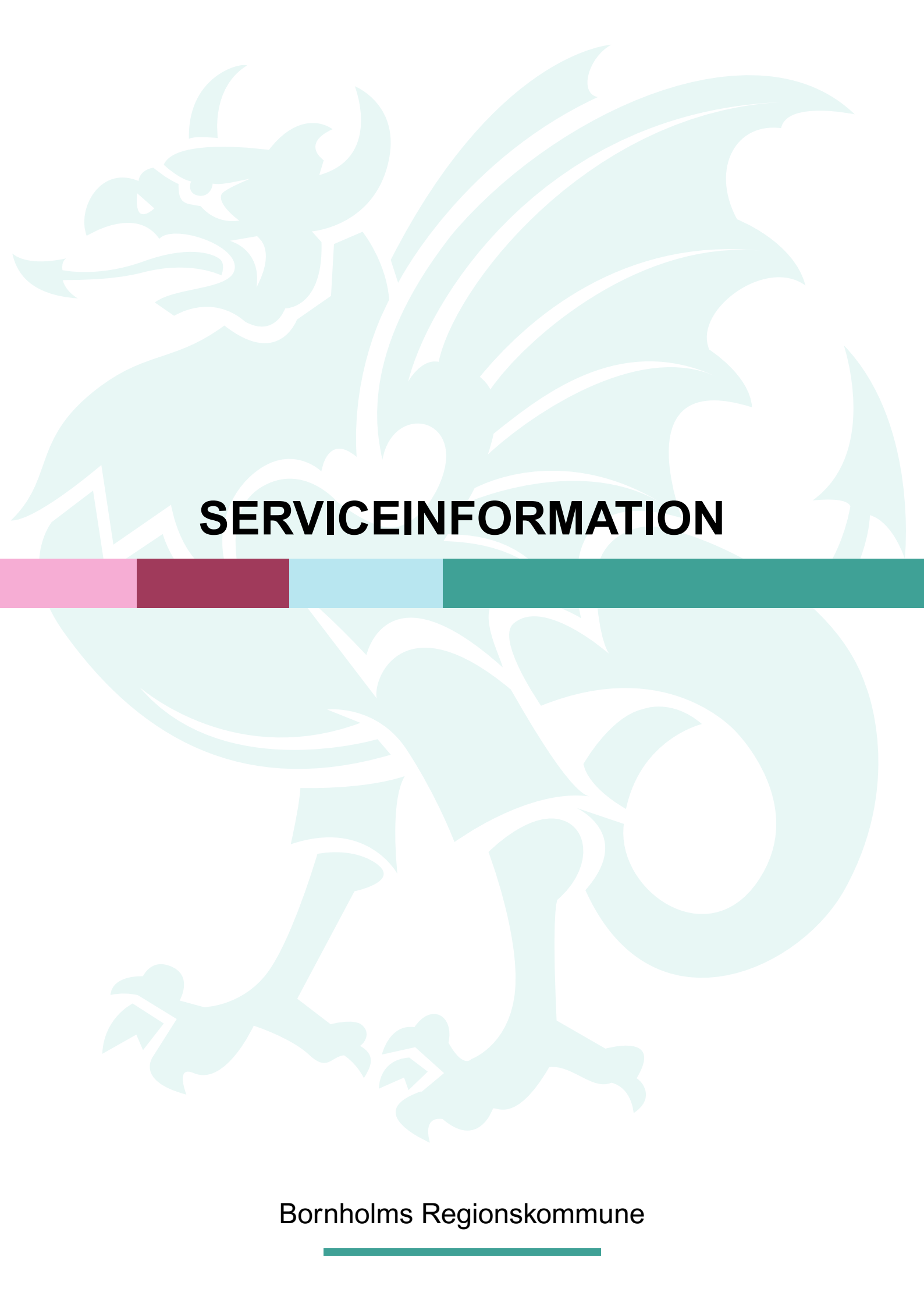




SERVICEINFORMATION



Bornholms Regionskommune



INDHOLD

Helhedspleje efter ældrelov	s. 3
Hvem kan få helhedspleje?	s. 4
Hvad betyder helhedspleje for dig?	s. 4
Hvem møder du?	s. 5
Vi ser på hele dig	s. 5
Teknologi, hjælpemidler og vejledning kan også være en del af løsningerne	s. 5
Dit funktionsniveau har betydning for, hvilken hjælp du kan få	s. 6
Rehabilitering	s. 6
Træning	s. 7
Velfærdsteknologi	s. 8
Din indflydelse på hjælpen – og faglige hensyn	s. 8
Praktisk hjælp samt personlig pleje og omsorg efterældreloven	s. 9
Hverdagsteknologi som en del af vurderingen	s. 10
Praktisk hjælp	s. 10
Personlig hjælp og pleje	s. 11
Pleje- og omsorgsforløb	s. 13
Pleje- og omsorgsforløb 1	s. 14
Pleje- og omsorgsforløb 2.....	s. 14
Pleje- og omsorgsforløb 3	s. 15
Pleje- og omsorgsforløb 4	s. 15
Ansøgning og afgørelse	s. 16
Hvordan søger du om hjælp?	s. 17
Hvordan foregår sagsbehandlingen?	s. 17
Afgørelse	s. 18
Frister for sagsbehandling	s. 18
Klagemuligheder	s. 18
Hvis du har brug for hjælp til at søge	s. 18

Når du er blevet visiteret et pleje- omsorgsforløb	s. 19
Frit valg af leverandør	s. 20
Udpegning af egen hjælper i hjemmet	s. 20
På besøg i en anden kommune	s. 21
Aflastning til dig som pårørende	s. 21
Økonomi	s. 22
Hjælpe midler	s. 22
Medicin	s. 22
Apotekervarer	s. 23
Omsorgstandpleje	s. 23
Når hjemme er en arbejdsplads	s. 23
Adgang til boligen	s. 24
Rengøringsmidler og -redskaber	s. 24
Affald	s. 25
Rygning	s. 25
Husdyr	s. 25
Skade i hjemmet	s. 25
Det daglige samarbejde	s. 26
Tidspunkter for hjælp	s. 26
Hvis du ikke lukker op	s. 26
Hvis hjælpen aflyses	s. 27
Elever	s. 27
Retningslinjer for medarbejderen	s. 27
Yderligere informationer	s. 28
Sådan behandler vi dine oplysninger	s. 28
Kontakt oplysninger	s. 29



HELHEDSPLEJE EFTER ÆLDRELOV

Fra 1. juli 2025 træder ældreloven i kraft. Den er lavet for at sikre, at ældre mennesker i Danmark får støtte og hjælp på en måde, der giver mening – både menneskeligt og fagligt. Loven bygger på tre grundlæggende værdier, som skal kunne mærkes i hverdagen:

1

Den ældres selvbestemmelse

Du har ret til at bestemme over dit eget liv – også når du har brug for hjælp.

