diabetes, cøliaki eller for eksempel har behov for portioner, som er mindre, kan der tages højde for dette.

Maden leveres afkølet, som du selv kan varme op. Den afkølede mad leveres to gange om ugen. Det er vigtigt, at du har en ovn eller en mikrobølgeovn til at opvarme maden i. Har du brug for hjælp til opvarmning af maden, skal du være i besiddelse af en mikrobølgeovn. Der er egenbetaling for maden. Er du visiteret til ordningen giver Roskilde Kommune et tilskud pr. portion hovedret og dessert.

Spisning på plejecenter

Som supplement til at få maden bragt til dit eget hjem, kan du også vælge at spise på udvalgte lokale plejecentre i Roskilde Kommune. Du kan kontakte Myndighedsservice eller se på Roskilde Kommunes hjemmeside, hvilke plejecentre som tilbyder måltider, samt hvordan du kan komme i kontakt med køkkenet på det enkelte plejecenter.

Du skal mindst én dag før du ønsker at spise på plejecenteret ringe til det pågældende køkken og tilmelde dig, så køkkenet ved, at du kommer. Du skal samtidig huske at afbestille maden hos din normale leverandør af mad.

Du kan vælge at spise måltidet på plejecenteret eller tage maden med hjem. Når du ønsker at spise på et af de lokale plejecentre, skal du selv, eller via hjælp fra pårørende, komme til plejecenteret. Du skal også selv kunne indtage måltidet.

Frit valg af madordning

Madordningen er en del af dit frie valg af leverandør. Du kan derfor vælge mellem de godkendte leverandører af mad.

Ønsker du selv at finde en leverandør, som kan lave maden og eventuelt bringe den hjem til dig, kan du benytte dig af et fritvalgsbevis. Du skal dog selv træffe aftale med fx en slagter, kro eller anden madleverandør om køb af et hovedmåltid. Læs mere om fritvalgsbevis på www.roskilde.dk/fritvalgsbevis.

De tilbud, du kan få, afhænger af en individuel vurdering af, hvad du selv kan klare, og hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med. Den afkølede mad leveres to gange om ugen og kan opbevares i køleskab indtil du vil opvarme den. De øvrige tilbud om støtte til måltider kan du modtage flere gange dagligt alt efter dit behov.

Serviceniveauet omfatter ikke:



- Du kan ikke bestille specielle retter ud over menuplanerne.
- Der kan ikke leveres baret, smørrebrød eller lign. uden samtidig levering af hovedret.
- Du kan ikke få hjælp til at tilberede varm mad i dit hjem.
- Du kan ikke få hjælp til at opvarme mad i almindelig ovn.
- Du kan ikke få hjælp til at tilberede og anrette mad til gæster.
- Du kan ikke få hjælp til oprydning efter gæster.

Sygepleje

Formålet med sygepleje er at fremme din sundhed og at give dig en sammenhængende pleje og behandling, når du er syg, hvad enten sygdommen er midlertidig, kronisk eller omhandler livets afslutning. Sygeplejen tilrettelægges med udgangs- punkt i dine konkrete behov og efter lægens eller sygeplejens anvisninger.

Du kan blive henvist til sygepleje af din praktiserende læge, af en speciallæge eller en hospitalslæge.

Du kan også selv kontakte sygeplejen i Roskilde Kommune. Du kan finde kontaktinformation til sygeplejen på Roskilde Kommunes hjemmeside. Såfremt du har givet dit samtykke til det, kan dine pårørende også kontakte sygeplejen på dine vegne.

Hvis du i forvejen er tilknyttet kommunens sygepleje, så kan du også blive henvist til mere sygepleje på baggrund af en konkret og individuel vurdering.

Sygeplejen iværksættes hurtigst muligt efter, at du er blevet henvist hertil. Behandling foretages i både hverdage og også i weekender, hvis sygeplejen vurderer det nødvendigt.

Det er sygeplejen, som træffer afgørelse om, hvor du skal modtage sygeplejen.

