

Varde  
Kommune



Varde  
Kommune

SERVICEINFORMATION

til dig der modtager  
støtte efter Ældreloven

# Pleje- og omsorgsforløb i ældreplejen



Serviceinformationen beskriver, hvilken støtte du kan forvente, når du modtager helhedspleje i et pleje- og omsorgsforløb og giver dig informationer om ting du skal være opmærksom på.

Vi håber, at serviceinformationen gør dig klogere på hvad du kan forvente og danne udgangspunkt for dialog med de medarbejdere, du kommer i kontakt med.

## **SOCIAL- OG SUNDHEDSUDVALGETS VISION FOR ÆLDREPLEJEN**

Ældreplejen i Varde Kommune leveres som helhedspleje i pleje- og omsorgsforløb efter Ældreloven og tager udgangspunkt i visionen for Social- og Sundhedsudvalget i Varde Kommune, der lyder som følgende: *”Vi tager udgangspunkt i det enkelte mennesker, så du føler dig set og hørt. Det du kan selv skal du selv. Vi støtter og motiverer dig i at mestre dit eget liv, træffe egne frie valg og leve dit gode liv”.*

Helhedsplejen tilbydes altid med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte, så du kan klare dig så selvstændigt som muligt. Vi tager udgangspunkt i dine mål, behov, ressourcer og ønsker når støtten skal tilrettelægges og vi inddrager dine pårørende, dit netværk og mulighederne i dit lokalsamfund, hvor det giver mening for dig. Målet vil altid være, at støtte dig i at blive så selvhjulpne som muligt, så du fortsat kan leve dit gode liv.

## **HVEM KAN MODTAGE HELHEDSPLEJE I PLEJE- OG OMSORGSFORLØB?**

Helhedspleje tilbydes personer med funktionstab, som har nået folkepensionsalderen eller personer der har behov svarende hertil.

## **HVORDAN FÅR DU STØTTE?**

Får du behov for støtte til personlig pleje, støtte til praktiske opgaver i hjemmet og/eller træning skal du kontakte Visitationen i Varde Kommune på tlf. 79 94 68 34 mellem 8:10 – 12:00 på hverdage.

Du vil herefter få besøg af en medarbejder fra Visitationen. Sammen med dig og evt. også dine pårørende, drøftes dine behov.

Du kan i forbindelse med forløbet blive bedt om tilladelse til indhentning af oplysninger fra eksempelvis din læge eller sygehuset.

Visitor vurderer ud fra dette om du er berettiget til støtte. Du kan blive tildelt et pleje- og omsorgsforløb, der skal dække dine behov for praktisk støtte og personlig pleje, omsorg, forebyggelse, rehabilitering og træning.

Ligeledes vil du på baggrund af en henvendelse fra sygehuset med en beskrivelse af din funktionsevne, kunne blive tildelt et forløb. Forløbet tildeles i rummelige og sammenhængende pleje- og omsorgsforløb. Det kan være i form af

et afklaringsforløb, hvor dit behov for fremtidig støtte afklares.

Afklaringsforløbet foregår i dit hjem, hvor medarbejdere fra hjemmeplejen, fysio- og ergoterapeuter og evt. sygeplejersker sammen med dig vil vurdere dine behov og ressourcer, og evt. afprøve hjælpemidler og teknikker med henblik på at du kan blive tildelt den rigtige støtte, eller blive helt selvhjulpnen.

Har du et permanent behov for støtte, vil det blive vurderet, hvilket pleje- og omsorgsforløb du skal tildeles fremadrettet.

Udover dit behov for pleje- og omsorgsforløb, vil visitator vurdere

ophold, plejebolig med videre. Visitator vil også vejlede og rådgive om andre muligheder, både i foreninger og kommunale tilbud, f.eks. borgerservice og sundhedscenter og ved behov rette kontakt til andre, herunder sygepleje og demenskonsulenter. Du vil modtage en skriftlig afgørelse, når du bevilges et forløb og når du skifter forløb.

