



HELHEDSPLEJE VORDINGBORG KOMMUNE

- DIN GUIDE TIL HELHEDSPLEJE: ALT DU BEHØVER AT VIDE

Jfr. Ældrelov af 30.12.2024

Gældende fra 1. juli 2025



INDHOLDSFORTEGNELSE

HVAD ER HELHEDSPLEJE	4
HVAD ER FORMÅLET OG MÅL MED HELHEDSPLEJE	4
HVAD ER DE GRUNDLÆGGENDE VÆRDIER I HELHEDSPLEJE.....	4
HVAD KRÆVER HELHEDSPLEJEN AF DIG	4
HVORDAN ER DIN SELVBESTEMMELSE OG INDFLYDELSE	5
HVEM KAN FÅ HELHEDSPLEJE.....	5
HVORDAN SØGER DU OM HELHEDSPLEJE	5
VURDERING AF DIN SAMLEDE SITUATION.....	6
SAGSBEHANDLINGSFRISTER	6
AFGØRELSE OM HELHEDSPLEJE	6
HELHEDSPLEJE FORLØB I VORDINGBORG KOMMUNE.....	7
Basisforløb – praktisk hjælp	7
Forløb 1 - Basis+	7
Forløb 2 - Moderat støtte	8
Forløb 3 - Udvidet støtte	8
Forløb 4 - Omfattende støtte.....	8
Forløb 5 – Komplet støtte.....	9
TILRETTELÆGGELSE AF HELHEDSPLEJEN	9
KONTINUITET I HELHEDSPLEJEN.....	9
HVILKE MEDARBEJDERE ER RUNDT OM DIG I HELHEDSPLEJEN	9
HVORDAN UDFØRES HELHEDSPLEJEN	10
DIT HJEM SOM ARBEJDSPLADS.....	10
OPFØLGNING PÅ DIN HELHEDSPLEJE	11
INDDRAGELSE AF DINE PÅRØRENDE OG CIVILSAMFUND	11
HELHEDSPLEJE PÅ PLEJECENTRE OG BOTILBUD	11
FRIT VALG AF LEVERANDØR	11
AFBUD OG ERSTATNINGSHJÆLP	12
NÅR HJÆLPEN SKAL LEVERES I EN ANDEN KOMMUNE	12
KLAGEVEJLEDNING.....	12

HVAD ER HELHEDSPLEJE

Oplever du at have behov for hjælp, og er du over 67 år, kan du blive visiteret til hjælp efter Ældreloven og tilbydes helhedspleje i et forløb.

Helhedsplejeforløbet består af individuelt tilpasset praktisk hjælp, hjælp til personlig pleje, støtte til hverdagens aktiviteter, samt træning med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Helhedsplejen er den måde, kommunen strukturerer og tilrettelægger hjælpen på – så den passer lige præcis til dig og tager udgangspunkt i din aktuelle livssituation og behov.

HVAD ER FORMÅLET OG MÅL MED HELHEDSPLEJE

Formålet med helhedspleje er, at du som ældre får den støtte og omsorg, du har brug for – på en måde, der passer til dit liv og dine ønsker.

Målet er, at du oplever en tryk og værdig alderdom med mest mulig livsglæde, høj grad af selvhjulpethed og tid til omsorg og nærvær.

HVAD ER DE GRUNDLÆGGENDE VÆRDIER I HELHEDSPLEJE

De grundlæggende værdier i helhedsplejen er:

- at du har selvbestemmelse og indflydelse
- at du oplever færre ansigter og mere nærvær i den hjælp, du modtager
- at dine pårørende eller andre nære personer inddrages, så I sammen kan være med til at tilrettelægge din pleje.
- at hjælpen til dig hænger sammen og bliver overskuelig og tryk
- at du har hjælp fra medarbejdere, som du har tillid til
- at ledelsen er tæt på og kender din hverdag
- et tæt samspil med dine pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

HVAD KRÆVER HELHEDSPLEJEN AF DIG

Helhedspleje forudsætter, at hjælpen bygger på dit ansvar for dig selv. Det vil sige, at du tager et ansvar for at udvikle dig og udnytte dine potentialer, i det omfang det er muligt.

