



# **Indsatskatalog**

## **Social omsorg**

### **Hedensted Kommune**

## Indhold

Formål .....	3
Indsatser - kort beskrivelse .....	4
Dit hjem – personalets arbejdsplads .....	9
Hvem leverer indsatsen .....	10
Klagemuligheder .....	11
Ordliste .....	12
Telefonliste .....	13

*Udarbejdet af Senior Service, Ny Skolegade 4, 8723 Løsning - december 2012  
Revideret - januar 2014*

*Godkendt i Byrådet den 28. januar 2014*

## Indsatskatalog – Social omsorg Hedensted Kommune

### Indsatser med visitation

Omsorg for andre betyder ikke, at man skal gøre alting for dem. Den bedste omsorg, man kan give, er at hjælpe mennesker med at kunne klare sig selv. Det er grundtanken bag den hjælp, Hedensted Kommune tilbyder borgerne.

Nogle gange kan vi mere, end vi selv tror. Ved at fokusere på det du kan, og ved at bruge træning og hjælpemidler til at støtte dig i at blive stærkere, få flere kræfter og blive så selvhjulpen som muligt, får du frihed i stedet for passiv afhængighed.

Hvis der, selv med støtte, træning og hjælpemidler, alligevel er ting, du ikke selv kan klare, kan du bevilliges hjælp fra Social omsorg i henhold til serviceniveauet.

### Formål

Formålet med indsatsen er at forebygge ved hjælp af vejledning, træning, anvendelse af hjælpemidler eller støtte, så du bliver så selvhjulpen som mulig i din hverdag.

### Sagsbehandlingen og afgørelsen

Hvis du mener, du har brug for hjælp, skal du henvende dig til Hedensted Kommune. En visitator, som er en faguddannet person vil, aftale besøg og sammen med dig, vurdere dine behov og hvilke muligheder, der er for hjælp.

Vurderingen tager afsæt i dine behov, i lovgivningen og i det serviceniveau, Hedensted Byråd har vedtaget. Hjælpen bevilliges altid på baggrund af en konkret, individuel faglig vurdering af din samlede situation og behov.

Ved bevilling af hjælp bliver der lagt vægt på:

- Hvad du selv kan gøre uden videre.
- Hvad du selv kan gøre ved anvendelse af hjælpemidler, efter træning, oplæring eller vejledning.
- Om der er en ægtefælle eller andre i dit hjem, der kan varetage de praktiske opgaver.
- Hvad du selv kan gøre, med støtte fra personale..
- Hvad du er ude af stand til selv at gøre og derfor har behov for hjælp til

Målet er, at du bliver i stand til selv at klare så mange ting som muligt.

Du er meget velkommen til at invitere en bisidder – f.eks. en pårørende eller en bekendt – med til samtalen. Du kan også give fuldmagt til en person, der træffer beslutninger på dine vegne. Det kaldes en partsrepræsentant.

Efter vurderingen kan visitatoren bevillige dig den nødvendige hjælp. Du vil som oftest få afgørelsen om den tildelte hjælp skriftligt. Dit behov for hjælp bliver løbende revurderet af såvel visitator som det personale, der kommer i dit hjem. På den måde sikrer vi, at du får den hjælp, du skal have.

## Indsatser - kort beskrivelse

### Træning og genoptræning

Rehabiliteringsafdelingen tilbyder træning og genoptræning efter forskellige lovgivninger.

Træning tilbydes alle aldersgrupper – fra 0 til 110 år – og indsatsen tager sigte på at borgerne tilbydes en målrettet og tidsbegrænset indsats for at genvinde tabte færdigheder – og for børns vedkommende få mulighed for et så selvstændigt, ligeværdigt og meningsfuldt liv som muligt.

Borgere, der trænes efter en genoptræningsplan (træning efter sygehuskontakt), er henvist til tilbuddet via sygehuset. Derefter er det den trænende terapeut i Rehabiliteringsafdelingen, der visiterer til indhold og længde.

Voksne borgere, der tilbydes træning efter serviceloven ( vedligeholdende træning eller genoptræning uden sygehuskontakt), visiteres af trænende terapeut i Rehabiliteringsafdelingen.

Børn tilbydes træning efter flere paragraffer, og visitation til træning foretages af et visitationsteam af medarbejdere fra Rehabiliteringsafdelingen og PPR.