Afgørelsen indeholder en beskrivelse af årsagen til din bevilling samt hvilket pleje- og omsorgsforløb du bevilges, og/eller eventuelle øvrige indsatser, som du bevilges. Afgørelsen beskriver også formålet med støtten. Hvis du får helt eller delvist afslag på din ansøgning om støtte, vil dette også fremgå af afgørelsen.

eventuelle behov for andre indsatser, eks. nødkald, madservice, daghjem, afløsning og aflastning, midlertidigt



# Selvbestemmelse



## HVAD BETYDER SELVBESTEMMELSE I FORBINDELSE MED ET PLEJE- OG OMSORGSFORLØB?

Sammen med dig vil vi sætte mål og planlægge hvordan vi bedst kan støtte dig i hverdagen. Vi prioriterer dine ønsker og fleksibilitet, når vi planlægger besøgene hos dig. Medarbejderne skal dog tage hensyn til mange borgere, som ikke alle kan få besøg samtidigt. Du vil derfor ikke altid kunne få opfyldt dine præcise ønsker om placering af besøgene.

Din selvbestemmelse er vigtig. Derfor har du mulighed for at bytte de opgaver du får støtte til. F.eks. kan du vælge at bytte rengøring ud med en gåtur. Opgaven skal dog tidsmæssigt svare, til den opgave du fravælger at få løst, for at personalet kan nå det. Det hjælper os meget, hvis du fortæller om dine ønsker i god tid. Medarbejderen bruger altid sin faglighed, når I drøfter om du kan flytte eller bytte støtten.

Det betyder at medarbejderen vurderer, om dine ønsker er fagligt gode løsninger, som er i overensstemmelse med dine mål. I nogle tilfælde vil det ikke være muligt at imødekomme dine ønsker, personalet vil her drøfte alternativer med dig.

## HVORDAN TILPASSES STØTTEN?

Støtten tildeles i pleje- og omsorgsforløb, som gør det muligt for medarbejderne at planlægge og justere hjælpen sammen med dig i dagligdagen.

Forløbene tildeles baseret på dit funktionsniveau, dine mål, behov, ressourcer og ønsker, og kan justeres, hvis dit funktionsniveau ændres og målet og behovene ændrer sig. Eksempler på situationer, hvor et nyt forløb kan være relevant, er:

- Når dit funktionsniveau og behov for støtte ændrer sig fra kun at omfatte støtte til praktiske opgaver til også at omfatte personlig pleje og omsorg.
- Når dit funktionsniveau og behov for støtte ændres og bliver hyppigere, for eksempel flere gange om dagen/ugen. Det kan også være at dit behov bliver mindre, så du igen kan klare dig kun med praktisk støtte. Forløbene er fleksible og tilpasses din situation. Det betyder, at der inden for et forløb er plads til, at dit behov kan ændre sig løbende over tid eller fra gang til gang. Det faste team vil koordinere indsatsen, så du får den nødvendige støtte på en effektiv og sammenhængende måde, uden at der skal tages ny kontakt til visitationen.

Hvis dit behov for støtte ændrer sig på en måde, så det ikke kan rummes i det tildelte forløb, vil du i forbindelse med et forløbsskifte blive kontaktet af en visitator og modtage en ny afgørelse om, hvilket pleje- og omsorgsforløb du er tildelt.

## HVILKE PLEJE- OG OMSORGSFORLØB KAN DU TILDELES?

I Varde Kommune har du mulighed for at blive tildelt et ud af fem forskellige pleje- og omsorgsforløb.

**Afklaringsforløb** er for dig der ikke tidligere har modtaget hjælp og/eller pludselig kan mindre selv, f.eks. i forbindelse med udskrivelse fra sygehus.

**Forløb 1** er for dig der kan det meste selv, men som har brug for let støtte til praktiske opgaver.

**Forløb 2** er for dig der kan en del selv, men som har brug for moderat støtte til både praktiske opgaver, personlig pleje og træning.

**Forløb 3** er for dig der kun kan lidt selv, og har brug for omfattende støtte til praktiske opgaver, personlig pleje og træning.

**Forløb 4** er for dig der kan meget lidt selv, og som har brug for støtte til det meste.

## HVILKEN STØTTE KAN JEG FÅ I ET PLEJE- OG OMSORGSFORLØB?

Sammen med personalet i det faste team, drøfter du hvilken støtte du har behov for i din hverdag. Støtten udføres med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Det betyder at vi støtter dig i at træne at klare hverdagens gøremål. Det gør vi sammen med dig ved at finde muligheder for at blive selvhjulpne igen og målrettet støtte dig i at genoptræne dine færdigheder.