Det er også vigtigt, at du får afklaret med dine nærmeste, hvilken hjælp og hvilket ansvar du kan forvente, at din familie tager for dig.

Helhedspleje er således ikke en ydelse, du modtager, men et forløb du er en aktiv del af, og som løses i samarbejde med dig, dine pårørende, nærområdet og civilsamfundet.

HVORDAN ER DIN SELVBESTEMMELSE OG INDFLYDELSE

Når du er blevet bevilget helhedspleje i kommunen, har du indflydelse og ret til at beslutte, i samarbejde med din hjemmehjælpsleverandør, hvordan din hjælp skal tilrettelægges og udføres, så det passer til dine behov og din hverdag. Dette aftales allerede ved de første besøg.

Når det er afklaret, om du igen vil kunne klare bestemte opgaver, for eksempel ved hjælp af træning for en periode, tildeles du hjemmehjælp i forhold til dette.

I den udstrækning det er muligt, tager du aktivt del i løsningen af de opgaver, som du får hjælp eller støtte til. På den måde træner du de funktioner, som du har svært ved at løse selvstændigt.

Det vil sige, at du fra start og undervejs i forløbet skal deltage så meget som muligt selv og være med til at sætte mål for hjælp og pleje.

Hvis du ønsker det, kan dine pårørende eller andre nære personer inddrages, så I sammen kan være med til at tilrettelægge din pleje.

Der kan dog være noget fagligt eller sundhedsmæssigt, som går forud for din selvbestemmelse, og der må ikke opstå fare for dit liv eller helbred. Personalet vil kunne forklare dig, hvis dine ønsker til ændringer i hjælp, ikke kan blive opfyldt.

Medarbejderen, som kommer hos dig, er også underlagt lovgivning omkring arbejdsmiljø, som kan give begrænsninger i forhold til dine ønsker. Det kan for eksempel betyde, at medarbejder ikke må stå på stige og tørre støv af og lignende.

HVEM KAN FÅ HELHEDSPLEJE

Målgruppen for helhedspleje i Vordingborg Kommune er personer, som opholder sig lovligt i landet, og som

- har nået folkepensionsalderen samt
- har behov for pleje og omsorg til den daglige livsførelse på grund af nedsat funktionsevne

Helhedspleje leveres til borgere i eget hjem af en kommunal eller privat leverandør, samt på plejehjem.

HVORDAN SØGER DU OM HELHEDSPLEJE

Du kan henvende dig til Visitationen i Pleje og Omsorg, Vordingborg Kommune på
Telefon 55 36 29 10
Telefontid: Hverdage kl. 9.00-12.00

Du kan også skrive en mail til Pleje og Omsorg via [Borger.dk](mailto:borger@vordingborg.dk). Det skal du bruge MitID til. Vi anbefaler, at du bruger denne metode, når du sender personfølsomme oplysninger.

Du kan også sende eller aflevere din ansøgning til Vordingborg Kommune, Valdemarsgade 43,

4760 Vordingborg.

Skriv gerne att: Center for Pleje og Omsorg

VURDERING AF DIN SAMLEDE SITUATION

Visitor er en faguddannet person, som vurderer, om du kan få helhedspleje ud fra din samlede situation. Helhedspleje er rettet mod dig og dine behov, og ikke til pårørende, gæster eller logerende.

Vurderingen sker som hovedregel ved et besøg i dit hjem. Du er velkommen til at invitere en pårørende eller bisidder med, når du modtager besøg af visitor, så de medinddrages og kan støtte dig efter aftale med dig.

Ved udskrivelse fra sygehus eller i akutte situationer kan vurderingen ske på baggrund af oplysninger fra andre fagpersoner, samarbejdspartnere, og måske dine pårørende efter aftale med dig.

De foreliggende oplysninger skrives ind i din journal i kommunen, og helhedsplejen visiteres ud fra de oplysninger, vi har om dig og din livssituation.