Med udgangspunkt i det serviceniveau, som kommunen tilbyder, skal de faglige medarbejdere lytte til dig og støtte dig i at leve dit liv med respekt for dine valg og vaner.

2

Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Ældreloven bygger på tillid til, at de faglige medarbejdere, der hjælper dig i hverdagen, ved, hvad de gør. Medarbejderne skal have faglig frihed til at tilrettelægge din pleje og omsorg sammen med dig, så den passer til dine behov for personlig og praktisk hjælp. Der skal også være en synlig og nærværende ledelse, som både kender dig og medarbejderne og som kan støtte det gode samarbejde mellem jer, og dit netværk.

3

Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfundet

Du skal ikke stå alene – hverken som borger eller som pårørende. Ældreloven lægger vægt på, at der skal være et godt og tæt samspil mellem dig, dine nærmeste, de lokale fællesskaber og civilsamfundet. Det betyder, at familien, naboer, frivillige og lokalsamfundet – sammen med den hjælp, du får fra kommunen, ses som en vigtig del af det gode ældreliv.

HVEM KAN FÅ HELHEDSPLEJE

Du er i målgruppen for helhedspleje efter ældreloven, hvis:

- Du er nået folkepensionsalderen og har brug for træning, personlig eller praktisk hjælp og pleje i hverdagen, fordi din krop eller dine evner er blevet svækket med alderen eller pga. sygdom.
- Du endnu ikke er nået folkepensionsalderen, men har behov for pleje og støtte i hverdagen, som svarer til det, ældre mennesker normalt kan have brug for.
- Det er altid din samlede situation, der bliver vurderet, når kommunen skal tage stilling til, om du kan få helhedspleje efter ældreloven.

HVAD BETYDER HELHEDSPLEJE FOR DIG?

I ældreloven er helhedspleje kernen i den måde, du vil blive mødt af personalet på. Det betyder, at vi ser på hele din situation og hjælper dig, så det giver mening for dig i din hverdag. Det betyder også, at vi arbejder med en rehabiliterende, forebyggende og vedligeholdende tilgang.

Når du får hjælp og støtte, har vi fokus på, at:

- støtte dig i at klare så meget som muligt selv - og inddrager, hvor det er muligt, hjælpemidler, velfærdsteknologi og digitale løsninger, således at du så vidt muligt kan klare dig uden hjælp fra en medarbejder
- forebygge at du mister funktioner eller får det dårligere
- hjælpe dig til at have det godt – både fysisk, psykisk og socialt.

Formålet er, at du så vidt muligt kan leve et uafhængigt og meningsfuldt liv – på dine egne præmisser.

Helhedspleje efter ældreloven vil blive givet med det udgangspunkt, at der er et ens serviceniveau uanset, om du får hjælp efter ældreloven eller serviceloven.

Udmøntningen af hjælpen er forskellig, fordi hjælp efter ældreloven gives som helhedspleje, og hjælp efter serviceloven bevilges som enkelte ydelser.



HVEM MØDER DU?

Du vil få hjælp af et fast team af medarbejdere, som alt efter dit behov kan bestå af social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og terapeuter. De arbejder tæt sammen med sygeplejen og myndigheden i kommunen. Det betyder, at din hjælp bliver koordineret af de fagpersoner, du møder, og at de arbejder sammen som en helhed for at støtte dig bedst muligt.

VI SER PÅ HELE DIG

IKKE KUN DET, DU HAR BRUG FOR HJÆLP TIL

Når vi vurderer, hvilket forløb og hvilken støtte der passer til dig, ser vi på hele dig – hvordan du bor, hvad du plejer at gøre, hvordan din fysiske og mentale form er og hvilken støtte, du har fra dit netværk.

Det hjælper os med at finde det forløb, der passer bedst til netop dig og dine behov og til at tilrettelægge hjælpen i et samarbejde med dig.

TEKNOLOGI, HJÆLPEMIDLER OG VEJLEDNING KAN OGSÅ VÆRE EN DEL AF LØSNINGERNE

Nogle gange kan en snak om, hvordan udfordringerne løses i dag føre til vejledning om, hvad man kan gøre i stedet. Det kan f.eks. være, hvordan du på en mere sikker måde kan gennemføre dit bad selv, eller hvordan du kan varetage støvsugning siddende på en stol eller dele rengøringsopgaverne over flere dage.

Andre gange kan teknologiske løsninger, som f.eks. robotstøvsuger/robotgulvvasker eller andre hjælpemidler gøre din hverdag nemmere, give dig mere frihed og støtte din selvstændighed. Derfor kan det ske, at vi tilbyder dig et hjælpemiddel – eller anbefaler, at du selv anskaffer dig et hjælpemiddel og robotløsninger.

DIT FUNKTIONSNIVEAU HAR BETYDNING FOR, HVILKEN HJÆLP DU KAN FÅ

Når vi vurderer, hvilken form for støtte eller forløb du kan få, ser vi på dit funktionsniveau. Det handler om, hvad du kan klare i din hverdag – både fysisk, psykisk og socialt. Hvis du søger hjælp for første gang, finder vi sammen med dig (og eventuelt dine pårørende) frem til, hvordan du klarer dig –

det kalder vi en helhedsvurdering af dit funktionsniveau.

Hvis du allerede er i gang med et pleje- og omsorgsforløb, vurderer vi løbende sammen med dig og de fagpersoner, der kender dig, om forløbet stadig passer til dine behov.



REHABILITERING

I Bornholms Regionskommune arbejdes der ud fra den rehabiliterende tilgang. Det betyder for dig, at din støtte vil blive tilrettelagt, så du deltager så aktivt som muligt i opgaverne. Du arbejder sammen med kommunens medarbejdere, og formålet er, at du genvinder, udvikler eller fastholder dine færdigheder.

