

Serviceinformation - helhedspleje pr. 1. juli 2025 (ældreloven)

15. maj 2025
25/2390

I denne serviceinformation kan du læse om dine muligheder for pleje og omsorg, hvis du er hjemmeboende og visiteret til hjemmehjælp efter ældreloven.

Indhold

Serviceinformation - helhedspleje pr. 1. juli 2025 (ældreloven)	1
1. Hjælp til praktiske opgaver og personlig pleje – efter ældreloven	2
2. Sådan søger du om hjælp til praktiske opgaver og personlig pleje.....	2
3. Frit valg af leverandør – to leverandører	2
4. Helhedspleje	3
4.1 Helhedspleje i et pleje- og omsorgsforløb	3
4.2 Hjælpen tilpasses løbende	4
4.3 Genoptræning.....	4
4.4 Rehabilitering, forebyggelse og vedligeholdelse af dit funktionsniveau	4
5. Hjælpe midler og velfærdsteknologi.....	4
6. Pårørende, frivillige fællesskaber og aktiviteter i lokalområdet.....	5
7. Sundhedsfaglig behandling efter sundhedsloven	5
8. Madlevering	5
9. Klagemuligheder	5
9.1 Klage over kvaliteten af den hjælp, du modtager i et pleje- og omsorgsforløb.....	5
9.2 Klage over Visitationens afgørelser.....	6

1. Hjælp til praktiske opgaver og personlig pleje – efter ældreloven

Når du bliver ældre og får brug for støtte, pleje og omsorg til varetagelsen af den daglige livsførelse, kan du søge om hjælp i Glostrup Kommune. Sammen med dig vil vi vurdere dit behov for hjælp og støtte. Det kan være til personlig pleje, de nødvendige praktiske opgaver i dit hjem og madservice. Hjælpen bliver koordineret og tilrettelagt i tæt samarbejde mellem dig, dine pårørende og de medarbejdere, der varetager din hjælp.

Denne servicebeskrivelse skal ses i sammenhæng med kommunens kvalitetsstandarder, fx *personlig pleje og praktisk hjælp samt afløsning og aflastning, madservice og spisetilbud samt hjælpemidler*. Du finder kvalitetsstandarderne på kommunens hjemmeside. I Glostrup Kommune gives al hjælp med udgangspunkt i det beskrevne serviceniveau og i kombination med en rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende tilgang. Det betyder bl.a., at hjælpen gives som hjælp til selvhjælp og tilrettelægges med fokus på, at du kan blive mest mulig selvhjulp.

2. Sådan søger du om hjælp til praktiske opgaver og personlig pleje

Du skal visiteres til hjælpen igennem Visitationen, der vurderer dine behov for hjælp samt varighed af hjælpen.

Du kan ringe til Visitationen på tlf. 4323 6690 på hverdage mellem 8.30 og 10.30 samt mandag til torsdag kl. 13.00-14.00.

Du kan også kontakte Visitationen via Digital post på www.borger.dk.

Du kan også sende et brev til Visitationen, Dommervangen 4a, 2600 Glostrup.

Oftest starter vi med at aftale et visitationsbesøg. Visitationsbesøget foregår i dit hjem, og du er meget velkommen til at have pårørende med ved samtalen. Formålet med visitationsbesøget er, at Visitationen kan udarbejde en vurdering af dit funktionsniveau, der danner baggrunden for den hjælp, der tilbydes.

3. Frit valg af leverandør – to leverandører

Har du ret til hjemmehjælp via ældreloven, har du frit valg på leverandøren af det pleje- og omsorgsforløb, du bevilges. I Glostrup Kommune kan du vælge mellem to leverandører:

- Den kommunale hjemmepleje
- HjemmeHjælpen A/S.

Visitationen kan rådgive dig om det frie valg samt udlevere materiale fra de to leverandører.

4. Helhedspleje

4.1 Helhedspleje i et pleje- og omsorgsforløb

Hjælp til praktiske opgaver og personlig pleje leveres som helhedspleje i et pleje- og omsorgsforløb. De to leverandører af helhedspleje arbejder i mindre og tværfaglige teams, der alle har kendskab til dig og dine behov for hjælp. Derfor vil du opleve fleksibilitet og sammenhæng i dit forløb med færrest mulige forskellige medarbejdere i dit hjem. Dit behov for hjælp og pleje kan betyde, at der er brug for medarbejdere med forskellig faglige kompetencer hos dig. Det vil påvirke antallet af forskellige medarbejdere, som kommer i dit hjem. Helhedsplejen kan omfatte:

- Hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver.
- Personlig hjælp og pleje.
- Genoptræning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, (der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse).
- Indkøbsordning.
- Kommunal sygepleje efter sundhedsloven.