SAGSBEHANDLINGSFRISTER

Ved almindelig ansøgning om hjælp til f.eks. rengøring vil du modtage et kvitteringsbrev fra visitationen inden for 10 hverdage, hvor du vil blive informeret om det videre forløb og forventet besøg af visitor.

Sagsbehandlingstid fra visitationen har modtaget din ansøgning om hjælp, til du kan forvente at modtage en skriftlig afgørelse, er senest efter 10 uger.

Det er dog meget afhængigt af din samlede situation. Akut hjælp til personlige pleje kan starte op inden for et døgn, hvis sagsbehandleren eller den kommunale sygeplejerske vurderer, at der er behov herfor.

Kortere sagsbehandling og afgørelse forekommer også hvis:

- du udskrives fra sygehusophold
- du har nytilkommet øget behov for hjælp
- du udskrives fra sygehus med en alvorlig, livstruende, uhelbredelig sygdom, hvor levetiden forventes at være begrænset
- du får eller kan få forbedret dine sundhedsmæssige udfordringer af hurtig opstart på hjælp

AFGØRELSE OM HELHEDSPLEJE

Hvis du er i målgruppen for helhedsplejeforløb, afgør sagsbehandleren fra Visitationen, om du kan visiteres til det.

Afgørelsen om helhedspleje træffes på baggrund af en konkret individuel vurdering og tager udgangspunkt i kommunens generelle serviceniveau. Den første afgørelse er samtidigt et afklaringsforløb, med en varighed fra to uger til tre måneder, for at visitationen kan vurdere, om du

har fået bevilget det korrekte forløb. Varigheden er afhængig af, hvor omfattende dit tab af funktioner er.

Afgørelsen indeholder information om det forløb, du er bevilliget og om klagemuligheder.

Du har ret til en ny skriftlig begrundet afgørelse, hvis du skifter forløb eller hjælpen afsluttes efter afklaringsforløbet.

I vurderingen af behovet for hjælp bliver der lagt vægt på:

- hvad du selv kan gøre
- om træning eller rehabilitering kan gøre noget for din samlede situation
- om andre i hjemmet kan hjælpe dig med at udføre praktiske opgaver
- om du med råd og vejledning kan klare opgaven selv ved at anvende teknologiske redskaber/maskiner som for eksempel robotstøvsuger, vaskemaskine, opvaskemaskine, smartphones med app's eller andre strukturhjælpemidler
- om hjælpemidler eller boligændringer kan hjælpe dig til at klare opgaverne helt eller delvist

Sagsbehandler kan også give dig råd og vejledning om, hvordan du kan hente hjælp og/eller støtte i civilsamfundet.

HELHEDSPLEJE FORLØB I VORDINGBORG KOMMUNE

Vordingborg Kommune har seks helhedsplejeforløb – fra lille praktisk hjælp til omfattende døgnstøtte.

I forløbene kan du modtage praktisk hjælp, personlig pleje, træning og rehabilitering, alt afhængig af, hvordan dine behov er.

Det er vigtigt at understrege, at de forskellige former for hjælp i de beskrevne forløb er muligheder og ikke ydelser, man automatisk har krav på. Hjælpen gives ud fra en konkret vurdering af dine behov.

Her kan du få et overblik over, hvad de forskellige forløb typisk kan indeholde:

BASISFORLØB – PRAKTISK HJÆLP

Hvis du har et mindre behov, kan du få hjælp til grundlæggende rengøring, som f.eks. at støvsuge, vaske gulv eller ordne badeværelset. Der er ikke tale om personlig pleje i dette forløb.

Er det nyt for dig, at du har brug for praktisk hjælp, tilbyder vi dig vejledning og instruktion i energisparende bevægelser og teknikker, knæ-/rygvenlige arbejdsstillinger og evt. nye hjælpemidler med henblik på at gøre dig selvhjulpnen igen, hvis det er muligt.