Det er helt centralt, at den pleje og omsorg, du får, gives som hjælp til selvhjælp. Det betyder, at:

- du sammen med medarbejderne skal finde frem til, hvad der motiverer dig til at være så aktiv som muligt

- et tværfagligt team sammen med dig vil planlægge og evaluere dit forløb med udgangspunkt i din motivation og dine ønsker. Teamet kan bestå af en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent, en terapeut, en hjemmesygeplejerske og en visitator
- indsatsen bygger på din aktive medvirken i samarbejdet om at nå dit mål. Medarbejderne understøtter dig der, hvor du har vanskeligt ved at udføre dine opgaver selvstændigt.

TRÆNING

På baggrund af en konkret og individuel vurdering kan du i alle forløb blive tilbudt træning. Det kan være efter længere tids sengeleje, f.eks. på grund af sygdom eller et fald, hvor du har behov for at genvinde din fysiske funktionsevne. Har du været indlagt på hospitalet, tilbydes træning på anden vis ved behov.

Formålet med træning i dit pleje- og omsorgsforløb er at undgå vedvarende eller yderligere svækkelse.

Denne opgave varetages af det team af faste faglige medarbejdere omkring dig og kan udfoldes på mange forskellige måder. Det kan f.eks. være øvelser i forskellige færdigheder,

små styrkeøvelser, udstrækninger, holdtræning eller ved hjælp af DigiRehab, som er en digital træningsform, der understøtter dig i mere selvstændighed og frigiver derfor dine ressourcer til andre opgaver.

Træning og rehabilitering er særlige værktøjer, som kan bidrage til, at du forbliver uafhængig, selvhjulpent og aktivt deltagende i dit eget liv så længe som muligt. Hermed er der et potentiale for at forbedre din livskvalitet samtidig med at tidspunktet for, hvornår du har behov for pleje og omsorg udskydes helt eller delvist.



VELFÆRDSTEKNOLOGI

I Bornholms Regionskommune arbejdes der målrettet med velfærdsteknologi. Derfor vil du opleve at blive mødt med velfærdsteknologi, hvor det giver mening, og hvor velfærdsteknologien helt eller delvist kan erstatte fysiske besøg. Der lægges vægt på, at velfærdsteknologierne introduceres på en tryk og værdig måde i god dialog med dig.



DIN INDFLYDELSE PÅ HJÆLPEN – OG FAGLIGE HENSYN

En af de bærende værdier i ældreloven er selvbestemmelse. Når du får hjælp, skal det derfor så vidt muligt ske på en måde, hvor du selv har indflydelse.

Det betyder, at du – ud fra dine aktuelle behov, og hvad du selv kan klare, har mulighed for at være med til at bestemme, hvad der er vigtigst fra gang til gang. Der skal derfor løbende være en god dialog mellem dig og medarbejderen om, hvad der giver bedst mening den pågældende dag.

Men det er også vigtigt for dig at vide, at medarbejderen har et fagligt ansvar for at sikre, at du får den hjælp, der bedst understøtter dit samlede helbred og dine behov.

Derfor kan der være situationer, hvor dine ønsker ikke kan imødekommes, hvis medarbejderen vurderer, at noget andet er vigtigere eller mere forsvarligt.

For eksempel kan du ønske at få gjort rent i stedet for at få et bad. Men medarbejderen kan her vurdere, at det er nødvendigt for dit helbred, at du kommer i bad.

Samtidig skal medarbejderen også tage hensyn til kommunens serviceniveau for ydelser efter lov om social service samt regler om arbejdsmiljø, som kan betyde, at visse ønsker ikke kan opfyldes.

Hvis dit ønske ikke kan imødekommes i dag, vil medarbejderen tale med dig om hvorfor – og I kan sammen aftale, om ønsket i stedet kan opfyldes ved næste besøg.



**PRAKTISK HJÆLP SAMT
PERSONLIG PLEJE OG OMSORG
EFTER ÆLDRELOVEN**

HVERDAGSTEKNOLOGI SOM EN DEL AF VURDERINGEN

Når kommunens medarbejdere vurderer, om du kan få hjælp efter ældreloven, ser vi også på, om du har mulighed for at bruge almindelige hjælpemidler i hverdagen.

Det gælder både i forhold til rengøring og personlig pleje. For eksempel kan en robotstøvsuger, en robotgulvvasker, en opvaskemaskine, en vaskemaskine og en tørretumbler være en hjælp for dig til de praktiske opgaver, og eksempelvis kan en elektrisk tandbørste, en badebænk eller et toilet med skylle- og tørrefunktion være hjælpemidler, der gør dig i stand til selv at klare den personlige pleje, du ellers ville have brug for hjælp til.

Det betyder, at du som udgangspunkt ikke kan få kommunal hjemmehjælp til opgaver, hvis de kan løses ved hjælp af hverdagsteknologi eller hjælpemidler – altså udstyr og produkter, der normalt findes i et hjem eller er let tilgængelige i forskellige varianter og udgaver i de butikker, vi alle har adgang til.



PRAKTISK HJÆLP

Praktisk hjælp kan omfatte nedenstående:

Rengøring (eksempler)

- Støvsugning af gulve/fejning
- Aftørring af gulve
- Afvaskning/aftørring af toilet, håndvask og spejl
- Skift af sengetøj på egen seng
- Aftørring af støv på synlige flader i medarbejderens nåhøjde, evt. ved brug af støvbørste
- Renholdelse af køkkenvask og køkkenbordflader
- Rengøring af hjælpemidler
- Rengøringshjælp er lettere rengøring af dine daglige opholdsrum: en stue, et soveværelse, et køkken, et badeværelse og en entré. Det

svarer cirka til rengøring af en bolig på to værelser á 60-65 m² og udføres som udgangspunkt hver 2. uge. Aftørring af gulve i soveværelse og stue udføres som udgangspunkt hver 4. uge.

Hjælp til større oprydningsopgaver og grundigere rengøring, som kun skal ske få gange om året, bevilges ikke separat efter ældreloven, men er en del af den rengøring, du aftaler med din leverandør og svarer til ca. 2 timers årlig hjælp. Det kan eksempelvis være opgaver som vask af skabe, paneler eller dørkarme, vask eller afkalkning af fliser i badeværelse (uden kemikalier), afrimning af fryser mv. Du aftaler selv nærmere med din leverandør.