Du kan læse mere om de forskellige muligheder for hjælp i kvalitetsstandarden *personlig pleje og praktisk hjælp samt afløsning og aflastning* på kommunens hjemmeside.

Helhedsplejen leveres med fokus på din livsglæde og selvhjulpenshed, i tillidsbaseret dialog med dig og dine pårørende og med afsæt i din selvbestemmelse. Det indebærer, at du vil have indflydelse på, hvilken hjælp der gives fra gang til gang, så du oplever at få hjælp i overensstemmelse med dine aktuelle behov og ressourcer.

Du kan blive visiteret til et af fem forskellige pleje- og omsorgsforløb. Hvilket pleje- og omsorgsforløb, du har brug for, afhænger af din aktuelle livssituation, dine behov og ressourcer. Dine behov vurderes ud fra en faglig, individuel og konkret vurdering. De fem pleje- og omsorgsforløb i Glostrup Kommune:

Pleje- og omsorgsforløb	1. Basis	2. Basis+	3. Udvidet	4. Udvidet+	5. Komplet
Indhold	Praktisk hjælp (inkl. indkøb), personlig pleje, genoptræning, sygepleje	Praktisk hjælp (inkl. indkøb), personlig pleje, genoptræning, sygepleje	Praktisk hjælp (inkl. indkøb), personlig pleje, genoptræning, sygepleje	Praktisk hjælp (inkl. indkøb), personlig pleje, genoptræning, sygepleje	Praktisk hjælp (inkl. indkøb), personlig pleje, genoptræning, sygepleje

Visitationen vurderer dit behov for støtte og pleje og sender dig en skriftlig afgørelse om et pleje- og omsorgsforløb.

4.2 Hjælpen tilpasses løbende

Din hjælp planlægges i samarbejde med den leverandør, du har valgt. Oftest vil leverandøren starte med at tilbyde dig og dine eventuelle pårørende et møde, hvor I sammen drøfter dine behov og dine muligheder for hjælp.

Indenfor pleje- og omsorgsforløbet kan din hjælp løbende tilpasses – både i opadgående og nedadgående omfang. Det sker i dialog mellem dig og de medarbejdere, som kommer i dit hjem. Medarbejderne vil ud fra en faglig vurdering tilpasse din hjælp i forhold til dit aktuelle funktionsniveau og ressourcer samt dine ønsker og behov.

Ændring i hjælpen inden for rammerne af samme pleje- og omsorgsforløb sker uden ny visitation og ny afgørelse. Hvis dit behov for hjælp ændrer sig, så du får brug for et andet pleje- og omsorgsforløb med mere eller mindre hjælp, vil du modtage en ny afgørelse fra Visitationen.

4.3 Genoptræning

Genoptræning ved fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, (der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse), kan også indgå i et pleje- og omsorgsforløb. Det kan være relevant, hvis du fx efter længere tids sengeleje i hjemmet på grund af influenza eller et fald, har brug for at genvinde mistet eller nedsat funktionsevne. Formålet er, at du kan bringes tilbage til eller tæt på det funktionsniveau, du havde, inden din sygdom opstod. Derudover at du undgår vedvarende eller yderligere svækkelse med behov for mere hjælp eller en sygehusindlæggelse. Genoptræning tilbydes, når anden træning ikke kan bringe dit funktionsniveau op. Genoptræning kan være fx digital træning eller træning på hold. Behovet for genoptræning vurderes af den leverandør, du har valgt, se afsnit 3 om frit valg.

4.4 Rehabilitering, forebyggelse og vedligeholdelse af dit funktionsniveau

Rehabilitering, forebyggelse og vedligeholdelse af dit funktionsniveau er en del af dit pleje- og omsorgsforløb. Det betyder, at vi sammen med dig vil arbejde med, at du kan blive helt eller delvist selvhjulpent eller kan vedligeholde dit funktionsniveau. Det gør vi bl.a. ved at støtte og vejlede dig i at udføre opgaver/aktiviteter anderledes, eller ved at lære dig at bruge hjælpemidler eller velfærdsteknologi.