Eventuelt genoptræning kan være i form af vejledning, instruktion i selvtræning og relevante dagligdagsaktiviteter og/eller deltagelse i holdtræning (virtuelt eller på center)

FORLØB 1 - BASIS+

Ved Basis+ kan du få hjælp til grundlæggende rengøring, affald, tømme post eller andre mindre praktiske aktiviteter. Personlig pleje kan være hjælp til bad eller støtte til personlig pleje om morgenen. Det kan måske også være støtte til at holde styr på aftaler og få overblik over dagens aktiviteter.

Er det nyt for dig, at du har brug for hjælp, tilbyder vi dig træningsvejledning, instruktion og evt. nye hjælpemidler, med henblik på at gøre dig helt eller stort set selvhjulpnen igen, hvis det er muligt. Eventuel genoptræning vil være i form af vejledning, støtte, instruktion i selvtræning og relevante dagligdagsaktiviteter og/eller deltagelse i holdtræning (virtuelt eller på center)

FORLØB 2 - MODERAT STØTTE

Ved moderat støtte har du måske behov for hjælp morgen og aften. Hjælpen kan bestå af praktisk hjælp til rengøring, og f.eks. tøjvask og opvask, og regelmæssig støtte til personlig pleje – f.eks. bad, morgenpleje og let aftenhjælp, og måske let hjælp i forbindelse med toiletbesøg. Der kan også være daglig støtte til at holde styr på de forskellige aktiviteter, du har i din hverdag, hvis det er vanskeligt for dig.

Vi tilbyder træning eller rehabiliterende vejledning og støtte til nye borgere eller til dig, der måske har fået en ny funktionsnedsættelse.

Det vil foregå som personalestøttet træning med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i forbindelse med hjælp til personlige pleje.

Genoptræning kan være i form af vejledning, støtte, instruktion i selvtræning eller relevante dagligdags-aktiviteter og/eller individuel fysisk træning eller deltagelse i holdtræning (virtuelt eller på center) Målet er at hjælpe dig med at blive helt eller delvist selvhjulpnen igen.

FORLØB 3 - UDVIDET STØTTE

Udvidet støtte indeholder hjælp to til tre gange dagligt. Praktisk hjælp kan være udvidet ift. rengøring, f.eks. pga. inkontinens, og du kan få hjælp til at tilberede og anrette et eller to hovedmåltider.

Personlig pleje er både morgen og aften, og der tilbydes hjælp og støtte ved toiletbesøg eller bleskift. Du kan også få hjælp, hvis du f.eks. har brug for let hjælp til at komme ud af sengen eller op fra lænestolen, eller følges til toilettet.

Vi tilbyder personalestøttet træning med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte. Træningen udføres overvejende integreret i den personlige pleje, men kan være under supervision af terapeut.

Genoptræning og/eller vedligeholdende træning i form af støtte til simple fysiske øvelser, instruktion til pårørende, træning og støtte i at kunne udføre nogle hverdagsaktiviteter.

Formålet er at du kan være så selvhjulpnen som muligt og at vedligeholde dit funktionsniveau.

FORLØB 4 - OMFATTENDE STØTTE

Hvis du har behov for støtte over det meste af døgnet, kan du modtage hjælp flere gange om dagen eller aften, og muligvis også et enkelt besøg om natten. Du får hjælp og støtte til alle hverdagsaktiviteter, praktisk hjælp ved rengøring, tøjvask m.m. og hjælp til personlig pleje, toiletbesøg, bleskift, forflytninger med hjælpemidler, eller måske lejrning og vending i sengen. Det kan også være støtte til måltider, ift at du får spist og drikket i løbet af dagen.

Vi tilbyder personalestøttet træning med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i forbindelse med hjælp til personlige pleje.

Vedligeholdende træning og/eller genoptræning kan være i form af støtte til simple fysiske øvelser, hensigtsmæssige lejringer, vejledning til pårørende, fysisk eller mentalt støtte i at kunne udføre nogle få udvalgte hverdags-aktiviteter. Træningen udføres overvejende integreret i den personlige pleje, men kan være superviseret af terapeut.