Træning varetages af kommunens terapeuter. Der er ikke mulighed for frit valg.

For borgere med genoptræningsplan foregår træningen hovedsageligt i træningsfaciliteterne i Sundhedshuset i Løsning. Der er former for træning, hvor det er mere hensigtsmæssigt, at det foregår i hjemmet.

Vedligeholdende træning og genoptræning efter serviceloven foregår dels på Nederbylund i Tørring, i Sundhedshuset i Løsning eller i eget hjem.

Læs mere om træning og genoptræning på faktaarket i denne pjece, og på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### Rehabilitering / Aktiv Hver Dag

Hvis du ikke selv kan klare de daglige opgaver – for eksempel personlig pleje, rengøring, indkøb, påtagning af støttestrømper, så tilbyder Hedensted Kommune dig en udredning.

Her vil du se på opgaverne sammen med en fagperson. I vil sammen kigge på om opgaven kan løses på en anden måde: Kan den løses med hjælpemidler, kræver det træning at kunne løse den, eller er der andre muligheder? Der vil blive lavet et forløb hvor I træner i at løse opgaverne på en anden måde.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Sygepleje**

Hvis du har brug for sygepleje til f.eks. medicin, sår, støtte/vejledning, o.l. skal du henvende dig til din læge, der vil kontakte hjemmesygeplejersken.

Du kan få hjælp til sygepleje i dit hjem eller på en af sygeplejeklinikkerne i Hedensted Kommune. Hjemmesygeplejersken vurderer, om du kan modtage sygepleje i sygeplejeklinikken eller i hjemmet.

Se mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Madservice**

Kan du ikke selv klare madlavningen, kan du få træning og vejledning i brugen af hjælpemidler. Er træning og/eller hjælpemidlerne ikke tilstrækkeligt, kan du få bevilget madservice.

Prisen for madservice fastsættes hvert år af Byrådet.

Du kan få bevilget madservice i kortere eller længere perioder. Det sker efter en individuel, konkret faglig vurdering. I perioden vil dit behov løbende blive vurderet

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Praktisk hjælp**

Hvis du ikke selv kan klare rengøring, tøjvask og indkøb, kan du få træning og vejledning i brugen af hjælpemidler. Er træningen og/eller hjælpemidlerne ikke tilstrækkeligt, kan du få bevilget støtte og hjælp til ét eller flere daglige gøremål.

Du kan få bevilget praktisk hjælp i kortere eller længere perioder. Det sker efter en individuel, konkret faglig vurdering. I perioden vil dit behov løbende blive vurderet.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Personlig pleje**

Hvis du ikke selv kan klare personlig pleje, kan du få træning og vejledning i brugen af hjælpemidler. Er træningen og/eller hjælpemidlerne ikke tilstrækkeligt, kan du få



bevilget støtte og hjælp til personlig pleje.

Du kan få bevilget personlig pleje i kortere eller længere perioder. Det sker efter en individuel, konkret vurdering. I perioden vil dit behov løbende blive vurderet.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Fleksibel hjemmehjælp**

Er du bevilliget personlig og/eller praktisk hjælp har du ret til at bytte ydelser. Bytteydelsen leveres i hjemmet, og omfanget svarer til omfanget af den ydelse, du vælger fra .

Hvis der er tvivl om, hvorvidt det er fagligt forsvarligt at give en anden hjælp end den bevilligede, tager personalet udgangspunkt i den konkrete bevilling.

Hvis en ydelse byttes, skrives det i din samarbejdsbog i et særskilt ark, hvilke ydelser der udføres i stedet for.

Hvis du 3 gange i træk fravælger den samme bevilligede ydelse, vil en visitator revurdere hjælpen i forhold til dit behov.

### **Daghjem**

Kan du ikke overkomme, overskue eller tage initiativ til samvær pga. af nedsat fysisk/psykiske færdigheder, kan du bevilliges ophold i et daghjem på hverdage.

Det kan samtidig være en aflastning for dine pårørende, at du kommer i daghjem.

Prisen for ophold i daghjem fastsættes hvert år af Byrådet.

Du kan få bevilget daghjemsophold i kortere eller længere perioder. Det sker efter en individuel, konkret faglig vurdering. I perioden vil dit behov løbende blive vurderet

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Daghjem for demente borgere**

Har du en demens diagnose, og kan du ikke overskue, at tage initiativ til samvær eller er særlig skrøbelig, kan du bevilliges et ophold i demensdaghjem på hverdage.

