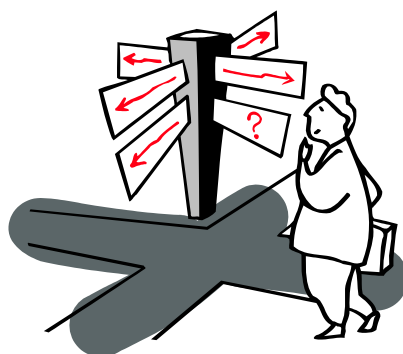


Information om tildeling af hjælp samt valg af leverandør til at udføre tildelt hjælp



Denne orientering vil give dig information om forhold, du skal være opmærksom på som modtager af hjælp.

Når du af kommunens visitator er blevet bevilget hjælp, har du mulighed for at vælge, hvem der skal udføre hjælpen. Afhængigt af hvilken hjælp, du har fået bevilget, kan du vælge mellem at få udført hjælpen af en egen udpeget hjælper, personale fra Helsingør Kommunes hjemmepleje eller ét af de private firmaer, som Omsorg og Ældre har indgået aftale med.

Hjælpens indhold

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

En leverandør har ansvaret for at yde hjælpen i forhold til den afgørelse, som er truffet. Lige meget hvilken leverandør, du vælger, udføres opgaverne i samarbejde med dig ud fra den vurdering og afgørelse, som visitator har udfærdiget med udgangspunkt i Omsorg og Ældres kvalitetsstandarder.

For at kunne yde dig den rette hjælp, har leverandøren adgang til de oplysninger, som visitator har indhentet om dig.

Tilsyn

Visitator har ansvaret for at revurdere afgørelsen og føre tilsyn med den udførte hjælp. Visitator kan bede om et besøg hos dig for at sikre og kontrollere, at Omsorg og Ældres krav til kvalitet overholdes.

Ændrede behov for hjælp

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

Overholdelse af aftalte tider

Du er sikret dækning af de behov, som er aftalt med visitator, og som skal udføres af den leverandør, som du har valgt.

Ændringer i det aftalte tidspunkt for hjælpen skal ske så hurtigt som muligt. Melder du afbud senest 3 dage inden planlagt besøg, tilbydes du erstatningshjælp. Melder leverandøren afbud til det planlagte besøg, skal du tilbydes et erstatningsbesøg senest 5 dage efter det planlagte besøg.

Vedr. de praktiske opgaver såsom rengøring og tøjvask skal hjælpen påbegyndes indenfor 10 dage.

Du skal være hjemme, imens hjælpen udføres hos dig.

OBS! - Låst dør

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

Fleksibel hjemmehjælp

Du har i specielle tilfælde (for eksempel hvis du får hjælp af besøgende familie) mulighed for at bytte eller erstatte de tildelte ydelser helt eller delvist til andre ydelser, dog ikke for eksempel hovedrengøring, havearbejde, håndværkeropgaver med videre.

De opgaver, som du ønsker udført, skal dog kunne afvikles indenfor den tid, som hjælperen har til sin rådighed den pågældende dag, og det skal være foreneligt med Arbejdsmiljøloven. Hvis der opstår uenighed om hvilken hjælp, der skal ydes, gives den aftalte hjælp.

Rengøring

Når du er visiteret til rengøring, får du gjort rent på et areal, der svarer til en toværelses lejlighed. Det vil sige stue, soveværelse, bad, køkken og entre. Er din bolig større, kan du lejlighedsvis vælge at få gjort rent i et af de andre rum i stedet.

Der leveres ikke rengøring fra palmesøndag og to uger frem samt de sidste 14 dage af året.

Ekstra rengøring

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

Madlevering fra Det Danske Madhus

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

Du skal kontakte Forebyggelse og Visitation hvis du skal på ferie eller af andre grunde ikke skal have madlevering i en periode.

Der visiteres til et bestemt antal madleveringer pr. uge. Hvis du vil ændre på antallet af madleveringer skal du kontakte Forebyggelse og Visitation

Udover den visiterede mad, kan du bestille supper, desserter, råkost og meget mere for egen regning. Dette aftaler du direkte med Det Danske Madhus.

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

Arbejdsbetingelser for medarbejderne

Alt personale, både fra Omsorg og Ældre og fra de private firmaer, skal følge de retningslinier og krav, som er besluttet af Helsingør Kommune og hjælpen skal kunne udføres sikkerhedsmæssigt forsvarligt. Dette kan medføre, at der må installeres hjælpemidler i hjemmet, og at det kan være nødvendigt at møb-
lere om.