Formålet er at vedligeholde det eksisterende funktionsniveau og forhale forringelse.

FORLØB 5 – KOMPLET STØTTE

Dette forløb er for dig med behov for komplet støtte til alle hverdagens aktiviteter, flere gange om dagen og aften, samt 1-2 gange om natten.

Al støtte til personlig pleje, måltider, forflytninger og hygiejne er inkluderet – nogle gange med to personer til stede. Her indgår også hjælp med at spise og drikke, skifte leje og bleskift.

Vi tilbyder personalestøttet træning med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte som en del af hjælpen til personlige pleje, så du vedligeholder dine færdigheder længst muligt.

Derudover kan der tilbydes vedligeholdende træning og/eller genoptræning i form af støtte til simple bevægelser, hensigtsmæssige lejringer, vejledning til pårørende.

Formålet er at vedligeholde det eksisterende funktionsniveau og forhale forringelse.

TILRETTELÆGGELSE AF HELHEDSPLEJEN

Når du er blevet visiteret til helhedspleje, vil du og eventuelt dine pårørende blive inddraget i, hvordan din hjælp løbende kan tilrettelægges og udføres. Ved det første besøg hos dig, laver vi de første aftaler og mål sammen med dig.

Målene vil være fyrtårnet - det vil sige rammen og målet for dit helhedspleje-forløb. Den/de medarbejdere, som kommer i dit hjem, har ansvar for at arbejde efter dine mål.

Udgangspunktet er, at den aftalte hjælp leveres til det aktuelle besøg.

Du vil opleve, at leverandøren tilpasser deres besøg i forhold til din tilstand. Det gælder både antallet af besøg og måden hjælpen leveres på. For eksempel kan hjælpen også ydes via telefonisk opkald eller som et skærmbesøg på en tablet, hvis du ønsker dette.

KONTINUITET I HELHEDSPLEJEN

Vi arbejder på, at du oplever tryghed, kontinuitet og høj faglighed i helhedsplejen, selvom det er forskellige fagligheder og medarbejdere, der kommer i dit hjem.

Kontinuiteten kommer til udtryk ved, at der kommer så få forskellige medarbejdere i dit hjem som muligt.

For os betyder kontinuitet, at medarbejderen altid har et overblik over:

- De mål vi har formuleret med dig
- De aftaler vi har for at opnå dine mål
- Hvilke muligheder der er for at tilrettelægge hjælpen sammen med dig.

HVILKE MEDARBEJDERE ER RUNDT OM DIG I HELHEDSPLEJEN

Helhedspleje udføres af et tværfagligt team af medarbejdere. Teamet består af plejepersonale, sygeplejersker og fysio- og ergoterapeuter, samt visitator. Derudover er der mulighed for at sparre med for eksempel sygeplejespecialister, demenskonsulenter og kostkonsulenter.

Helhedsplejen tilrettelægges i samarbejde med dig, og altid med fokus på, om du igen kan blive helt eller delvis selvhjulpent, hvis det er muligt.

Det er ikke alle repræsentanter fra det tværfaglige team som kommer for at besøge dig. I den daglige hjælp vil det primært være dine faste medarbejdere fra hjemmeplejen, som kommer hos dig. I perioder kan du få besøg af afløsere, f.eks. under ferieafvikling og ved sygdomsfravær.

Leverandøren er ansvarlig for den praktiske uddannelse af social- og sundhedselever og studerende. Derfor kan din hjælper være ledsaget af elever/studerende, som i perioder også udfører den aftalte helhedspleje.

Vores medarbejdere har inden ansættelsen afleveret en straffeattest og underskrevet en tavshedserklæring. Medarbejderne har dog pligt til at give besked til visitationen, hvis de oplever markante ændringer i din situation under besøget.

Hjælperen skal bære synligt kort med billedlegitimation eller kunne fremvise det ved forespørgsel. Hvis du er blind eller meget svagtseende, skal hjælperen præsentere sig, hvis der kommer andre end de hjælpere, du kender.