Sygeplejen foregår i en af Roskilde Kommunes sygeplejeklinikker eller som virtuelle besøg i dit eget hjem. De virtuelle besøg kan ske via en tablet og har til hensigt at støtte dig i blandt andet at anvende din medicin korrekt, viden om sårbehandling og lignende. Hvis sygeplejen vurderer, på baggrund af en konkret og individuel vurdering, at dit funktionsniveau forhindrer dig i at komme til sygeplejeklinikken, kan sygeplejen blive udført virtuelt eller, ved særlige behov, blive udført hjemme hos dig selv. Sygepleje udføres af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Du kan også møde studerende og elever.



Du skal ikke betale for sygepleje. Du skal dog selv betale for medicin og transport til sygeplejeklinikken. Der er bl.a. mulighed for at bestille Flex-tur til sygeplejeklinikken.

Du eller dine pårørende skal selv hente medicin på apoteket. Det er også muligt at betale apoteket for at levere det på din privatadresse. Dette kan sygeplejen ikke hjælpe med.

Hvis du er utilfreds med den sygepleje, du modtager, kan du klage til Styrelsen for Patientklager, som behandler klager over sundhedsfaglig behandling. Du kan få hjælp til at klage ved at henvende dig til Myndighedsservice i Roskilde Kommune. Find kontaktinformation til sidst i denne publikation.

Frit valg i helhedsplejen

Når du bliver tildelt hjælp til helhedspleje i Roskilde Kommune kan du enten vælge, at den kommunale leverandør skal hjælpe dig eller en privat leverandør.

Begge former for leverandører skal kunne løfte samtlige opgaver i helhedsplejen til den kvalitet som Roskilde Kommune har beskrevet i denne publikation, i kvalitetskravene og i ældreloven.

Helhedsplejeleverandøren skal således kunne udføre alle opgaver i alle pleje- og omsorgsforløbene. Det gælder fx opgaver fra rehabilitering, træning, praktisk hjælp som rengøring, tøjvask og indkøb samt personlig pleje.

Hvis du ønsker at vælge en privat leverandør til at udføre din hjælp, skal du selv finde et CVR-registreret privat firma, som kan levere hjælpen. Det hedder et "fritvalsbevis". Med denne ordning skal den private leverandør til enhver tid kunne efterleve de kvalitetskrav som Roskilde Kommune har opsat. Herefter afregnes leverandøren med de takster, som Roskilde Kommune har fastsat i henhold til gældende bekendtgørelse om afregning.

Roskilde Kommune påtænker at gennemføre et udbud for at finde en fast privat leverandør af helhedsplejen. Dette forventes at være gennemført i begyndelsen af 2026.

Ønsker du flere informationer om frit valg i hjemmeplejen og fritvalsbevis, kan du finde dette på www.roskilde.dk/fritvalsbevis

Er du bevilget mad som hjemmeboende vil du helt uafhængigt af, hvilken leverandør af helhedsplejen du har valgt, kunne vælge mellem to godkendte madleverandører eller du kan anvende fritvalsbevis. Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte Myndighedsservice og oplyse hvilken leverandør, du ønsker skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør med 30 dages varsel.



Generel information om helhedsplejen

Hvis du vil søge om hjælp, skal du henvende dig til Roskilde Kommunes Myndighedsservice. Du kan se adresse og telefonnumre til sidst i denne publikation samt på Roskilde Kommunes hjemmeside.

Såfremt du er indforstået med det, kan dine pårørende, din praktiserende læge eller sygehuset også kontakte Myndighedsservice på dine vegne.

Hjælp til helhedspleje ydes efter ældrelovens §§ 9 og 10. Har du modtaget en genoptræningsplan efter hospitalsindlæggelse ydes hjælpen efter sundhedslovens § 140. Aktivitets- og samværstilbud i Seniorhøjskolen sker efter ældrelovens § 6. Sygepleje ydes efter sundhedslovens § 138, mens omsorgstandpleje ydes efter sundhedslovens § 131.

Ældreboliger og plejeboliger tildeles efter almenboliglovens § 54. Er der tale om en ældre utidssvarende plejebolig tildeles disse efter ældrelovens § 47. Du kan se mere om aktivitetstilbud, boliger på ældreområdet og omsorgstandpleje på www.roskilde.dk/kvalitetsstandarder

Myndighedsservice behandler sager om hjælp til helhedspleje, mv.