Vi støtter dig gerne i at klare det du ikke kan, men vi vil også gerne udfordre dig til at prøve ting der falder dig svært, og afprøve nye metoder og hjælpemidler sammen med dig. Den støtte vi tilbyder dig, kan omfatte introduktion til hjælpemidler, velfærdsteknologi og digitale løsninger. Hvis du for eksempel skal have støtte til at huske at drikke, kan det ske via en videoskærm som vi udstyrer dig med, hvor det er muligt. Træning kan også ske med digitale løsninger. Derudover udvikles løbende nye teknologier som vi inddrager når det er relevant.

Det pleje- og omsorgsforløb du tildeles, kan omfatte elementer indenfor nedenstående områder:

### PERSONLIG STØTTE OG PLEJE

Vi tilbyder støtte til vask, hårvask og brusebad, tand og protesebørstning, hjælp til høreapparater, barbering af ansigt eller let makeup, frisering, klipping og rensning af negle hvor det er ukompliceret, af- og påklædning, toiletbesøg, forflytninger, psykisk støtte og omsorg, støtte til at strukturere din hverdag, anretning og opvarmning af måltider i mikroovn, støtte til indtagelse af mad og drikke, samt til at sikre, at dine mad- og drikkevarer er friske.

Vi kan desværre ikke tilbyde støtte til karbad, hårfjerning på kroppen, fjernelse af hård hud og negleklipping hvor det er kompliceret.

Vi kan heller ikke tilbyde støtte til tilberedning eller opvarmning af mad i gryde eller ovn.

# Praktiske opgaver i hjemmet



## VI TILBYDER STØTTE TIL

### RENGØRING

Rengøring kan omfatte støtte til støvsugning med robotstøvsuger eller manuel støvsugning, hvis det grundet din funktionsnedsættelse, ikke er muligt at der anvendes en robotstøvsuger i dit hjem. Rengøring omfatter derudover gulvask, aftørring af badeværelse, aftørring af køkken, aftørring af opholdsrum, rengøring af hjælpemidler, skift af sengetøj samt vanding af blomster.

### INDKØB

Vi støtter dig i indkøb i form af støtte til at bestille og sætte varer på plads og oplæring i online bestillingstjenester.

### TØJVASK

Tøjkvask omfatter støtte til sortering af vasketøj og vask i maskine, støtte

til tørring af tøj, fortrinsvis i tørretumbler hvis du har en, samt støtte til sammenlægning og at få lagt tøjet på plads.

Støtte til rengøring og tøjkvask leveres i udgangspunktet hver 14. dag. Støtte til indkøb leveres i udgangspunktet en gang ugentligt.

Vi kan desværre ikke tilbyde støtte til afhentning af medicin på apotek, kontinuerlig ledsagelse til indkøb i butik, støtte til at hæve penge, støtte til pasning af og rengøring efter kæledyr, oprydning, vinduespudsning, håndvask af tekstiler, undtagen kropsbårne hjælpemidler strygning, rengøring udover de rum du opholder dig mest i. flytning af tunge møbler, aftørring af højtliggende områder, rengøring der kræver værnemidler eller ikke kan gennemføres med eddike, miljømærket universalrengøringsmiddel eller toi-



letrens samt udendørs arbejde som havearbejde og snerydning.

### **TRÆNING**

Vi tilbyder målrettet træning, så du kan vedligeholde dit nuværende funktionsniveau eller genvinde tabt funktionsniveau, for eksempel efter sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse. Træning tilbydes når en terapeut vurderer behov herfor og foregår målrettet mod de funktioner som du kan genvinde. Terapeuten vil vurdere om du kan træne alene med et digitalt program, om du skal støttes ved personale, deltage på et hold i træningscenter eller have et individuelt træningstilbud i en periode. Dit træningsforløb kan skifte mellem de forskellige måder at træne på og er altid en samarbejdsproces mellem dit faste team, pårørende og dig. Det kan foregå både i dit eget hjem, i dit nærmiljø,

på et kommunalt træningscenter eller i dit lokale foreningsliv, alt efter hvad terapeuten vurderer der er behov for. En gåtur i nærområdet kan være en del af træningen, i det omfang det bidrager til et mål om at genopbygge funktionsevne.

### **HVORDAN SÆTTES STØTTEN I GANG?**

Visitationen vil kontakte din leverandør. Du vil efterfølgende blive kontaktet af leverandøren for planlægning af støtten. Du får samtidig oplyst et telefonnummer, du kan ringe til, hvis du får behov for at komme i kontakt med leverandøren.

