

SUNDHED OG OMSORG

Generel information og samarbejde



**ROSKILDE
KOMMUNE**

#ALLE TIDERS ÆLDRELIV

Denne brochure er en del af Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder for praktisk hjælp og personlig pleje, træning og meget mere. Kvalitetsstandarderne er en beskrivelse af den hjælp og støtte, som Roskilde Kommune tilbyder borgere i Roskilde, som har svært ved at klare sig selv for eksempel på grund af fysisk eller psykisk svækkelse.

Kvalitetsstandarderne beskriver også formålet med den hjælp, Roskilde Kommune tilbyder samt hvordan hjælpen udføres. I de øvrige brochurer kan du læse en nærmere beskrivelse af, hvad du kan få hjælp til, og også lidt om hvad Roskilde Kommune ikke yder hjælp til.

Forord

Hvis du som borger har brug for hjælp og støtte gennem kommunen, skal du opleve, at hjælpen er respektfuld, værdig og af høj kvalitet. Vi er her for at sikre, at du får den hjælp, som passer bedst til dig og den måde, du gerne vil leve dit liv på.

I virkeligheden mener jeg, at den bedste hjælp, vi kan give, er, at du så vidt muligt kan blive ved med at klare dig på egen hånd. Vi ved fra andre borgere, som er blevet genoptrænet til at klare sig uden hjælp, at det har forbedret deres livskvalitet. Det er rarest at være uafhængig af andre. Det giver frihed. Derfor har vi også fokus på, at vores ydelser så vidt muligt skal gives som hjælp til selvhjælp.

For at sikre, at hjælpen har den ønskede kvalitet, har Roskilde Byråd besluttet forskellige serviceniveauer for hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp, forebyggende hjemmebesøg og kommunal træning. Vi har også vedtaget serviceniveauer for ydelser som sygepleje, omsorgstandpleje, for Seniorhøjskolen og for ældre- og plejeboliger.

Kvalitetsstandarderne beskriver således hvilken hjælp, du eller dine pårørende kan forvente at få.

Leverandøren af hjælp - hvad enten det er os eller en privat leverandør - skal altid vurdere, hvordan vi kan støtte dig i at blive så selvhjulpne som muligt. Det kan for eksempel være, at du får hjælp til, hvordan du igen selv kan lave mad, tage støttestrømper på eller støvsuge. Hjælpen kan også gives til dig virtuelt via en tablet, hvor personalet hjælper dig med vigtige gøremål som fx assistance ved indtagelse af medicin.

Jeg håber, at du får et godt samarbejde med de dygtige medarbejdere. Vi ser frem til at hjælpe dig godt på vej.



Tina Boel
**Formand for Sundheds-
og Omsorgsudvalget**

Formålet med hjælpen - Hjælp til selvhjælp

Hvis du, som borger i Roskilde Kommune, får svært ved at klare hverdagens gøremål, har du mulighed for at søge om at få hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver.

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 hjælp til at udføre rengøring, bad, 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 på en måde, så du føler dig tryk ved at udføre dem.

Det er også muligt, at du kan blive uafhængig af hjælp ved brug af teknologiske hjælpemidler. Det kan for eksempel være et toilet med hæve-sænkefunktion. 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.

Hvor længe kan du få hjælp?

Efter en periode vil du sammen med personalet 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 selvhjulpent og uafhængig igen. Så slutter Hjælp til Selvhjælp og du kan vende tilbage til din vante tilværelse. Hvis du fortsat har behov for hjælp eller støtte, vil du få tilbudt den hjælp, som du har behov for. Hjælpen vil fortsat have fokus på at inddrage dig og bevare de funktioner og ressourcer, du allerede har og kan også ske virtuelt.

Politisk besluttet serviceniveau

Byrådet i Roskilde Kommune reviderer mindst en gang årligt serviceniveauet, dvs. kvalitetsstandarderne, for personlig pleje og praktisk hjælp, mv. efter servicelovens § 139. Kvalitetsstandarderne beskriver, hvilken hjælp du eller dine pårørende kan forvente at få, hvis du bliver visiteret til hjælp.

Generel information

Her kan du læse om de praktiske forhold, der er vigtige forudsætninger for den hjælp, Roskilde Kommune leverer.

Du kan også læse om, hvordan du søger om hjælp samt hvordan du kan klage, hvis du ikke er tilfreds med den hjælp, du modtager.

NÅR DU SØGER OM HJÆLP

Hvordan søger du om hjælp, træning eller bolig?

Hvis du vil søge om hjælp, skal du henvende dig til Roskilde Kommunes Myndighedsservice. Du kan se adresse og telefonnumre bagerst i brochuren.

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

Lovgivningsmæssig ramme for hjælpen til dig

Hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp, herunder madservice, ydes efter § 83 i serviceloven. Hjælp til træning ydes efter servicelovens § 86. Har du modtaget en genoptræningsplan efter indlæggelse ydes hjælpen efter sundhedslovens § 140. Aktivitets- og samværstilbud i Seniorhøjskolen sker efter servicelovens § 79. Forebyggende hjemmebesøg ydes efter servicelovens § 79a. 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 servicelovens § 192.