Derudover behandles ansøgninger om ældre- og handicapegnede boliger samt plejeboliger.

Voksenservice behandler sager om hjælp til borgere med psykiske lidelser. I disse situationer skal du henvende dig til Voksenservice. Du kan finde kontaktinformation til sidst i denne publikation samt på Roskilde Kommunes hjemmeside.

Bevilling af hjælp

Når du har ansøgt om hjælp, vil du blive kontaktet af en visitator i Myndighedsservice for at aftale nærmere. Visitatoren er uddannet til at vurdere dit behov for hjælp. Du er velkommen til at invitere pårørende, bekendte eller en frivillig bisidder med til samtalen.

Det er visitatoren, der træffer afgørelse om, hvilken hjælp, du kan få tilbud om i helhedsplejen, herunder hvilket pleje- og omsorgsforløb du kan få bevilget. Bevillingen til et pleje- og omsorgsforløb vil altid bero på en konkret og individuel vurdering af dine behov.

Senest ti hverdage efter besøget vil du få besked fra visitatoren om, hvilken hjælp, du kan få. Hjælp til personlig pleje vil ofte iværksættes fra dag til dag. Hjælpen kan også foregå virtuelt fra en tabletskærm. Hjælp til rengøring vil i udgangspunktet iværksættes inden for 14 dage.

Får du ikke den hjælp, du har ansøgt om, vil du altid få et skriftligt afslag med en begrundelse for afslaget. Hvis du er utilfreds med afgørelsen om tildeling af hjælp, har du mulighed for at klage. Du kan se, hvordan du



klager samt tidsfrister for at klage senere i dette afsnit under overskriften 'Hvis du ønsker at klage'.

Når du får bevilget hjælp fra Roskilde Kommune får du bevilget hjælp til løsningen af en eller flere konkrete opgaver i et pleje- og omsorgsforløb og hvor det er muligt sker dette virtuelt. Opgaverne hos dig skal løses i overensstemmelse med den aftale, der er indgået mellem dig og din leverandør af hjælp. Du kan derfor ikke regne med, at personale fra det miniteam som er tilknyttet dig er i dit hjem i et bestemt tidsrum. Personalet bruger den tid det tager at løse opgaven.

Hvem kan du møde i dit hjem?

Personalet i et miniteams i helhedsplejen har typisk en uddannelse indenfor social- og sundhedsområdet, men du kan også møde elever og studerende. Alle medarbejdere, som kommer i dit hjem, har et identitetskort med navn og billede, som de skal vise, hvis du beder om det. Medarbejderne har tavshedspligt.

Du kan få besøg af forskelligt personale i teamet, hvis du f.eks. har brug for hjælp flere gange i døgnet eller i forbindelse med ferie, men Roskilde Kommune har som mål at sikre kontinuitet i den hjælp, du modtager. Derfor tilstræber vi at begrænse antallet af forskellige hjælpere i dit hjem.

Uanset om du vælger den private eller kommunale leverandør af helhedspleje, er Roskilde Kommune som myndighed ansvarlig for, at hjælpen leveres i henhold til den afgørelse, der er truffet om hjælp til dig

I Roskilde Kommune er alle ligeværdige uanset køn, hud- farve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge personale i et miniteams på grund af køn eller etnisk oprindelse.

Dette gælder uanset om du vælger den kommunale leverandør eller en privat leverandør. Du kan heller ikke selv beslutte i hvilken udstrækning hjælpen leveres virtuelt eller ved fysisk besøg i dit hjem.

Hvis der er ændringer i aftalen?

Hjælpen må ikke aflyses af leverandøren. Det kan dog være nødvendigt at ændre tidspunktet for et planlagt besøg i forbindelse med akut opståede situationer. Hvis hjælpen undtagelsesvis må flyttes, er din leverandør af helhedspleje forpligtet til at kontakte dig samme morgen inden kl. 9.00 for at meddele dig dette. Leverandøren skal så hurtigt som muligt tilbyde dig et tidspunkt for erstatningsbesøg.