Det kan samtidig være en aflastning for dine pårørende, at du kommer i demensdaghjem.

Prisen for ophold i demensdaghjem fastsættes hvert år af Byrådet.

Du kan få bevilget ophold i demensdaghjem i kortere eller længere perioder. Det sker efter en individuel, konkret, faglig vurdering i et samarbejde mellem en demenskonsulent og din visitator. I perioden vil dit behov løbende blive vurderet.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### Afløsning i eget hjem

Pårørende, der passer dig, som har brug for at blive afløst, kan modtage afløsning i hjemmet.

Din pårørende kan få bevilget afløsning i hjemmet nogle timer en gang om ugen. Det sker efter en individuel, konkret faglig vurdering. I perioden vil behovet løbende blive vurderet.

### Ophold på korttidsophold

Du kan komme på korttidsophold når:

- Du, i en akut eller planlagt periode, har brug for støtte, pleje, omsorg og træning, der ikke kan varetages i hjemmet, og hvor sygehusindlæggelse ikke skønnes nødvendig.
- Du er alvorligt syg eller døende.
- Din pårørende, der passer dig, har brug for at blive afløst i en længere periode.

Du kan få bevilget et korttidsophold i en nærmere afgrænset periode. Det sker efter en individuel, konkret faglig vurdering. I perioden vil behovet løbende blive vurderet

Prisen for korttidsophold fastsættes hvert år af Byrådet.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### Boliger

Hedensted Kommune har et antal ældre- og plejeboliger for borgere, hvis behov for pleje og omsorg er så stort, at det ikke kan tilgodeses i en almindelig bolig. Det drejer sig om borgere, som har varigt nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne, og et varigt behov for pleje og praktisk hjælp.

For at få bevilliget en ældre- eller plejebolig skal du henvende dig til en visitator (se telefonliste). Herefter bliver der foretaget en individuel, konkret faglig vurdering i henhold til kriterierne, som kan ses på hjemmesiden.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### Omsorgstandpleje

Hvis din egenomsorg er så begrænset, at du har behov for hjælp til daglige funktioner, tandpleje og du ikke kan benytte det etablerede tandplejesystem, kan du bevilliges omsorgstandpleje.

Prisen for omsorgstandpleje fastsættes hvert år af Byrådet.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Handicapkørsel**

Du har mulighed for at søge om handicapkørsel, hvis du har et ganghjælpemiddel og ikke kan anvende kollektiv trafik.

Handicapkørsel er et supplement til den kollektive trafik. Det betyder, at flere kunder kan køre med på samme rejse. Det betyder også, at du ikke altid vil blive kørt den korteste vej, men du betaler kun for den korteste vej. Din rejse kan blive forlænget med op til 100 % af din direkte køretid.

Prisen for handicapkørsel fastsættes af trafikselskabet.

Læs mere på Hedensted Kommunes hjemmeside: [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### **Praktiske oplysninger i forbindelse med leveringen af indsatsen**

Når du modtager en indsats, får du en kontaktperson ved din leverandør, som kan besvare eventuelle spørgsmål og uklarheder i forhold til hjælpen.

Ved anden hjælp end sygepleje er målgruppen voksne over 18 år.

### **Hvad kan du forvente af personalet?**

Du er selv med til at planlægge den hjælp du skal modtage.

Personalet skal støtte og motivere dig til at deltage så aktivt som muligt i de daglige gøremål, for at styrke og bevare dine ressourcer. Hjælpen bliver tilrettelagt så den er med til at holde dig aktiv.

Personalet skal være bekendt med Hedensted Kommunes serviceniveau og skal vide, hvilken hjælp du helt konkret er bevilget.

Alt personale, der kommer i dit hjem – uanset om de kommer fra kommunen eller fra en privat leverandør – skal bære et synligt navneskilt.

Leverandøren har tavshedspligt og meddelelsespligt.

Leverandøren har desuden notatpligt, og skriver observationer og handlinger i et elektronisk omsorgssystem. Du har ret til at få aktindsigt i disse oplysninger.

Personalet og deres familie må ikke modtage gaver eller lignende fra dig. De må heller ikke låne penge af dig eller sælge varer til dig.

### **Rygning**

Det er en forudsætning for at få hjælp, at du og dine gæster ikke ryger i dit hjem,



mens personalet er der. Hvis du ryger, henstilles det, at du lufter ud inden personalet kommer.