Myndighedsservice eller Voksenservice?

Myndighedsservice behandler sager om hjælp i hverdagen samt ansøgninger om træning. Derudover behandles ansøgninger om ældre- og handicap egnede boliger, handicap-egnede boliger samt plejeboliger.

Voksenservice behandler sager om hjælp til borgere med psykiske lidelser. For at søge om hjælp skal du henvende dig til Voksenservice. Du kan finde kontaktinformation på bagsiden af denne publikation samt på Roskilde Kommunes hjemmeside.

Vurdering af dit behov for 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.



Visitatoren vil vurdere dit behov ud fra en helhedsvurdering af din samlede situation, herunder:

- » **Hvad kan du selv gøre?**
- » **Er der nogen i din husstand, som har mulighed for at hjælpe dig med nogle af opgaverne?**
- » **Er der nogen i din omgangskreds som ønsker at hjælpe dig med nogle opgaver?**
- » **Hvad kan du klare selv med et hjælpemiddel, træning eller ændret boligindretning?**
- » **Hvad kan du gøre med støtte fra en medarbejder?**

For at sikre, at du får den hjælp, du har behov for, skal dit behov for hjælp revurderes løbende og mindst hvert andet år.

Bevilling af hjælp

Det er visitatoren, der træffer afgørelse om, hvilken hjælp, du kan få tilbud om. Visitatorens afgørelse skal ligge inden for Roskilde Kommunes serviceniveau. Serviceniveauet kan fraviges, hvis der på baggrund af en konkret og individuel afgørelse er behov for det.

Bevillingen af hjælp vil altid bero på en konkret og individuel vurdering af dine behov og aldrig på din alder.

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'.

Hjælpen bevilges som løsning af opgaver ikke som et fast tidsrum

NÅR DU HAR FÅET TILBUD OM HJÆLP

Når du får bevilget hjælp fra Roskilde Kommune får du bevilget hjælp til løsningen af en eller flere konkrete opgaver og hvor det er muligt sker det 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 en medarbejder er i dit hjem i et bestemt tidsrum. Medarbejderen bruger den tid, det tager, at løse opgaven.

Du har mulighed for at klage over bevillingen af ydelser eller udførelsen af ydelsen, men altså ikke over den tid, du får hjælp.

Hvem leverer hjælpen?

LEVERING AF HJÆLPEN

Oftest vil den hjælp du modtager begynde som et tidsbegrænset forløb med hjælp til selvhjælp. Dette udføres af medarbejdere fra Roskilde Kommune. Har du herefter fortsat behov for praktisk hjælp og personlig pleje, vil du kunne vælge mellem hjælp fra den kommunale leverandør eller fra en godkendt privat leverandør. Hjælpen vil fortsat blive leveret som hjælp til selvhjælp. Visitatoren informerer dig om de leverandører, du kan vælge imellem, og udleverer informationsmateriale om leverandørerne. Du kan desuden finde information om de godkendte leverandører på Roskilde Kommunes hjemmeside www.roskilde.dk/leverandører.

Når du har besluttet, hvem der skal udføre hjælpen hos dig, bestiller visitatoren hjælpen hos den pågældende leverandør. Derefter bliver du kontaktet af en medarbejder fra den leverandør, du har valgt. Hvis muligt leveres hjælpen virtuelt.



Frit valg af leverandør omfatter:

- » Den kommunale hjemmepleje.
- » Private leverandører.
- » Egen hjælper. Du kan selv udpege en person til at udføre hjælpen. Hjælperen godkendes og ansættes af Roskilde Kommune.

Kontant tilskud. Hvis du har behov for personlig pleje i mere end 20 timer om ugen, kan du få udbetalt et kontant tilskud til at købe hjælpen.

Generel information og samarbejde

De medarbejdere, som udfører hjælpen, 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 forskellige medarbejdere, hvis du f.eks. har brug for hjælp flere gange i døgnet eller i forbindelse med ferie. 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 hjemmehjælp, 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 medarbejdere ligeværdige uanset køn, hudfarve og nationalitet. Du kan derfor ikke fravælge en social- og sundhedsmedarbejder på grund af medarbejderens køn eller etniske 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 du ønsker at skifte leverandør

Hvis du ønsker at skifte leverandør, skal du kontakte Myndigheds-service og oplyse hvilken leverandør, du ønsker skal levere din hjælp fremover. Du kan skifte leverandør med 30 dages varsel.

ÆNDRING AF AFTALER OG SÆRLIGE YDELSER

Hvis du ønsker at bytte ydelser

For at sikre fleksibilitet i hjælpen, har du mulighed for lejlighedsvis at bytte dig til en anden ydelse end den, du har fået bevilget. Det kan for eksempel være, hvis du gerne vil have hjælp til at sætte julepynt op og i stedet fravælger at få støvsuget.

