



# Hjælp, støtte og omsorg 2011

## KVALITETSSTANDARD FOR HJÆLP, STØTTE OG OMSORG I HVERDAGEN

### Hvilke behov dækker hjælp, støtte og omsorg i hverdagen?

Hjælpen har til hensigt at dække dine behov for ekstra hjælp og støtte til at kunne klare hverdagen og til at få dækket visse sociale behov. Hjælpen er tilrettelagt således, at den støtter din vedligeholdelse af psykiske og sociale færdigheder.

### Hvad er formålet?

Formålet med at yde hjælp, støtte og omsorg i din hverdag er at få din hverdag til at fungere, bevare dine muligheder for livsudfoldelse og bevare din livskvalitet, trods fysisk eller psykisk svækkelse. Det kan blandt andet ske ved, at du får hjælp til at bevare eller skabe struktur og rammer, hvis du ikke er i stand til at opretholde en stabil hverdag. Eller det kan ske ved, at der bevilges tid til omsorg og/eller træning af dine sociale færdigheder.

### Hvem kan modtage hjælp, støtte og omsorg i hverdagen?

Du kan få hjælp, støtte og omsorg, hvis du midlertidigt eller varigt har behov for, at din dagligdag bliver mere struktureret. Behovet kan blandt andet skyldes manglende socialt netværk eller problemer med at tage initiativ og skabe overblik over dagligdagen, for eksempel på grund af svækkelse.

### Hvad er du berettiget til?

Hjælp, støtte og omsorg i hverdagen tilbydes efter behov. Dit behov vurderes ud fra en individuel faglig bedømmelse og tager udgangspunkt i de konkrete problemstillinger, som du står i.

Hvis du bor i eget hjem, og du ikke kan overskue at bruge eller have glæde af eksisterende aktivitetstilbud i kommunen, kan du få tildelt tid til omsorg, hjælp og støtte til social færdighedstræning. Du er selv med til at beslutte, hvordan hjælpen skal bruges.

Hjælpen ydes efter Serviceloven § 83 og Sundhedsloven §§ 138 og 139.

## **Hvem udfører hjælp, støtte og omsorg i din hverdag?**

Hvis du bor i egen bolig, leveres hjælpen af den kommunale hjemmepleje eller af et af de private firmaer, der samarbejder med Frederiksberg Kommune. Hjælpen kan også leveres af hjemmesygeplejen. Hvis du bor i en plejebolig, bliver hjælpen leveret af de medarbejdere, som er ansat på det sted, hvor du bor. Der er også mulighed for at få hjælp til psykisk pleje og omsorg på daghjem eller dagcenter.

Hjælp, støtte og omsorg i din hverdag udføres af personer med en social- og sundhedsfaglig uddannelse. Afløsere uden uddannelse og andet ufaglært personale kan varetage opgaverne efter en speciel vurdering og oplæring.

## **Hvad skal du betale?**

Ved varigt behov for hjælp, støtte og omsorg i din hverdag er hjælpen gratis. Ved behov for midlertidig hjælp i eget hjem, for eksempel i forbindelse med sygdomsforløb eller behov for aflastning, er der egenbetaling. Betalingen for midlertidig hjælp, støtte og omsorg i din hverdag er afhængig af husstandsindkomsten.

Eventuelle udgifter i forbindelse med udflugter eller aktiviteter til eksempelvis transport, bespisning og entréudgifter afholdes af dig selv.

## **Hvornår udføres hjælp, støtte og omsorg i din hverdag?**

Psykisk pleje og omsorg ydes primært i dagtimerne på hverdage.

## **Hvornår opstartes hjælp, støtte og omsorg i din hverdag?**

Ved akut behov for psykisk pleje og omsorg leveres hjælpen samme dag. Ved ikke akutte behov iværksættes hjælpen hurtigst muligt og senest fem hverdage efter visitators besøg. Hjælpen tilpasses løbende og revurderes efter behov. Hvis du flytter til eller er bosat i plejebolig, vil du få hjælpen fra det tidspunkt, hvor behovet opstår.

## **Hvis der sker ændringer i aftalen**

Leverandøren kan ikke aflyse besøget. Hjælpen kan, i forbindelse med helligdage eller i særlige tilfælde, flyttes op til tre hverdage. Hvis medarbejderen om morgenen ved, at vedkommende kommer mere end en halv time for tidligt eller for sent i forhold til det aftalte tidspunkt, vil du blive kontaktet telefonisk. Hvis du er forhindret i at modtage hjælpen på den aftalte dag, vil du som udgangspunkt ikke få erstatningshjælp.

## **Hvad indgår i hjælp, støtte og omsorg i hverdagen?**

Når du søger hjælp, støtte og omsorg i din hverdag, vil det gennem Social- og Omsorgsafdelingens visitationsenhed blive afklaret, om du kan bevilges hjælp, og i givet fald hvilken.

Eksempler på hjælp kan være følgende:

#### STRUKTUR OG SAMMENHÆNG I HVERDAGEN:

- Hjælp og støtte til at få struktur i dagligdagen og deltage i dagligdagens opgaver
- Hjælp til at skabe tryghed i din hverdag
- Motivering, vejledning, støtte og træne til at klare så mange dagligdagsopgaver som muligt

#### EKSTRA TID TIL OMSORG:

- Spise sammen ved for eksempel gå på restaurant eller café
- Gå til læge eller speciallæge
- Indkøb af tøj, gaver med videre
- Besøge kirkegård eller park
- Deltage i kulturelle arrangementer
- Spille kort med mere
- Se billeder og tale om dit liv og minder

## Yderligere information

Kvalitetsstandarderne kan findes elektronisk på Frederiksberg Kommunes hjemmeside [www.frederiksberg.dk](http://www.frederiksberg.dk). Se under punktet Borgerservice og herunder Ældre og pension. Kvalitetsstandarderne kan også fås i BorgerServiceCentret på Frederiksberg Rådhus.

### **BorgerServiceCenter**

Frederiksberg Rådhus  
Smallegade 1, 1. sal  
2000 Frederiksberg  
Telefon: 32 21 21 21  
Telefontid: Mandag til torsdag kl. 10.00 – 15.00 og  
fredag kl. 10.00 – 14.00

Som udgangspunkt får du udleveret kvalitetsstandarderne for de ydelser, du har fået bevilget. Du kan dog altid kontakte Visitationsenheden, hvis du har yderligere spørgsmål eller er interesseret i at læse de øvrige kvalitetsstandarder.

### **Sundheds- og Omsorgsafdelingens Visitationsenhed**

Howitzvej 5-7, 3. sal  
2000 Frederiksberg  
Telefon: 38 21 50 20  
E-mail: [visitationsenheden@frederiksberg.dk](mailto:visitationsenheden@frederiksberg.dk)  
Telefontid: Mandag til torsdag kl. 8.00 – 15.30 og  
fredag kl. 8.00 – 13.00  
Der er mulighed for personlig henvendelse efter aftale

På Frederiksberg Kommunes hjemmeside kan du se en oversigt og præsentation af kommunens ældre- og plejeboliger. Hjemmesiden finder du på [www.frederiksberg.dk](http://www.frederiksberg.dk). Se under punktet Borgerservice og herunder Ældre og pension. Du kan også få oversigten i BorgerServiceCentret på Frederiksberg Rådhus.