HVORDAN UDFØRES HELHEDSPLEJEN

Hjælp til praktiske opgaver gives som hovedregel i dagtimerne på hverdage mellem kl. 7.00 og kl. 15.00.

Anretning og tilberedning af mad, samt hjælp til personlige pleje kan aftales uden for dette tidsrum.

Det er muligt at ændre indsatsen, hvis det kan gøres inden for den tid medarbejderen normalt bruger på opgaven, og hvis medarbejderen vurderer, at det er fagligt forsvarligt.

Det betyder, at der kan være situationer, hvor medarbejderen vurderer, at dine konkrete ønsker er i modstrid med, hvad der er fagligt forsvarligt eller hensigtsmæssigt i forhold til din tilstand. Du har altid mulighed for at spørge ind til baggrunden for medarbejderens faglige vurdering.

DIT HJEM SOM ARBEJDSPLADS

Dit hjem er ved helhedsplejen en arbejdsplads for hjemmeplejen. Medarbejderen er underlagt arbejdsmiljølovgivningen, som kan sætte nogle begrænsninger i forhold til at imødekomme dine ønsker.

Medarbejderne vil udarbejde en ArbejdsPladsVurdering (en APV) i dit hjem. APV'en kan vise, at det er nødvendigt at flytte eller fjerne møbler for at skabe tilstrækkelig plads til, at hjælperen kan udføre arbejdet. Dine pårørende skal hjælpe med denne opgave.

Leverandøren kan være nødt til at tilrettelægge hjælpen anderledes, indtil de arbejdsmiljømæssige forhold er bragt i orden.

APV hjælpemidler er hjælpemidler, som skal stilles til rådighed for at sikre, at plejepersonalet kan udføre deres arbejde forsvarligt og i overensstemmelse med gældende arbejdsmiljøregler. I forbindelse med, at du modtager pleje, kan det være nødvendigt at tildele dig APV-hjælpemidler.

Det kan f.eks. være en plejeseng, badestol, toiletstol, sengebord, personlift og sejl. APV-hjælpemidlerne er til låns og udelukkende tildelt som en del af den pleje, du modtager. Hvis din pleje eller dit funktionsniveau ændres til det bedre, og hjælpemidlerne ikke længere er nødvendige for udførelsen af plejen, skal de afhentes igen af vores hjælpemiddeldepot medarbejdere.

Er du ryger, skal du lufte ud en halv time før aftalt tid for udførelse af hjælpen. Du må heller ikke ryge, mens medarbejderen er i dit hjem.

Har du hund, kan det være nødvendigt, at den skal opholde sig i et tilstødende lokale, hvis den udviser faretruende adfærd over for medarbejderen.

Hvis du ikke og der ikke er nogen i husstanden, der kan åbne indgangsdøren, opsættes kommunens nøglebokssystem. Nøglebokssystemet placeres på væggen tæt ved din dør. Du har ansvar for, at lys- og adgangsforhold er i orden, og at sne er ryddet op til hjemmets dør.

OPFØLGNING PÅ DIN HELHEDSPLEJE

For at du hele tiden er inddraget i mål og plan med din hjælp, vil der være jævnlig opfølgning på din helhedspleje. Medarbejderne vil sammen med dig følge op på tilrettelæggelsen af din hjælp, og om du når dine mål. Hvor ofte, der er opfølgning, afhænger af din samlede situation.

Hvis der er markante ændringer i din samlede situation, kan der være behov for, at det tværfaglige team må samles og lave en ny vurdering i dialog med dig. Det kan betyde, at du bliver visiteret til et nyt helhedspleje-forløb. Du vil modtage en ny afgørelse, hvis det sker.

INDDRAGELSE AF DINE PÅRØRENDE OG CIVILSAMFUND

Civilsamfundet, det lokale fællesskab og dine pårørende er vigtige for at du oplever livsglæde, så du fastholder eller udvikler dine fysiske, psykiske og sociale evner til at fungere i din hverdag.