Tøjvask

Du kan som udgangspunkt få hjælp til tøjvask hver 2. uge i din egen vaskemaskine eller i fælles vaskeri, der hører til ejendommen, du bor i. Medarbejderen venter ikke, mens tøjet bliver vasket, men bruger tiden på andre opgaver hos dig eller andre borgere. Hjælpen kan eksempelvis bestå i en eller flere af følgende opgaver:

- lægge i/tage ud vaskemaskine
- hænge til tørre på stativ eller lægge i tørretumbler
- tage det ned og lægge det sammen.

Du kan ikke få hjælp til de opgaver, du selv kan udføre.

Hvis der er mulighed for, at du selv kan vaske eller tørre tøj, f.eks. ved at flytte vaskemaskinen og tørrestativ til et andet rum, så kan du ikke få hjælp tøjvask.

Hvis du plejer at sende dit tøj på vaskeri, skal du fortsætte med dette. Medarbejderen kan hjælpe dig med at sortere tøjet, pakke det til afhentning og hjælpe dig med at modtage det rene tøj samt hænge det op og lægge på plads.

Indkøbsordning

Hvis du, eller en anden i husstanden, kan bestille varer online via internettet, kan du ikke få hjælp til indkøb.

Du får hjælp til helt almindelige og nødvendige dagligvarer, der kan bestilles via godkendte leverandører, og varerne bliver bragt ud én gang om ugen. Kommunen betaler for udbringningen. Du betaler selv for varerne via betalingsservice eller anden lignende betalingsordning.

Hjælpen kan eksempelvis bestå i en eller flere af følgende opgaver:

- Bestilling af dagligvarer til udbringning (indkøbsordning), herunder skrive indkøbsseddel og lægge varer på plads
- Hjælp til bestilling af andre nødvendige varer f.eks. tøj, elektronik m.m. kan ske, hvis du ingen andre muligheder har.



Madservice

Har du svært ved at klare den daglige madlavning, kan du blive visiteret til madservice.

Maden leveres ugentligt, opbevares i køleskabet, og du skal dagligt varme den i en mikroovn. Du kan vælge mellem flere forskellige retter, og du har mulighed for at tilkøbe proteindrik, madpakke, frugt, salat, råkost, og gæstemiddage. Du skal betale for maden. Hvis du ikke er hjemme en eller flere dage, skal du selv afbestille maden hos leverandøren, ellers kommer du til at betale for maden.

Har du behov for særlig kost, skal din egen læge ordinere den. Særlig kost kan f.eks. være laktosefri- og glutenfri kost, blendet kost med mere.

Har du brug for hjælp til tilberedning og anretning af andet mad, skal opvarmning/tilberedning kunne ske i en mikroovn.



PERSONLIG HJÆLP OG PLEJE

Personlig hjælp og pleje kan omfatte nedenstående:

Hjælp til personlig hygiejne, f.eks. almen daglig kropspleje, bad, af- og påklædning, toiletbesøg, hjælp til personlige kropsbårne hjælpemidler som eksempelvis briller, tandproteser og høreapparater, hjælp til forflytning og vending/lejring, hvis du er sengeliggende. Personlig hjælp og pleje kan også være at hjælpe dig med indtagelse af mad og drikke, hvis du af en eller anden årsag ikke kan det selv.

I særlige tilfælde hvor du ikke har mulighed

for anden hjælp fra dit netværk, kan hjælpen også bestå i at hjælpe med kontakt til andre myndigheder, hospital, eller læge for at støtte dig i at opretholde strukturen i din hverdag.

Fokus vil altid være at understøtte dig i at være mest muligt deltagende og hjælpe dig med at blive så selvhjulpne, som det er muligt. I vurdering af dit behov for hjælp vil vi altid se på dine muligheder for at benytte hjælpemidler – også hjælpemidler, du selv skal anskaffe. Hvis du kan klare opgaverne med et hjælpemiddel, kan du ikke få hjælp fra medarbejderne.



PLEJE- OG OMSORGSFORLØB

I Bornholms Regionskommune arbejder vi ud fra fire forskellige pleje- og omsorgsforløb.

Det er omfanget af hjælpebehovet, der afgør, hvilket forløb du bliver visiteret til. Det vil sige, at alle fire pleje- og omsorgsforløb kan indeholde dele af personlig hjælp og pleje, praktisk hjælp og træning.

Hvilket pleje- og omsorgsforløb du bliver visiteret til, vil altid ske ud fra en individuel og konkret vurdering af din situation og dit samlede behov for hjælp og støtte.

Hvis det er første gang, du modtager hjælp, vil vurderingen blive foretaget af en visitorator fra myndighedsafdelingen.

De oplysninger, du selv, dine pårørende eller faglige medarbejdere bidrager med, danner grundlag for den afgørelse, der træffes.

Hvis du allerede er tildelt et pleje- og omsorgsforløb, og der sker en ændring i, hvad du formår, vil vurderingen altid ske i et samarbejde mellem dig og de medarbejdere, der kommer i dit hjem til dagligt, og som kender dig.

Ændrer dit funktionsniveau sig væsentligt, vil det faste team af medarbejdere omkring dig vurdere, om du skal i et andet forløb. Ændring i forløb kan både omfatte mere og mindre hjælp.

PLEJE- OG OMSORGSFORLØB 1

Pleje- og omsorgsforløb 1 tildeles dig, som har lette begrænsninger, som påvirker dig i en grad, så du har behov for let støtte til dele af opgaverne i dit hjem.

Dernæst kan du have behov for en minimal hjælpende hånd til dele af den personlige pleje. Det kan være hjælp til at gøre badet klar, hjælpe med at tage strømper på, støtte til at lukke knapper, minde om vask under armene, minde om at skifte din ble, minde om tandbørstning og lignende.

Du kan have behov for let hjælp til at anrette morgenmad, åbne låg, skære maden i stykker, tilberede smørrebrød, der kommer på køl, så du selv kan tage den.

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og mentale begrænsninger. Du skal selv løse de opgaver, som du kan klare uden hjælp.

Det kan være, du har behov for en let hånd til dele af opgaverne, som f.eks. hjælp til skift af sengelinned og hjælp til håndtering af stort vasketøj.

PLEJE- OG OMSORGSFORLØB 2

Pleje- og omsorgsforløb 2 tildeles dig, som har moderate begrænsninger, som påvirker dig i sådan en grad, at du har behov for nogen hjælp til dele af opgaverne i dit hjem.

Det kan f.eks. være hjælp til at vaske og tørre dig efter badet, til nedre hygiejne og bleskift, hjælp til barbering, tandbørstning og hjælp til nedre påklædning.