Hvis du ikke er hjemme

Det er vigtigt, at du husker at melde afbud, hvis du ikke er hjemme på det tidspunkt, hvor du skal have hjælp af leverandøren. Vil du flytte ét eller



flere besøg, skal du rette direkte henvendelse til din leverandør. Du skal gøre dette hurtigst muligt og senest dagen før besøget.

Har du ikke meldt afbud, og leverandøren af helhedsplejen eller madservice går forgæves, er leverandøren forpligtet til at undersøge, om du for eksempel er blevet indlagt. De kan også tage kontakt til dine eventuelle pårørende. I sidste instans er leverandøren forpligtet til at orientere politiet og få adgang til din bolig – evt. ved hjælp af en låsesmed. Dette skal de gøre for at sikre, at du ikke er kommet til skade og har brug for hjælp. Hvis du har glemt at aflyse besøget skal du betale leverandørens udgift til låsesmeden.

Hvis du skal på ferie i en anden kommune, kan Myndighedsservice hjælpe dig med at tage kontakt til den pågældende kommune, så du også kan få den hjælp, du har behov for, under din ferie.

**Registrering af
oplysninger**

Roskilde Kommune registrerer relevante oplysninger om dig elektronisk for at kunne behandle din sag og vurdere dit behov for hjælp. Oplysningerne bliver opbevaret forsvarligt og i overensstemmelse med persondataloven. Du har ret til at få indsigt i oplysningerne.

**Hvad koster
hjælpen?**

Du skal ikke betale for den hjælp, du modtager. Der kan dog være udgifter forbundet med hjælpen, som du skal afholde. Det kan for eksempel være udgifter til:

- Rengøringsredskaber og rengøringsmidler.
- Sæbe, shampoo, plejemidler, håndklæder osv.
- Dagligvarer, som du bestiller via indkøbsordningen.
- Rengøringsprodukter, der betragtes som sædvanligt indbo. Dette kan fx være udgifter til en støvsuger samt robotstøvsuger.

Foruden en række tilskud fra Roskilde Kommune, er der egenbetaling på en række ydelser. Det vil sige, at du skal betale for:

- Tøjvask
- Mad til hjemmeboende
- Omsorgstandpleje
- Udgifter til mad og service i forbindelse med ophold i midlertidige boliger
- Kørsel til og fra seniorhøjskole
- Kørsel til og fra træning
- Kørsel til sygeplejeklinik



Du kan finde de aktuelle takster på Roskilde Kommunes hjemmeside www.roskilde.dk/socialetakster. Du kan også få oplyst taksterne ved at henvende dig til Myndighedsservice i Roskilde Kommune.

Hvis du ønsker at klage

En åben dialog kan løse de fleste uoverensstemmelser. Kontakt derfor Myndighedsservice, hvis du er utilfreds med den afgørelse, du har fået.

Ligeledes kan det være en god ide løbende at være i tæt dialog med miniteamet, der leverer hjælp til dig eller teamets nærmeste leder, hvis du ikke er tilfreds med den hjælp, du modtager.

Hvis du ikke er tilfreds med Roskilde Kommunes afgørelse, har du mulighed for at klage.

Du skal rette klagen til Myndighedsservice. Du kan vælge at 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 Myndighedsservice har modtaget din klage, vil en visitator se på din sag igen. Visitatoren vil tage stilling til, om Roskilde Kommune kan give dig helt eller delvist ret i din klage. Hvis visitatoren ikke ændrer afgørelsen, sender vi din klage til Ankestyrelsen sammen med sagens øvrige akter.

Hvis du vil klage over kvaliteten af den hjælp, du får, skal du klage til din leverandør af helhedspleje. Klager over sygeplejens faglige behandling skal rettes til Styrelsen for Patientklager.

Som udgangspunkt er det kun den borger, der modtager hjælpen, som har ret til at klage. Hvis dine pårørende ønsker at klage over afgørelsen eller den hjælp, du modtager, skal de derfor have en fuldmagt fra dig.