Derfor indgår vi i et samarbejde med dine pårørende og hjælper med at afklare, hvilke muligheder der er i lokale fællesskaber og civilsamfundet, som du kan deltage i.

HELHEDSPLEJE PÅ PLEJECENTRE OG BOTILBUD

Helhedspleje med behov for døgntilbud leveres på plejehjem, botilbud eller et midlertidigt døgnophold tilbud.

FRIT VALG AF LEVERANDØR

Bor du hjemme, kan du vælge mellem den kommunale leverandør, og private leverandører af helhedspleje, som er godkendt af Vordingborg Kommune.

Du har ikke frit valg, hvis du bor i en plejebolig. Her er det altid medarbejderne på plejecentret, der leverer hjælpen.

Hvis du får behov for helhedspleje med meget kort varsel, er det som hovedregel den kommunale hjemmepleje, der leverer helhedsplejen. Du vil senere få mulighed for at skifte til en privat leverandør.

Visitor kan oplyse dig om, hvilke leverandører kommunen har aftale med. Er du tildelt helhedspleje, kan den private leverandør tilbyde dig at købe ekstra hjælp, såsom ekstra rengøring.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel. I opsigelsesperioden får du fortsat hjælpen fra den leverandør, du hidtil har haft.

Det er altid kommunen, der har ansvaret for, at du får den hjælp, du har behov for.

AFBUD OG ERSTATNINGSHJÆLP

Leverandøren af helhedsplejen kan ikke aflyse din hjælp, men kan blive forhindret i at komme til det aftalte tidspunkt.

Du vil blive kontaktet per telefon senest samme dags morgen, hvis det bliver nødvendigt at flytte en aftale mere end en time. Ved akut opståede situationer dog så hurtigt som muligt.

Hvis du får personlig hjælp og pleje, skal hjælpen som hovedregel altid leveres den aftalte dag. Hjælp til personlig pleje, der kun ydes en til to gange om ugen, skal ydes inden for to hverdage.

Hvis du får hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, tilbydes du ved afbud fra leverandør erstatningshjælp inden for 3 hverdage. Rengøring kan efter aftale med dig flyttes til en anden dag/tidspunkt.

Der kan ikke kræves erstatningshjælp, når hjælpen ikke kan leveres, fordi du er indlagt på midlertidigt ophold, ferie eller lignende.

Derfor er det vigtigt, at du melder afbud til din leverandør, hvis du for eksempel er bortrejst. Du skal melde afbud senest hverdagen før i leverandørens telefontid.

Hvis du ikke har meldt afbud og ikke er at træffe, kontakter leverandøren dine pårørende af hensyn til din sikkerhed. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget helt galt, kontakter hjælperen politiet.

NÅR HJÆLPEN SKAL LEVERES I EN ANDEN KOMMUNE

Hvis du skal til en anden kommune på grund af feriebesøg, ophold i sommerhus eller lignende, kan du få den nødvendige hjælp leveret i den anden kommune. Kontakt visitationen for yderligere oplysninger.

KLAGEVEJLEDNING

Klage over afgørelsen

Hvis du ikke bliver tildelt det forløb, du har søgt om, kan du klage. Klagevejledning er vedlagt den afgørelse, du modtager. Heri kan du læse, hvad du skal gøre, hvis du vil klage. Du skal være opmærksom på klagefristen. Fristen fremgår af afgørelsen.

Klage over hjælpens udførelse

Hvis du er utilfreds med mangler, uhensigtsmæssigheder, hjælperen, indsatse eller den måde, hjælpen udføres på, skal du klage til den nærmeste leder hos leverandøren. Leverandørens telefonnummer fremgår af afgørelsen.