Du kan have behov for nogen hjælp til at anrette morgenmad og aftensmad. Du kan muligvis selv finde f.eks. anrettet smørrebrød frem. Varme måltider varmes i mikrobølgeovn.

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og mentale begrænsninger. Du skal selv løse de opgaver, som du kan klare uden hjælp.

Det kan være, du har behov for nogen hjælp i forhold til rengøring og tøjvask. Det kan f.eks. være hjælp til, skift af sengelinned, rengøring af badeværelse samt hjælp til at hænge vasketøj op og tage det ned.

PLEJE- OG OMSORGSFORLØB 3

Pleje- og omsorgsforløb 3 tildeles dig, som har svære begrænsninger, som påvirker dig i sådan en grad, at du har behov for en hel del hjælp til dele af opgaverne i dit hjem.

Det kan f.eks. være hjælp til at vaske og tørre hænder, ansigt og overkrop evt. under vejledning, hjælp til at tage initiativ til toiletbesøg, støtte til rengøring i forbindelse med toiletbesøg, støtte til bleskift, hjælp til tandbørstning og hjælp til at rede hår evt. under vejledning, hjælp til at vælge påklædning, som er relevant til vejret, hjælp til at tage tøj af og på evt. under vejledning.

Du kan have behov for en hel del hjælp til at tilberede og anrette alle måltider, men kan muligvis deltage, hvis du vejledes i

aktiviteten, f.eks. at smøre et brød eller sætte kaffe over. Varme måltider varmes i mikrobølgeovn. Du kan have behov for, at der er en til stede, mens du spiser for at holde dig i aktiviteten.

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og mentale begrænsninger.

Du har behov for en hel del hjælp til de fleste opgaver omkring rengøring og tøjvask. Du kan deltage i enkelte dele af de huslige opgaver, men kan have behov for hjælp til skift af sengelinned, rengøring af badeværelse, hjælp til at tørre støv af på tilgængelige flader samt hjælp til de fleste dele af tøjvask.

PLEJE- OG OMSORGSFORLØB 4

Pleje- og omsorgsforløb 4 tildeles dig, som har totale begrænsninger, som påvirker dig i sådan en grad, at du har behov for hjælp til det meste, som gælder de praktiske opgaver i dit hjem og hjælp til alt i forbindelse med din personlig pleje.

Du kan f.eks. ikke selvstændigt varetage toiletbesøg. Du har behov for hjælp til alt i forbindelse med tilberedning og anretning af

mad, og det kan være, du har brug for, at der er en til stede, mens du spiser for at holde dig i aktiviteten.

Dit behov for hjælp kan både skyldes fysiske og mentale begrænsninger.

Du har behov for hjælp til alle opgaver omkring rengøring, tøjvask og indkøb.



ANSØGNING OG AFGØRELSE



HVORDAN SØGER DU HJÆLP?

Du kan selv søge om hjælp ved at kontakte Myndighed, i Center for Sundhed og Omsorg. Dine pårørende kan også hjælpe dig med at rette henvendelse. Pårørende kan ikke kontakte Myndighed og søge uden dit samtykke.

HVORDAN FOREGÅR SAGSBEHANDLINGEN?

Når Myndighed har modtaget din ansøgning, vil du blive kontaktet af en visitator. Visitatoren skal vurdere dit behov for hjælp ud fra dit funktionsniveau, og om du vil have gavn af f.eks. træning, hjælpemidler eller indretning af din bolig, som kan øge din selvstændighed i hverdagen.

Visitator besøger som udgangspunkt dig i dit hjem eller på hospitalet, inden du udskrives til eget hjem. Når vi vurderer dit behov for pleje og omsorg i hverdagen, ser vi også på, hvordan din bolig er indrettet.

Du kan udelukkende få hjælp til de opgaver, du ikke selv kan udføre helt eller delvist. Du kan ikke få hjælp til opgaver, som du eller medlemmerne af din husstand selv kan klare. Medlemmer af husstanden er de personer, der

har adresse sammen med dig, ægtefæller, samlever, voksne børn eller lejere, der benytter samme rum i boligen som dig. Har du f.eks. hjemmeboende børn under 18 år, forventer vi, at de udfører opgaver, som børn på tilsvarende alderstrin normalt udfører. Det kan f.eks. være at rydde op på eget værelse, fylde og tømme opvaskemaskinen og lignende små opgaver i hjemmet.

Vi kan ikke på forhånd sige, hvad et tilbud om hjælp nøjagtigt består af, fordi hjælpen er individuel og aftales konkret med din leverandør.

I tilfælde af tvivl kan vi inddrage din egen læge eller anden fagperson efter forudgående samtykke fra dig.

AFGØRELSE

Efter vurderingen af dit hjælpebehov vil du modtage en skriftlig afgørelse, hvor dit funktionsniveau og dit behov for hjælp bliver sammenholdt med kommunens forløbsbeskrivelser og ældreloven. Afgørelsen er en beslutning om, hvilket forløb kommunen kan tilbyde dig. Har du spørgsmål til afgørelsen, kan du kontakte Myndighed.

Hvis der sker væsentlige ændringer i dit funktionsniveau, skal du eller medarbejderen kontakte Myndighed med henblik på vurdering af dit funktionsniveau i forhold til det forløb, du er bevilliget.

FRISTER FOR SAGSBEHANDLING

Du kan se fristerne for sagsbehandling på Bornholms Regionskommunes [hjemmeside](#). Du kan forvente, at en afgørelse om helhedsforløb efter ældreloven er truffet indenfor 10 hverdage.

KLAGEMULIGHEDER

Hvis du ikke er enig i afgørelsen, kan du klage til Ankestyrelsen. Ønsker du at klage over det bevilligede forløb, skal du kontakte Myndighed ved at følge den vejledning, som du får sammen med afgørelsen.

Hvis du ikke er enig i den faglige vurdering af dit behov for hjælp, du får i hverdagen, skal du i første omgang drøfte det med den medarbejder, der har truffet beslutningen. Kan I ikke sammen nå til enighed om dit behov for hjælp, skal du kontakte lederen.

HVIS DU HAR BRUG FOR HJÆLP TIL AT SØGE

Du har ret til en bisidder eller en partsrepræsentant. Vedkommende du vælger kan både hjælpe dig med at søge forløb og deltage i møder med kommunen.