Du har også mulighed for at kontakte Roskilde Kommunes borgerrådgiver. Borgerrådgiveren kan hjælpe, hvis du er utilfreds med behandlingen af din sag eller med kommunens behandling af dig. Du kan læse mere om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe dig med på www.roskilde.dk/borgerraadgiver.

Du kan også kontakte Ældrelinjen ved Ældretilsyn Øst. Ældrelinjen er oprettet som en mulighed for ældre, pårørende, medarbejdere og andre til at henvende sig om forhold de oplever som bekymrende i en plejeenhed eller hos en leverandør.

Kontaktinformationer finder du til sidst i denne publikation.



Samarbejde

Det kan i mange situationer måske være svært at overskue alle former for aftaler du har i helhedsplejen. Derfor kan dine pårørende inddrages i tæt dialog med personalet om, hvordan hjælpen bedst leveres til dig. Dine pårørende kan derfor være en vigtig ressource, og for personalet i det enkelte team er samarbejdet med dig og dine pårørende meget vigtigt og værdifuldt.

Det er en forudsætning, at dialogen mellem Roskilde Kommune og dine nærmeste sker med respekt for din selvbestemmelsesret. Det er med andre ord dig, der afgør, om og i hvilket omfang dine pårørende og andre samarbejdspartnere skal informeres og inddrages.

De pårørendes rolle vil ofte være forskellig afhængig af relationen til dig som modtager af hjælp. Dine pårørende kan også have behov for støtte. Du eller dine pårørende kan kontakte pårørendekonsulenten i Roskilde Kommune for yderligere information.

Du og dine pårørende kan også læse om Roskilde Kommunes pårørendepolitik på www.roskilde.dk/paeroendepolitik

I Roskilde Kommune arbejder vi inden for nogle lovgivningsmæssige rammer, som vi forventer, at du og dine nærmeste har forståelse for. For eksempel har politikerne i byrådet fastlagt de pleje- og omsorgsforløb som du kan se beskrevet i begyndelsen af denne publikation. Samtidig stiller arbejdsmiljølovgivningen særlige krav til eksempelvis indeklima og arbejdsmiljø i dit hjem.

Samarbejdet med dig og dine pårørende begynder allerede, når visitatoren er på besøg hos dig for at aftale og vurdere behovet for hjælp. Her taler vi om, hvordan vi kan skabe de bedste vilkår for et godt liv for dig, og hvilke muligheder vi og dine pårørende har for at støtte dig.

Når du får hjælp i dit hjem, bliver dit hjem til en arbejdsplads for leverandøren af helhedsplejen. Personalet skal holde til at arbejde i mange år, og det er derfor vigtigt, at arbejdsmiljøet er i orden. Derfor vurderer vi dit hjem i forhold til de opgaver, personalet skal udføre. Det kan være nødvendigt at foretage ændringer i hjemmet eller lave særlige aftaler om samarbejdet.

Rengøringsmidler Rengøringsmidler må ikke være sundhedsskadelige og skal være miljømærket. Personalet må derfor ikke anvende rengøringsmidler med orange faremærke, brun sæbe, sæbespåner eller midler på sprayflaske. Hvis rengøringsmidlerne ikke opfylder kravene, gør vi kun rent i vand.