Der er dog visse begrænsninger i bytteretten:

Den hjælp, du ønsker at bytte dig til, skal kunne leveres indenfor den vejledende tidsramme, der er planlagt til at levere din hjælp den pågældende dag. Du kan således ikke bytte dig til at få løst opgaver, der kræver ekstra tid.

Hvis du ønsker at bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, forudsætter det, at du er i forvejen modtager både praktisk hjælp og personlig pleje.

Du kan kun bytte dig til hjælp til opgaver, som leverandøren af hjemmehjælpen vurderer, er fagligt forsvarlige. Hvis leverandørens personale finder det fagligt uforsvarligt at bytte ydelser, vil de drøfte dette med dig og med Myndighedsservice.

Du kan ikke bytte dig til at få løst opgaver, som normalt ikke løses af hjemmehjælperen, fordi de er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det kan f.eks. være at gøre rent på loftet eller flytte tunge møbler.

Viser det sig, at du gentagne gange har byttet hjælpen til én bestemt type opgave væk - eksempelvis hjælp til rengøring - kan Myndighedsservice vurdere, at der skal foretages en ny vurdering af dit behov for hjælp. Det kan være tegn på, at du ikke længere har behov for den pågældende ydelse, eller at du i stedet har brug for en anden type hjælp.

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 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 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 glemmt 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.

Generel information og samarbejde

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.

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 (se kontakt-oplysninger bagerst i brochuren).

KVALITETEN AF HJÆLPEN

Hvordan sikrer vi kvaliteten af hjælpen?

Roskilde Kommune følger løbende op på den hjælp, du modtager, for at sikre, at kvalitetskravene er opfyldt, at hjælpen svarer til dine behov, og at du er tilfreds med hjælpen.

Der følges op på eventuelle henvendelser fra borgerne vedrørende hjælpen, så der på den måde er løbende tilsyn med leverandørerne. Byrådet reviderer én gang årligt tilsynspolitikken for hjælpen til hjemmeboende borgere. Du kan se denne på <http://roskilde.dk/tilsynspolitik>.

På plejecentrene gennemføres der et årligt uanmeldt kommunalttilsyn. Styrelsen for Patientsikkerhed, Tilsyn og Rådgivning Øst kan ligeledes gennemføre risikobaserede tilsyn. Rapporter fra tilsyn offentliggøres løbende på Roskilde Kommunes hjemmeside, www.roskilde.dk/tilsyn.

En gang om året reviderer Byrådet kvalitetsstandarderne for praktisk hjælp og personlig pleje. Roskilde Kommune er løbende i dialog med Ældrerådet, Handicaprådet, bruger- og pårørenderåd og ældreorganisationer om serviceniveauet og om kvalitetsstandarderne.

HVIS DU ØNSKER AT KLAGE

Dialog løser meget

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 at tage en snak med din hjemmehjælper eller dennes leder, hvis du ikke er tilfreds med den hjælp, du modtager. Hvis du fortsat ikke er tilfreds, har du nogle muligheder for at klage, som du kan læse mere om her.

Hvis du ønsker at klage

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. Du kan se adresse og telefonnummer til Myndighedsservice bagerst i brochuren.

Hvis du vil klage over kvaliteten af den hjælp, du får, skal du klage til din leverandør. Klager over sygeplejens faglige behandling skal rettes til Styrelsen for Patientklager (se adresser bagerst i brochuren).

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.

Borgerrådgiver

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.

Kontaktoplysninger på borgerrådgiveren kan du finde bagest i brochuren.

Samarbejde

Dine pårørende er en vigtig ressource, og for den enkelte social- og sundhedsmedarbejder er samarbejdet med dig og dine pårørende 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.

Hvad er rammerne?

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 et budget og et fast serviceniveau, der er beskrevet i nærværende kvalitetsstandarder. Samtidig stiller arbejdsmiljølovgivningen særlige krav til eksempelvis indeklima og arbejdsmiljø i dit hjem.

Pårørende

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/paarorendepolitik.

Hvordan foregår samarbejdet?

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 dit hjem bliver en arbejdsplads

Når du får hjælp i dit hjem, bliver dit hjem til en arbejdsplads for leverandørens medarbejdere. Disse medarbejdere 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, sæbespånere eller midler på sprayflaske. Hvis rengøringsmidlerne ikke opfylder kravene, gør vi kun rent i vand.



Arbejdsredskaber

- » Støvsugerens skal være med hjul og have et teleskopskaft på min. 150 cm., og en slange på min. 180 cm. Sugeevnen 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 bækkestol, 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 leverandørens medarbejders sikkerhed kan vi ikke påtage os at håndtere dine pengesager.

Dvs., at vi ikke betaler regninger eller går i banken for dig. Leverandørens medarbejdere må ikke få udleveret dit dankort.

Adresser

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

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 22 74 50 (telefontid hverdage 9.00-15.00)

E-mail: trost@stps.dk

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