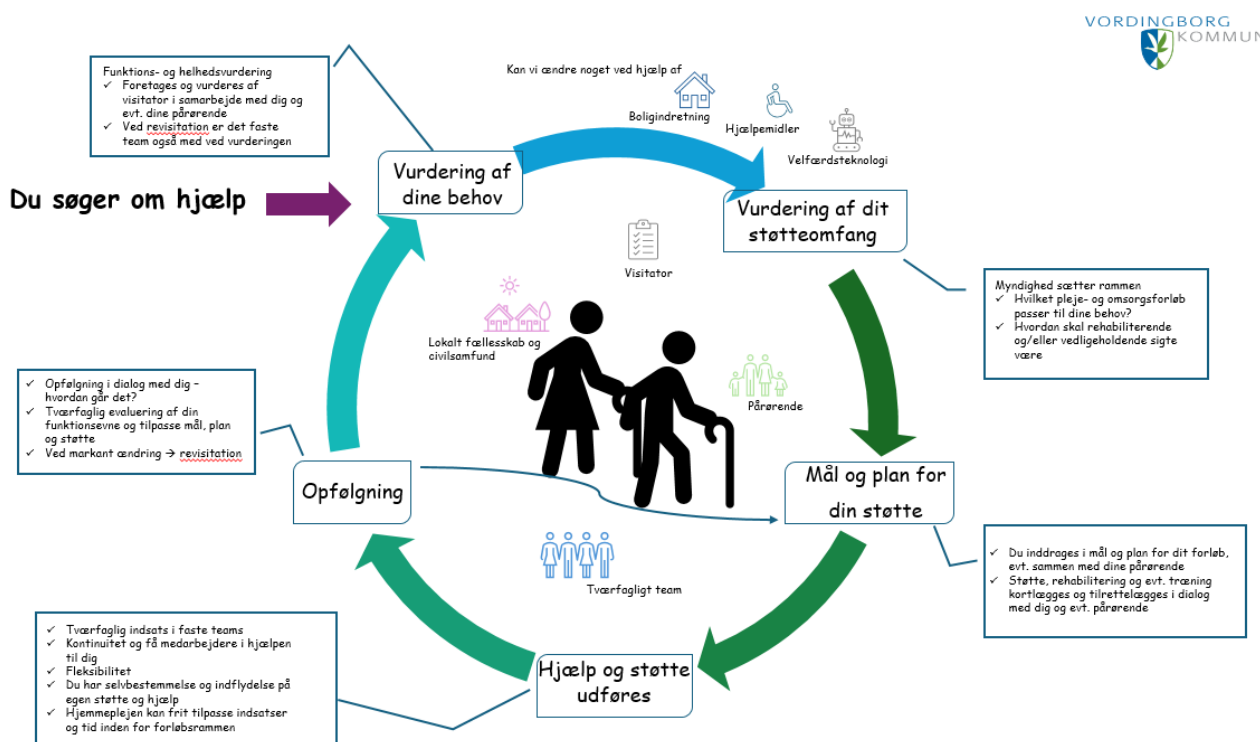
Hvis leverandøren ikke imødekommer din henvendelse, kan du klage til Visitationen. Der er ingen specielle krav til din klage. Du kan klage både skriftligt eller mundtligt ved en telefonhenvendelse eller ved personlig henvendelse.

Du kan sende din klage elektronisk til Vordingborg Kommune via Borger.dk. Det skal du bruge MitID til. Vi anbefaler, at du bruger denne metode, når du sender personfølsomme oplysninger.

Du kan også sende eller aflevere din klage til Vordingborg Kommune, Valdemarsgade 43, 4760 Vordingborg. Skriv gerne att: Center for Pleje og Omsorg

Når vi har modtaget din klage, har vi 4 uger til at sagsbehandle din klage. Du vil du få besked, om vi ændrer vores afgørelse, eller om vi fastholder afgørelsen. Hvis vi fastholder vores afgørelse, vil vi sende din klage til Ankestyrelsen, sammen med alle sagens akter.

Elementerne i Helhedsplejen





Har du spørgsmål eller ønsker yderligere oplysninger

Kontakt

Center for Pleje og omsorg

Vordingborg Kommune

Tlf. 55 36 29 10

Telefontid: hverdage kl. 9-12



Vordingborg Kommune

Postboks 200

Storegade 56

4780 Stege

Tlf. 55 36 36 36