Bisidder

Du kan tage en bisidder med til mødet med kommunen. Det kan være din ægtefælle, en ven eller et familiemedlem. Bisidderen må ikke føre samtalen på dine vegne, men er der for at støtte og hjælpe dig. Bisidderen må ikke på egen hånd skrive til kommunen, men kan hjælpe dig med at formulere og afsende eventuelle breve.

Partsrepræsentant

Hvis du ønsker at lade en anden tale din sag, er det muligt. Det betyder, at den anden træffer beslutninger og deltager i møder på dine vegne eller sammen med dig. Du vælger selv, hvem du ønsker som partsrepræsentant. Du skal give skriftlig fuldmagt til din partsrepræsentant.



NÅR DU ER BLEVET VISITERET ET PLEJE- OG OMSORGSFORLØB

FRITVALG AF LEVERANDØR

Når du bliver visiteret til et pleje- og omsorgsforløb, har du frit valg af leverandør.

Du kan vælge mellem kommunens hjemmepleje eller en eller flere godkendte private leverandører. Alle de leverandører, der er godkendt af kommunen, lever op til de kvalitetskrav, kommunen har fastsat.

Visitor har informationsmateriale om de forskellige leverandører med ved besøget, og du aftaler med visitor, hvilken leverandør du ønsker.

Hvis der i kommunen ikke er godkendte private leverandører, kan kommunen udstede et fritvalsbevis til dig.

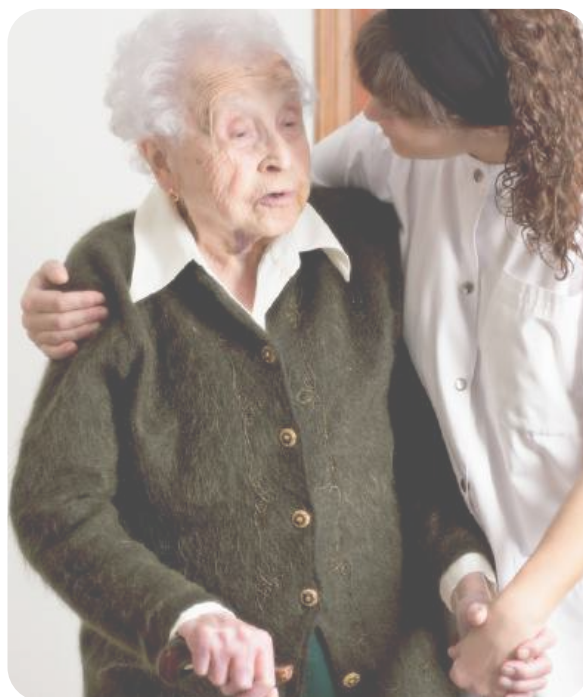
Et fritvalsbevis har karakter af en købsret til den hjælp, som kommunen har truffet afgørelse om. Med et fritvalsbevis får du ret til selv at antage en CVR-registreret virksomhed til at udføre den hjælp, der er truffet afgørelse om. Dermed skal den leverandør, som du udvælger, ikke godkendes af kommunen. Formålet er at give dig indflydelse på, hvordan hjælpen konkret tilrettelægges og øge din selvbestemmelse og fleksibilitet i dagligdagen.

Ønsker du at skifte leverandør, skal du kontakte Myndighed, som kan oplyse dig om, hvornår skiftet kan træde i kraft.

UDPEGNING AF EGEN HJÆLPER I HJEMMET

Hvis du kender en person, som, du ønsker, skal udføre hjælpen, har du ret til selv at udpege denne. Kommunen skal godkende den pågældende, og kommunen ansætter herefter hjælperen til at levere den hjælp og pleje, som du er visiteret til.

Hvis du i perioder ikke opholder dig i hjemmet, f.eks. hvis du er indlagt på hospitalet, er din hjælper forpligtet til at kontakte lederen af Myndighed og enten hjælpe i hjemmeplejen, afholde ferie eller orlov uden løn.



PÅ BESØG I EN ANDEN KOMMUNE

Det er muligt at tage din hjælp, eller dele af den, med hvis du skal på et besøg hos nogen i en anden kommune i Danmark, f.eks. i sommerhus eller på familiebesøg. Du skal selv orientere dig om fristen for, hvornår den kommune, du skal opholde dig i, senest skal have besked om dit ophold. Du skal huske følgende:

- Du skal oplyse, hvornår hjælpen skal starte til myndigheden/visitatorerne i din egen kommune, således at de kan bestille hjælpen til dig i den kommune, du skal opholde dig i. Du skal kontakte visitator senest tre uger inden, opholdet begynder.
- Hvis du modtager sygepleje, så skal du selv tale med sygeplejersken eller social- og sundhedsassistenten om dit ophold i en anden kommune, så de kan nå at bestille den nødvendige sygepleje til dig.

AFLASTNING TIL DIG SOM PÅRØRENDE

Hvis du er den primære omsorgsgiver for en nærtstående med betydeligt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, kan du søge om aflastning. Formålet er at give dig mulighed for pauser i omsorgsopgaven, afhængigt af din og din pårørendes situation.

Aflastning kan bevilges som:

- Afløsning i hjemmet: Nogle timer om ugen, hvor en medarbejder midlertidigt overtager omsorgen.
- Dagtilbud uden for hjemmet: hel eller halvdagsforløb i et dagcenter som både kan støtte din pårørende i at deltage i socialt samvær, og samtidig give dig som omsorgsgiver et afbræk.
- Døgnaflastning uden for hjemmet: Ophold, hvor din pårørende overnatter på en aflastningsplads.

Det er en forudsætning, at den pårørende, der skal modtage tilbuddet, selv accepterer det. Der er egenbetaling for dag- og døgntilbud, og I skal selv sørge for at afholde udgiften til transport til og fra tilbuddet.

Du kan læse mere om dagcenter og døgnaflastning på Bornholms Regionskommunes [hjemmeside](#).



ØKONOMI

Hvis det i forbindelse med din ansøgning om hjælp viser sig, at du har behov for hjælp til at håndtere din økonomi, herunder kontakt til banken, hæve penge, betale eller tilmelde regninger m.m. vil det blive vurderet, om der skal iværksættes værgemål.



HJÆLPEMIDLER

Det kan være nødvendigt med hjælpemidler, f.eks. plejeseng eller lift (personløfter) i dit hjem, af hensyn til både dig og medarbejdernes arbejdsmiljø.