Personalet må ikke ryge i dit hjem eller udendørs ved dit hjem.

### **Dit hjem – personalets arbejdsplads**

Personalet skal kunne arbejde sikkerhedsmæssigt forsvarligt i dit hjem, og der skal være tilstrækkelig plads til at løse opgaven. Derfor vil der blive lavet en arbejdsplads-vurdering (APV) for at sikre, at arbejdsredskaber, hjælpemidler, el-apparater og andet, som personalet skal bruge, er i orden.

Det kan være nødvendigt at ommøblere, fjerne gulvtæpper og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem.

Du skal selv stille de almindelige arbejdsredskaber til rengøring til rådighed. Det indbefatter blandt andet: støvsuger, klude, gulvskrubbe og rengøringsmidler. Rengøringsmidlerne skal være miljøvenlige og arbejdsredskaberne i forsvarlig stand.

I Arbejdspladsvurderingen kigger man på:

- Adgangsforhold
- Hjemmets indretning
- Miljørigtige rengøringsmidler
- Om støvsugeren kan suge
- Om støvsugerens rør kan indstilles i længden (teleskoprør 1,2 m)
- Der skal være hjul på støvsugeren
- Ved støvsugning på flere etager, skal der være en støvsuger på hver etage
- Om skافتet på gulvskrubbe/kost/moppe er langt nok eller er med teleskop (1,5 m)
- Anvendelige klude/gulvklud
- Hjælpemidler
- Elinstallationer
- Psykiske forhold
- Øvrige forhold

Husdyr skal være forsvarligt lukket inde, når personalet er i hjemmet.

Hvis der er punkter, der ikke opfylder Arbejds miljølovens krav, skal forholdene bringes i orden, inden hjælpen startes.

Hvis du er bevilliget færdigretter og låner mikroovn og skabsfryser af Hedensted Kommune, skal de placeres i bordhøjde.

### Hvem leverer indsatsen?

Du skal vælge mellem den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, som er godkendt af kommunen. Det er som udgangspunkt faglært personale, der står for indsatsen.

Der er ingen forskel på serviceniveauet mellem de kommunale og de private leverandører.

Du kan også selv udpege en person, for eksempel en pårørende, der skal godkendes og ansættes af kommunen.

Læs mere på [www.hedensted.dk](http://www.hedensted.dk)

### Leverandøren af hjælpen:

- Skal, i samarbejde med dig, sikre at du får den hjælp, du er blevet bevilget.
- Må ikke aflyse hjælp til pleje eller praktisk hjælp.
- Skal orientere dig telefonisk eller skriftligt ved omlægning af aftaler.
- Skal, når det gælder omlægning af daglig pleje, tilbyde erstatningshjælp den samme dag.
- Skal, når det gælder omlægning af praktisk hjælp, tilbyde erstatningshjælp ved senest fem hverdage efter det planlagte besøg.
- Skal orientere dig telefonisk, hvis et besøg til pleje eller praktisk hjælp flyttes mere end 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt.
- Må ikke aflyse indgåede aftaler med dig om madservice.
- Skal orientere dig telefonisk, hvis en leverance af udbragt mad flyttes mere end 45 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt.

### Husk at melde afbud

Hvis du ikke er hjemme, er det vigtigt, at du giver besked til leverandøren. Det kan ellers blive nødvendigt at få en låsesmed til at åbne for at sikre, at du ikke ligger hjælpeløs. Udgiften til låsesmeden betales af dig.

Du kan kun få den aftalte hjælp, når du selv er til stede i hjemmet. Evt. afbud skal meldes senest klokken 15.00 dagen før det aftalte besøg.

Hvis du aflyser besøg, gives der erstatningsbesøg, hvis aflysningen er på grund af:

- Akut lægebesøg, behandling/kontrol på sygehus og ved speciallæge.
- Uforudsete situationer af familiær karakter f.eks. begravelse, ulykkestilfælde, akut sygdom.

Erstatningsbesøg gives ikke, hvis aflysningen er pga. f.eks.:

- Udrejse, besøg af gæster, besøg hos venner/bekendte, udflugter, frisør, indlæggelse.

### Tilsyn med indsatsen

Hedensted Kommune skal føre tilsyn jævnfør [§ 151c i Serviceloven](#) med, at der gives den fornødne hjælp. Dette tilsyn varetages af en visitator i Hedensted Kommune ved stikprøvekontrol 2 gange årligt.