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

Legitimation

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

Tavshedspligt

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

Elektronisk dokumentation og aktindsigt

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

Klagemuligheder

Du skal kontakte visitator, hvis du er utilfreds med:

- Arbejdets udførelse
- Overholdelse af aftalte tider
- Tildelingen af hjælp

Når du har valgt leverandør, skal du

- Melde afbud direkte til den valgte leverandør

- Melde afbud hverdagen før den aftalte dag senest ved kontortids ophør

Fortrydelsesret

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

Hvis du ønsker yderligere information om tildeling af hjælp og ordningen med valgmulighed, kan du henvende dig til visitator alle hverdage mellem kl. 09.00 – 15.00 på telefon 49 28 39 39.

Forebyggelse og Visitation
Sundtoldvej 2, 1.
3000 Helsingør

Desuden kan du finde oplysninger om kommunens kvalitetsstandarder på internettet på adressen: www.fritvalgsdatabasen.dk. eller på Helsingør Kommunes hjemmeside på adressen: www.helsingorkommune.dk under Seniorer / Hjælp og pleje for hjemmeboende / Her finder du Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

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

	Pleje	Rengøring og tøjvask	Sygepleje	Madordning	Øvrige ydelser
Egen hjælper	X	X			
Helsingør Kommunes Hjemmepleje	X	X	X		X
Kærkommen		X			
Elite Miljø		X			
Renell A/S		X			
Aleris Ældresevice	X	X	X		
Det Danske Madhus				X	
Strøbæks Rengøring		X			
Mecides Pleje Vikar	X	X			
Stabil Pleje og Omsorg	X	X	X		
Neris		x			
T. S. Service		X			
Multi indkøb					X
Egebjerg Købmandsgård A/S					x

På følgende hjemmesider kan du læse om vore eksterne leverandører

Kærkommen Tlf. 45 93 37 19 www.kaerkommen.dk	Elite Miljø Tlf. 70 12 34 65 www.elitemiljoe.dk	Renell A/S Tlf. 70 25 33 99 www.renell.dk
Aleris Ældresevice Tlf. 48 39 48 75 www.aleris.dk	Helsingør Kommunes Hjemmepleje Tlf. 49 28 39 39 www.helsingorkommune.dk	Strøbæks Rengøring Tlf. 40 17 56 17 www.stroeboek.dk
Mecides Pleje Vikar Tlf. 49 26 67 96	Stabil Pleje og Omsorg Tlf. 22 81 60 40 www.stabilpleje.dk	T. S. Service Tlf. 45 86 41 33 www.tsservice.dk
Multi Indkøb Tlf. 33 36 38 39 www.multi-indkob.dk	Egebjerg Købmandsgård A/s Tlf. 70 25 88 88 www.egebjergkobmandsgaard.dk	Neris 49 28 66 www.nerisejendomsservice.dk

Plejehjem og boliger

Hvis du ønsker information om plejehjem og boliger, kan du henvende dig alle hverdage mellem kl. 10-12 på telefon 49 28 32 52 (Boligkoordinator).

Egen hjælper

Egen udpeget hjælper (Servicelovens § 94)

Du kan vælge at få den tildelte hjælp udført af en person, som du selv udpeger. Du kan for eksempel udpege en ven, en nabo eller et barnebarn

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

Selv blive arbejdsgiver og udpege en person eller et firma (Servicelovens § 95)

Hvis du har fået tildelt hjælp mindst 20 timer pr. uge, og du af visitator vurderes til at kunne administrere arbejdsgiverrollen, kan du vælge at få udbetalt det beløb, som leverandøren ellers skulle have haft. Derefter udpeger/ansætter du selv den person eller det firma, som du ønsker skal hjælpe dig.

Egen udpeget nærtstående til fuldtidspleje (Servicelovens § 118)

Hvis du har fået tildelt hjælp mindst 37 timer pr. uge, kan du vælge at få den tildelte hjælp udført af en nærtstående, som skal have tilknytning til arbejdsmarkedet

Man har ret til orlov fra sit arbejde, mens man er ansat af kommunen til at passe en pårørende. Man skal huske, at give sin arbejdsgiver meddelelse om tidspunktet for orlov senest 6 uger før ansættelsen efter Servicelovens § 118.

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