Vi vil løbende vurdere og rådgive dig om, hvilke hjælpemidler og eventuelle boligindretninger der kan lette din hverdag, eller hvad der skal til for at passe på medarbejderne, der kommer i dit hjem.

MEDICIN

Hvis du har behov for hjælp til at dosere medicin, skal du kontakte din egen læge. Din læge vurderer, om du har behov for hjælp fra kommunen.

Hvis din behandling er stabil, anbefaler Bornholms Regionskommune at du modtager din medicin som dosispakket medicin fra apoteket. Fordelen er, at du får leveret medicinen færdigpakket til de tidspunkter, hvor du skal tage den. Det betyder, at du i mange tilfælde kan være uafhængig af hjælp fra Bornholms Regionskommune.

Hvis du ikke kan anvende dosispakket medicin, kan du få hjælp til at få doseret din medicin, hvis medicinen er ordineret af lægen. Hvis du har behov for hjælp til indtagelse af medicinen, kan vi udelukkende hjælpe dig, hvis du har dosisdispenseret medicin, eller hvis det er kommunens medarbejdere, der har doseret medicinen.

APOTEKERVARER

Du skal selv sørge for afhentning af medicin og lignende eller bede apoteket om at sende dine varer hjem til dig med et bud. Du betaler selv for levering.

Har du brug for at få hjælp til at dosere medicin, skal du selv købe store doseringsæsker til minimum to uger på apoteket. Du skal selv sikre, at medicinen er i dit hjem, når medarbejderne hjælper dig med at dosere din medicin.

OMSORGSTANDPLEJE

Omsorgstandplejen er et kommunalt tandplejetilbud til dig over 22 år, der af fysiske og/eller psykiske årsager er forhindret i eller kun med stort besvær kan benytte de almindelige tandplejetilbud. Du kan læse mere om omsorgstandpleje på [Bornholms Regionskommunes hjemmeside](#).

NÅR HJEMMET ER EN ARBEJDSPLADS

Dit hjem bliver en del af medarbejderens arbejdsplads, og dit hjem er derfor omfattet af arbejdsmiljøloven. Derfor kan der være ting i hjemmet, som du må placere anderledes af hensyn til medarbejderens fysiske arbejdsmiljø.

Det kan f.eks. være nødvendigt at:

- udstyre hjemmet med hjælpemidler, f.eks. plejeseng eller lift og sikre, at der er arbejdsplads omkring den
- indrette soveværelset i et andet rum eller på en anden etage
- fjerne dørtrin, tæpper eller møbler, når der anvendes en lift, kørestol eller bækkenstol i hjemmet

- iværksætte sanering af hjemmet ved professionel hjælp, hvis rengøring og oprydning er omfattende.

Det er kommunen, der afgør, hvilke forhold der skal være bragt i orden, inden hjælpen kan begynde.

Du og dine pårørende er også medansvarlige for at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø for de medarbejdere, der kommer i dit hjem. Det betyder f.eks., at I sammen skal kommunikere i en ordentlig og respektfuld tone.

ADGANG TIL BOLIGEN

Får du hjælp i aften- og nattetimerne, er det vigtigt, at der er tilstrækkelig belysning ved indgangsdøren og på adgangsvejen. Der skal være et tydeligt husnummer, så medarbejderne kan finde vej.

Om vinteren er det grundejerens opgave at holde adgangsveje ryddet for sne og salte. Resten af året skal der ryddes for blade og lignende, så der ikke er glat.

Hvis du ikke selv kan åbne din hoveddør, kan det i nogle situationer være nødvendigt, at medarbejderen får adgang til dit hjem via en nøglecylinder – har du fået bevilget et nødkald vil du automatisk få opsat en, men i andre tilfælde skal du selv betale.

RENGØRINGSMIDLER OG -REDSKABER

Rengøringsmidler og -redskaber
Du skal selv sørge for, at alle dine rengøringsredskaber er anvendelige og i god og forsvarlig stand.

Dine rengøringsmidler og vaskemidler skal være miljø- og allergivenlige, og de skal være varedeklarerede på dansk og i original emballage. Medarbejderne må ikke bruge midler, som indeholder klor, salmiakspiritus, soda, farve- eller parfumestoffer.

Får du hjælp til tøjvask, har du ansvaret for, at din vaskemaskine og tørretumbler er i ordentlig og sikkerhedsmæssig forsvarlig stand.



AFFALD

Medarbejderne kan hjælpe med at bære affaldsposer ud til affaldsbeholderne, når de går fra dit hjem. Medarbejdere hjælper dog ikke med at bære affaldssække eller kassetter ud til vejskel.



RYGNING

For at sikre et røgfrit arbejdsmiljø for medarbejderen må du ikke ryge, når medarbejderen er i dit hjem, og du skal lufte ud, inden medarbejderen kommer. Medarbejdere i Bornholms Regionskommune må ikke ryge i arbejdstiden.



HUSDYR

Medarbejderen kan bede om, at husdyr er lukket inde i et andet rum, mens du modtager hjælp. Du kan ikke få hjælp til at passe eller rengøre efter husdyr.



SKADE I HJEMMET

Hvis medarbejderen skulle være så uheldig at komme til at ødelægge noget i dit hjem, skal du kontakte lederen i det hjemmeplejeteam du tilhører.



DET DAGLIGE SAMARBEJDE

Alt samarbejde bygger på gensidig respekt og tillid mellem dig og de medarbejdere, der skal hjælpe dig. Du vil blive inddraget så meget som muligt i løsningen af opgaverne, fordi vi har fokus på hjælp til selvhjælp. Det betyder, at vi træner med dig, så du kan blive mere selvhjulpne og dermed mere uafhængig af andre. Det betyder også, at hvis du f.eks. selv kan tørre støv af, skal du fortsat gøre det, og at medarbejderen vil træne med dig, så du f.eks. vil kunne støvsuge igen. Det betyder, at

medarbejderen kun udfører opgaver i dit hjem, når du er til stede.

Medarbejderen tager selvfølgelig hensyn til, hvor meget du kan, og møder dig med værdighed og omsorg, selv når du måske føler, at vi presser dig lidt i ønsket om, at du genvinder de færdigheder, du måske for en periode har tabt.

Hvis du ikke længere har brug for hjælpen – eller dele af hjælpen – har du pligt til give besked til medarbejderen.

TIDSPUNKTER FOR HJÆLP

Praktisk hjælp (rengøring, bestilling af dagligvarer og tøjvask) bliver som udgangspunkt kun udført i dagtimerne på hverdage. Personlig pleje kan blive udført hele døgnet. Du skal give besked, hvis du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt for hjælpen.