# Levering af hjælpen



## ER DER FRIT VALG AF LEVERANDØR?

Hvis du bliver bevilget helhedspleje i et pleje- og omsorgsforløb, har du frit valg af leverandør.

Det er den samme leverandør, der skal levere al støtten.

Varde Kommune har ikke truffet aftale med en privat leverandør om levering af helhedspleje i pleje- og omsorgsforløb. Du er sikret frit leverandørvalg på helhedspleje via et fritvalsbevis.

Ønsker du at gøre brug af frit valg, skal du ansøge om et fritvalsbevis hos Visitationen, og derefter selv lave aftale med en leverandør, der ønsker at levere helhedsplejen under de vilkår, der er beskrevet i fritvalsbeviset.

Du har også mulighed for selv at udpege en eller flere hjælpere, som Varde Kommune skal godkende efter beskrevne minimumskrav. Varde Kommune indgår herefter kontrakt med den udpegede hjælper om omfang og indhold i den støtte du har behov for. Vi du gerne gøre brug af ordningen med egen hjælper, skal du kontakte Visitationen for vejledning om hvordan det iværksættes.

## HVEM UDFØRER STØTTEN?

Støtten udføres af et fast team, der arbejder tæt sammen omkring dig, uanset om du har valgt Varde Kommune som leverandør eller en privat leverandør.

Et fast team er en gruppe bestående af SOSU-personale, fysio- og ergoterapeuter og sygeplejersker.

Teamet har mulighed for at trække på fagspecialister som demenskonsulenter, diætister m.m.

Det faste team fungerer i dag- og aftentimerne. Har du brug for støtte om natten, kobles du på nattevagtteamet.

Vi prioriterer at du får besøg af kendte medarbejdere fra dit faste team, men du vil også opleve, at få besøg af afløsere ved ferie, sygdom og lignende hvor det faste team ikke har mulighed for at løse opgaverne selv. Din leverandør tildeler dig medarbejdere, der har de faglige kompetencer, der er nødvendige for at kunne varetage opgaverne i dit hjem. Du kan ikke afvise en bestemt medarbejder på grund af eksempelvis køn eller etnisk baggrund. Du er altid velkommen til at kontakte din leverandør med henblik på dialog, hvis noget bekymrer dig.

Du kan altid kende Varde Kommunes medarbejdere ved at de bærer uniform med Varde Kommunes logo og synligt ID-kort. Tilsvarende vil private leverandører også bære synligt ID-kort.



# Samarbejdet med dig og dine pårørende



Et godt samarbejde med dig og dine pårørende og en god relation er vigtigt. Målet er en gensidig respektfuld dialog og forventningsafklaring mellem dig, dine pårørende og medarbejderne der kommer i dit hjem. Vi vil derfor altid opfordre til, at du og dine pårørende går i dialog med personalet der kommer i dit hjem, hvis der er noget du ønsker ændret.

Har du pårørende, er det en stor hjælp hvis de kan støtte dig i nogle af de opgaver som du har svært ved at klare alene, men som ikke

er en del pleje- og omsorgsforløbene. Det kan være at bestille transport til læge/sygehus, støtte dig med nødvendig oprydning, klare nødvendige ærinder, ledsage dig ved planlagte og akutte besøg hos læge/sygehus og lignende. Har dine pårørende vanskeligt ved at hjælpe dig, tager vi gerne en dialog om hvordan vi sammen kan løfte opgaven.



# Krav til hjemmet



## ARBEJDSMILJØ OG KRAV TIL DIT HJEM

Medarbejderne er omfattet af arbejdsmiljølovgivningen, når de arbejder i dit hjem. Det vil sige, at hjemmet skal være indrettet, så medarbejderen kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Skal du have støtte til personlig pleje, er det nødvendigt at der er plads til eventuelle hjælpemidler og tilstrækkelig arbejdsplads til den eller de personer, der skal støtte dig.

Har du ikke plads nok i soveværelset eller i badeværelset, kan vi rådgive dig omkring at flytte møbler eller at indrette et andet rum, hvor du kan få støtten. Det kan f.eks. være

nødvendigt at opstille en plejeseng i stuen for at du kan modtage den nødvendige støtte. Det kan også være nødvendigt at skabe plads til lift eller andre forflytningsredskaber, som kræver at der ikke er gulvtæpper på gulvet.