5. Hjælpemidler og velfærdsteknologi

Uanset hvilket pleje- og omsorgsforløb, du er visiteret til, vil anvendelse af hjælpemidler og velfærdsteknologiske muligheder indgå i vurderingen af dit behov for hjælp og støtte. Det vil blive vurderet, om det kan bidrage til øget selvstændighed og selvhjulpenthed i din hverdag. Tilsvarende gælder i forhold til brug af digitale løsninger som fx skærmbesøg.

I vurderingen vil også indgå produkter som defineres som sædvanligt indbo. Det er bl.a. almindelige køkkenmaskiner, tørretumblere, vaskemaskiner, opvaskemaskiner, computere, tablets, radioer, tv, telefoner, støvsugere (ikke udtømmende).

6. Pårørende, frivillige fællesskaber og aktiviteter i lokalområdet

For at styrke din hverdag og trivsel mest muligt vil vi samarbejde med dine pårørende, dit netværk og sammen med dig løbende se på muligheder i frivillige fællesskaber og aktiviteter i lokalområdet.

7. Sundhedsfaglig behandling efter sundhedsloven

Sundhedsfaglig behandling, som en læge har vurderet, at du har behov for, vil indgå som del af dit pleje- og omsorgsforløb. En sygeplejerske fra Glostrup Kommunes Sygepleje vil kontakte dig for aftale om behandlingen, der som udgangspunkt vil foregå i kommunens sygeplejeklinik på Dommervangen 4a. Det skal du ikke selv søge om.

8. Madlevering

Du kan også visiteres til levering af kølemad, hvis det vurderes, at du og hjemmets samlede ressourcer har midlertidige eller varige begrænsninger i forhold til at varetage tilberedningen af den varme mad.

Indsatsen kan indeholde:

- Levering af kølemad til dit hjem
- Kølemad skal tilberedes i en mikroovn. Du skal selv anskaffe mikroovnen.

Der er egenbetaling på Madservice.

I Glostrup Kommune har vi to leverandører af madlevering: Køkkenet på Ældrecenter Hvissinge og Det Danske Madhus. I Glostrup Kommune findes også et spisetilbud, læs mere i kvalitetsstandarden for madservice og spisetilbud på kommunens hjemmeside.

9. Klagemuligheder

9.1 Klage over kvaliteten af den hjælp, du modtager i et pleje- og omsorgsforløb

Hvis du vil klage over kvaliteten af den hjælp, du får leveret, skal du rette klagen til den leverandør, du har valgt. Hvis problemet ikke kan blive løst af dig og leverandøren i samarbejde, kan du kontakte Visitationen.

Den kommunale hjemmepleje træffes på tlf. 4323 6604, hverdage kl. 8:30 – 10:30 og kl. 13:00 -14:00.

HjemmeHjælpen A/S træffes på tlf. 7020 1325, hverdage kl. 08:00-11:00 og 13:00-14:00

Den kommunale Sygepleje træffes på tlf. 4323 6605, hverdage kl. 9:00 – 10:00 og 13:00 – 14:00.

9.2 Klage over Visitationens afgørelser

Hvis du ønsker at klage skriftligt over en af visitationens afgørelser, skal klagen sendes til: Glostrup Kommune, Center for Sundhed og Velfærd, Visitationen, Dommervangen 4a, 2600 Glostrup.

Du kan også klage via Digital post på www.borger.dk.

Du kan også klage telefonisk. Du kan ringe til Visitationen på tlf. 4323 6690 på hverdage mellem 8.30 og 10.30 samt mandag til torsdag kl. 13.00-14.00.

Hvis du har nye oplysninger af betydning for sagen, bedes disse oplyses sammen med klagen. Afgørelsen og evt. nye oplysninger vil blive behandlet af Visitationen.

Hvis Visitationen efter den fornyede behandling giver dig medhold i klagen, giver Visitationen besked om dette indenfor 4 uger. Hvis ikke du får medhold i din klage, kan klager over forhold, der er omfattet af retssikkerhedslovens regler om klager, behandles af Ankestyrelsen, kontaktoplysninger til Ankestyrelsen fremgår af Ankestyrelsens hjemmeside <https://www.ast.dk/kontakt>. Visitationen videresender din klage til Ankestyrelsen.