HVIS DU IKKE LUKKER OP

Lukker du ikke op, når medarbejderen ringer på, og har du ikke meldt afbud, skal vi sikre os, at du ikke er kommet til skade eller er hjælpeløs. Først vil leverandørens medarbejdere forsøge at kontakte eventuelle pårørende og hospitalet for at høre, om de ved, hvor du er.

Hvis ingen kan komme i kontakt med dig, vil en medarbejder låse sig ind i hjemmet

sammen med politi og en låsesmed. Udgiften til låsesmed skal du betale.

Husk derfor at give besked, hvis du bliver indlagt eller af anden grund ikke er hjemme, når der er planlagt hjemmehjælp.

HVIS HJÆLPEN AFLYSES

Du bliver altid tilbudt erstatningshjælp, hvis den praktiske hjælp ikke kan blive udført på det aftalte tidspunkt. Hjemmeplejen ringer til dig hurtigst muligt, og du får en ny tid inden for fem arbejdsdage.

Personlig pleje vil altid blive udført samme dag.



ELEVER

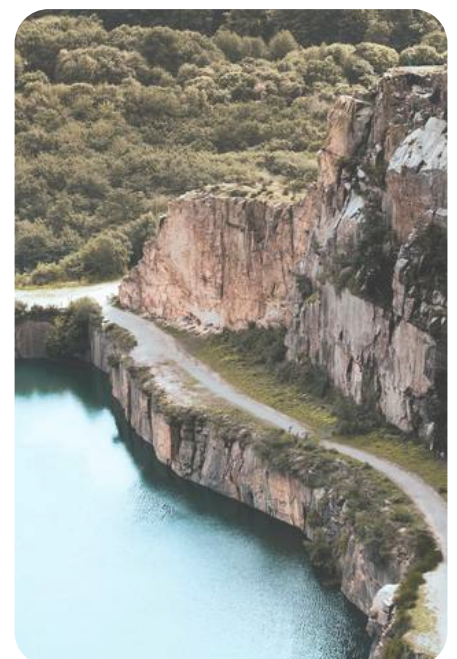
Du kan opleve, at medarbejderen har en elev med under udførelsen af opgaverne i dit hjem. Du vil også kunne opleve, at eleven efter introduktionen udfører opgaverne. Eleven er ved at gennemføre en social- og sundhedsuddannelse og skal i praktik som et led i uddannelsen.

RETNINGSLINJER FOR MEDARBEJDEREN

Medarbejderen skal altid have sit legitimationskort med billede på sig, så du kan se det uden at spørge efter det.

Alle medarbejdere har tavshedspligt og må ikke drøfte dine forhold med nogen uden din tilladelse. Alle medarbejdere har fremvist en straffeattest til arbejdsgiver.

Medarbejderne må ikke modtage nogen former for gaver, arve eller låne penge af dig eller dine eventuelle pårørende.



YDERLIGERE INFORMATIONER

Hvis du har brug for yderligere informationer om servicen i Bornholms Regionskommune, kan du læse mere på [hjemmesiden](#). Du kan også kontakte din leverandør eller Myndighed, Center for Sundhed og Omsorg.

SÅDAN BEHANDLER VI DINE OPLYSNINGER

Vi har brug for at indhente og behandle personoplysninger for at kunne sagsbehandle din ansøgning eller levere en service eller en ydelse, som du har ret til at modtage. Det kan være sager om f.eks. hjemmehjælp, pleje- og ældreboliger, hjælpemidler, træning, hjemmesygepleje, plejeorlov, rehabiliteringsophold, aflastningsophold eller boligindretning.

Mange af vores opgaver løser vi i samarbejde med eksterne samarbejdspartnere eller andre myndigheder, hvor vi har brug for at videregive personoplysninger om dig.

Læs mere om kommunens behandling af personoplysninger og dine rettigheder på Bornholms Regionskommunes [hjemmeside](#).

KONTAKTOPLYSNINGER

Hvis du ønsker at modtage hjælp, eller hvis du har spørgsmål, kan du kontakte:

Visitatorerne

Myndighed, Center for Sundhed og Omsorg

Ullasvej 17, 1. sal

3700 Rønne

Tlf.: 5692 6050 Telefontid: Mandag til fredag kl. 8.30 – 9.30

Du kan også skrive en mail til visitatorerne. Hvis din henvendelse ikke indeholder personfølsomme oplysninger, kan du kontakte os på mail myndighed.sundhedogomsorg@brk.dk.

Når din henvendelse indeholder personfølsomme oplysninger, skal du skrive til os via borger.dk, så er du sikker på, at din henvendelse er krypteret.

På Borger.dk trykker du på boksen Digitalpost, logger ind med dit MitID og kan herefter følge vejledningen til hvordan du gør.



KOMMUNALE LEVERANDØRER:

Plejedistrikt 1:

Hjemmeplejen team Hasle: 5692 7320

Hjemmeplejen team Tejn 5692 7360

Plejecenter Lunden: 5692 4600

Plejecenter Klippebo: 5692 4670

Plejhjemmet Toftegården: 5692 4870

Plejedistrikt 3:

Hjemmeplejen team Rønne Nord: 5692 7260

Hjemmeplejen team Rønne Syd: 5692 7220

Hjemmeplejen team Rønne Midt: 5692 7240

Plejecenter Snorrebakken: 5692 2700

Plejedistrikt 2:

Hjemmeplejen team Nexø Nord: 5692 7120

Hjemmeplejen team Nexø Syd: 5692 7130

Hjemmeplejen team Aakirkeby Øst: 5692 7190

Hjemmeplejen team Aakirkeby Vest: 5692 7180

Plejecenter Nylars: 5692 7700

Plejecenter Nørremølle: 5692 4900

Plejecenteret Åbo: 5692 4800

Visiterende sygeplejersker: 5692 7070

Hjælpemidler og Genoptræning: 5692 5400

Alle hverdage mellem kl. 9.00-11.00



Serviceinformation
vedrørende helhedspleje i
Bornholms Regionskommune

1.udgave
Sidst revideret 06 2025

Copyright:
©Bornholms Regionskommune
Alle rettigheder forbeholdes

Udgiver:
Center for Sundhed og Omsorg
Bornholms Regionskommune

Kontaktoplysninger:
Bornholms Regionskommune
post@brk.dk