Varde Kommune leverer de nødvendige hjælpemidler, men du skal selv sørge for, at de nødvendige ommøbleringer og ændringer i dit hjem bliver gennemført, f.eks. med hjælp fra pårørende.

Som følge af pladsmangel i dit badeværelse, kan det være nødvendigt at tilbyde sengebade eller et bad på et plejecenter.



## **ADGANGSFORHOLD TIL DIN BOLIG**

For at medarbejderne kan nå sikkert frem, har vi brug for at der er lys over yderdøre og at gangstier/indkørsler er oplyste. Vi anbefaler lyssensorer begge steder. For at vi kan finde frem, har vi behov for et tydeligt og oplyst husnummer på din bolig.

Kan du ikke selv lukke op for personalet, monterer kommunen en elektronisk lås på din dør.

Ved sne- og isglatte veje har det stor betydning, at der er ryddet for sne og saltet, så medarbejderen kan komme sikkert frem til din dør. Har du svært ved selv at klare

opgaven, kan vi være behjælpelige med at henvise til et firma der kan hjælpe dig.

## **VED FORSINKELSE**

Medarbejderne vil bestræbe sig på at levere støtten indenfor en time før, til en time efter det aftalte tidspunkt.

Der kan dog opstå akutte opgaver der gør, at medarbejderne bliver forsinkede. I så fald vil du blive kontakttet telefonisk.

Hvis medarbejderen helt udebliver, skal du kontakte leverandøren.





### **RYGNING**

Af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø, må du ikke ryge mens de er til stede. Hvis der bliver røget i dit hjem, har vi brug for at du lufter ud inden medarbejderne kommer.

### **HUSDYR**

Hvis du har husdyr, håber vi at du vil tage hensyn til de medarbejdere, der kommer i dit hjem. Medarbejderen kan være allergisk eller bange for dyrene, eller dyrene kan genere arbejdet. Vi har derfor behov for, at husdyr lukkes ude fra de lokaler hvor medarbejderen kommer før besøget. Hvis det er aftalt med medarbejderen, kan husdyrene lukkes ud. Vær opmærksom på, at leverandøren ikke kan hjælpe med pasning og rengøring efter husdyr.

### **HYGIEJNE**

For at undgå at bære bakterier og smitte fra hjem til hjem, har leverandøren brug for at du stiller flydende sæbe og køkkenrulle til rådighed.

### **VED AFBUD OG ÆNDRINGER**

Din leverandør har behov for, at du giver besked i god tid, hvis du ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt., eller hvis du har behov for at hjælpen flyttes, f.eks. fordi du skal tidligt ud ad døren til et læge- eller sygehusbesøg. Du kan kontakte leverandøren på det udleverede telefonnummer.

Medarbejderen har ansvar for at sikre, at der ikke er sket dig noget. Kommer medarbejderen til en låst dør uden at du har meldt afbud, kan det blive nødvendigt at få en låsesmed til at komme og lukke op, for at sikre at du ikke ligger hjælpeløs i hjemmet. Udgiften til låsesmeden skal du selv betale.

Din leverandør må kun levere støtte hvis du selv er til stede i hjemmet. Dette gælder også når støtten er til rengøring og tøjvask.

### **HVIS DU VIL KLAGE OVER AFGØRELSEN**

Tildeles du eller får du afslag på et pleje- og omsorgsforløb, vil du modtage et afgørelsesbrev.

I afgørelsesbrevet er det beskrevet, hvordan du kan klage.

Du kan klage skriftligt eller mundtligt ved kontakt til visitationen.

Din klage vil blive genvurderet, og hvis du ikke gives medhold i klagen, vil sagen blive videresendt til Ankestyrelsen senest 4 uger efter, at klagen er modtaget.

### **HVIS DU VIL KLAGE OVER DEN STØTTE DU MODTAGER**

Ønsker du at klage over planlægningen, udførelsen og kvaliteten af den hjælp du får, f.eks. hvor ofte og hvordan hjælpen leveres, skal du tale med ledelsen hos leverandøren.





**Varde  
Kommune**

Bytoften 2, 6800 Varde  
Telefon 7994 6800  
[vardekommune@varde.dk](mailto:vardekommune@varde.dk)

[www.vardekommune.dk](http://www.vardekommune.dk)