### Klagemuligheder

Hvis der opstår problemer med hjælpen, skal du først henvende dig til den leverandør, du har valgt – altså den person, der udfører hjælpen eller leverer maden til dig. Er der generelt problemer med hjælpen, skal du henvende dig til din visitator.

### Klage over afgørelsen

Hvis du ikke er enig i afgørelsen af en sag, kan du klage over denne inden 4 uger til Ankestyrelsen.

Klagen skal du sende til kommunen, på følgende adresse:  
Visitationskontoret, Ny Skolegade 4, 8723 Løsning.

Du kan klage mundtligt eller skriftligt. I klagen kan du oplyse, hvorfor du ikke er enig i afgørelsen. Klager andre på dine vegne, skal der foreligge en fuldmagt fra dig.

Når kommunen har modtaget din klage, vil vi se på din sag igen. Vi vil tage stilling til, om vi giver dig helt eller delvis medhold i din klage. Hvis vi ændrer afgørelsen, vil du få besked herom inden 4 uger. Hvis vi ikke ændrer afgørelsen, sender vi din klage til Ankestyrelsen sammen med sagens øvrige akter inden for 4 uger.

Hvis du har spørgsmål til afgørelsen eller er i tvivl om, hvordan du skal klage, er du velkommen til at kontakte os:

Tlf. 7975 5820

mandag til torsdag kl. 9.00 - 15.00

fredag kl. 9.00 - 13.30.

Mail: [visitation.seniorservice@hedensted.dk](mailto:visitation.seniorservice@hedensted.dk)

Postadresse: Visitationskontoret, Ny Skolegade 4, 8723 Løsning

**NB!** Du kan ifølge loven *ikke* klage over afgørelser om: Handicapkørsel, kørsel til træning, aflastning og aktiviteter.

## Ordliste

APV	Arbejdspladsvurdering
Bevilling	Den hjælp, det afgøres du skal have.
Leverandør	Den person, der udfører hjælpen, eller leverer maden til dig.
Meddelelsespligt	Personalets pligt til at videregive oplysninger ved ændringer.
Notatpligt	Personalets pligt til at dokumentere i kommunens omsorgssystem.
Partsrepræsentant	En person, som du giver fuldmagt til at handle for dig.
PBS	Betalingservice
PPR	Psykologisk Pædagogisk Rådgivning. PPR er en tværfaglig organisation, der giver råd og vejledning omkring børn og unge med særlige behov.
Rehabilitering	Træning og vedligelse af funktioner.
Samarbejdsbog	En bog kommunen lægger i dit hjem. Bogen indeholder oplysninger om den hjælp du modtager.
Visitor	Den fagperson, der bevilliger hjælpen.

<b>Telefonliste</b>		
<b>Afdeling</b>	<b>Telefonnr.</b>	<b>Telefontid</b>
<b>Visitor</b> Personlig og praktisk hjælp, ældre/pleje boliger, daghjem, afløsning, korttidsophold, handicapkørsel, omsorgstandpleje.	7975 5820	Mandag til torsdag kl. 9-15 Fredag kl. 9-13.30  Mail: <a href="mailto:visitation.seniorservice@hedensted.dk">visitation.seniorservice@hedensted.dk</a>
<b>Sygeplejersken distrikt Øst</b> Juelsminde/Glud/Hornsyld/Barrit	7569 5156	Hverdage kl. 12 - 13
<b>Sygeplejersken distrikt Midt</b> Hedensted/Løsning	2941 6920	Hverdage kl. 12 - 13
<b>Sygeplejersken distrikt Vest</b> Tørring, Uldum, Rask Mølle, Lindved, Øster Snede	7983 3032	Hverdage kl. 12 - 13
<b>Hjælpe-middelafdeling</b>	7991 8230	Hverdage kl. 8.30 - 12.00 Mail: <a href="mailto:posthjaelpemidler@hedensted.dk">posthjaelpemidler@hedensted.dk</a>  Kvikservice-skranken er åben for personlig henvendelse torsdage kl. 14.30 - 16.30
<b>Sagsbehandlende terapeuter</b>	7991 8230	Hverdage kl. 8.30 - 9.30
<b>Træning og genoptræning</b>	7991 8250	Hverdage kl. 12 - 13