- Arbejdsredskaber** I de tilfælde, hvor der ikke anvendes en robotstøvsuger, skal støvsugeren være med hjul og have et teleskopskaft på min. 150 cm. og en slange på min. 180 cm. Sugesevnen skal være i orden. Skal du have gjort rent på flere etager, skal der være en støvsuger på hver etage. Til gulvvask bruger vi kun en gulvmoppe med teleskopskaft. Det skal være muligt at vride moppen på gulvspanden. Spanden skal desuden være forsynet med en hank. Det er vigtigt, at personalet har plads til at gøre rent. I nogle tilfælde kan det være nødvendigt, at du flytter om på nogle af møblerne, for at sikre plads til gode arbejdsstillinger for medarbejderne. Elektriske installationer, ledninger og maskiner skal være intakte.
- Adgangsforhold** Adgangen til dit hjem skal være sådan, at det er muligt at færdes uden risiko for at falde. Hvis personalet kommer på tidspunkter, hvor det er mørkt udenfor, skal der være lys, så plejepersonalet kan orientere sig. Indgangen til dit hjem skal være ryddet for sne.
- Hjælpemidler til personlig pleje** Har du brug for hjælpemidler, som for eksempel personlift eller bækkenstol, er det vigtigt, at der er plads nok til at anvende hjælpemidlerne i fornuftige arbejdsstillinger og bevægelser. Det er også vigtigt, at de rullende hjælpemidler kan glide let hen over gulvet, så det ikke bliver for tungt at benytte hjælpemidlerne. Hvis det er nødvendigt, at møbler og tæpper flyttes for at sikre arbejdsforholdene, vurderer vi det i samarbejde med dig og med respekt for dine behov. Hvis det konkluderes, at der skal foretages denne slags ændringer i hjemmet, skal du selv sørge for, at de bliver udført.
- Rygning** I henhold til lov om røgfrie miljøer stiller vi krav om, at du ikke ryger i det tidsrum, du modtager hjælpen. Hvis der bliver røget i hjemmet, forventer vi, at der er luftet ud, når personalet kommer for at udføre hjælpen. Kan du ikke selv lufte ud, vil hjælperen sørge for den nødvendige udluftning.
- Husdyr** Hvis du har husdyr, beder vi dig om at tage hensyn til de personer, der kommer i dit hjem. Husdyr må ikke genere personalet. Medarbejderen kan være allergisk eller bange for dyrene. Derfor kan personalet bede om, at dyrene enten skal lukkes i bur eller opholde sig i et rum, hvor personalet ikke behøver at komme.
- Pengesager** Af hensyn til såvel din som personalet i helhedsplejens sikkerhed kan vi ikke påtage os at håndtere dine pengesager. Dvs., at vi ikke betaler regninger eller går i banken for dig. I helhedsplejen må personalet ikke få udleveret dit dankort.



Adresser og kontaktinformation

Myndighedsservice

Rådhusbuen 1, 4000 Roskilde

Telefon: 46 31 30 00.

På hverdage kan du tale med visitator i tidsrummet mellem kl. 8.30 og 9.30. Herudover gælder Roskilde Kommunes almindelige telefontider

Email: myndighedsservice@roskilde.dk

Voksenservice

Rådhusbuen 1, 4000 Roskilde

Telefon: 46 31 30 00

Email: voksenservice@roskilde.dk

Roskilde Kommunes Borgerrådgiver

Rådhusbuen 1, 4000 Roskilde

Telefon: 46 31 31 43

For mail til borgerrådgiver se yderligere oplysninger under:

<http://roskilde.dk/borgerraadgiver>

Personfølsomme oplysninger bedes fremsendes som digital post og ikke via almindelig mail. Du kan læse mere om mulighederne for at sende digital post på www.roskilde.dk

Ved henvendelse i Myndighedsservice eller via www.roskilde.dk kan du finde adresser på for eksempel Roskilde Kommunes sygeplejeklinikker, plejecentre, områderne for hjemmeplejen, Hjælpemiddelaftsnittet, fritvalgsleverandører, mv.

Klageinstanser

Ankestyrelsen Aalborg

7998 Statsservice

Telefon: 33 41 12 00 (Telefontid hverdage kl. 9-15)

Email: ast@ast.dk / Sikker mail: sikkermail@ast.dk

Styrelsen for Patientklager

Olof Palmes Allé 18 H, 8200 Aarhus N

Telefon: 72 33 05 00

E-mail: stpk@stpk.dk

Styrelsen for patientsikkerhed, tilsyn og rådgivning Øst

Islands Brygge 67, 2300 København S

Telefon: 72 28 66 00 (telefontid hverdage 9.00-15.00)

E-mail: trost@stps.dk



Ældretilsyn Øst

Emmasvej 8

2920 Charlottenlund

Ældrelinjen ved Ældretilsyn Øst: Tlf. 70 20 20 18

Det er også muligt at kontakte Ældrelinjen via kontaktformular. Kontaktformularen findes på ældretilsynets hjemmeside på www.aldretilsyn.dk