

Generel information om helhedspleje til ældre i Frederikshavn Kommune

UDKAST

Indhold

Hjælp efter ældreloven	3
Hvem gælder loven for?	3
Hvad er et pleje- og omsorgsforløb?.....	3
Samarbejde med pårørende og lokalsamfund.....	3
Vi støtter dig i at gøre så meget som muligt selv – også når du modtager hjælp	3
Rehabilitering – hjælp til at klare mest muligt selv	4
Træning – for at holde dig stærk	4
Hvorfor er rehabilitering og træning vigtigt?	4
Din ret til selv at være med til at bestemme hjælpen	4
Hvordan fungerer din medbestemmelse?	5
Hvad har du medbestemmelse på?	5
Hvilke rammer er der for din medbestemmelse?	5
Hvad kan hjælpen bestå i?	5
Praktisk hjælp.....	5
Hjælp til personlig pleje	6
Særligt vedrørende sygepleje	6
Sådan får du tildelt hjælp	7
Når du får tildelt et forløb, får du et brev fra kommunen	7
Hjælpemidler og teknologi – støtte til at klare dig selv	7
Hvis dine behov ændrer sig meget.....	8
Du har frit valg af leverandør	8
Leverandør af madservice.....	8
Hvis du vil klage over den hjælp, du får	9
Specielt til dig, der får hjælp efter serviceloven	10

Hjælp efter ældreloven

Der er i 2025 kommet en ny lov, som handler om hjælp og pleje til ældre. Loven hedder ældreloven.

Formålet med loven er at sikre, at du får en god og tryk alderdom, hvor du bliver støttet i at klare dig mest muligt selv, og at du har indflydelse på den hjælp, du får i hverdagen.

Loven skal sikre, at du oplever mest muligt livsglæde, selvhjulpenhed, omsorg og nærvær med udgangspunkt i din livssituation og behov.

Hjælpen skal gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte. Formålet er, at du skal have det så godt som muligt og klare dig selv mest muligt.

Rehabilitering handler om, at medarbejderne i hjemmeplejen støtter dig i at gøre så meget som muligt selv, så du kan holde dig uafhængig og aktiv så længe som muligt – og vi kan hjælpe dig med at udskyde dit behov for mere pleje og omsorg.

Hvem gælder loven for?

Som udgangspunkt gælder ældreloven for dig, der har nået folkepensionsalderen, men der kan være undtagelser.

Det er kommunen, der vurderer, om du skal have hjælp efter den nye ældrelov eller efter den gamle lov, som hedder Serviceloven.

Hvad er et pleje- og omsorgsforløb?

For at skabe ro og tryk i din hverdag samles din støtte til praktisk hjælp, personlig pleje og træning i et sammenhængende forløb, som kaldes et pleje- og omsorgsforløb.

Du får hjælp af et fast team af medarbejdere, som lærer dig og dine vaner at kende. Hjælpen bliver ikke målt i minutter eller faste opgaver.

I stedet tilpasses hjælpen løbende, så den passer til dine behov her og nu. Du kan tale med medarbejderne om, hvad du har brug for, og så justerer I hjælpen sammen. Dine pårørende er velkomne til at deltage i snakken om, hvad du har brug for.

Jo større behov, du har for hjælp, jo større pleje- og omsorgsforløb tildeles du.

Samarbejde med pårørende og lokalsamfund

Loven lægger vægt på, at kommunen skal arbejde tæt sammen med dine pårørende, lokale fællesskaber og frivillige. Det skal være med til at styrke din hverdag og livskvalitet.

Vi støtter dig i at gøre så meget som muligt selv – også når du modtager hjælp

Den hjælp, du modtager, skal støtte dig i at klare mest muligt selv og holde dig og din krop i så god form som muligt.

Derfor giver vi dig rehabiliterende hjælp og nogle gange også et træningsforløb.

Rehabilitering – hjælp til at klare mest muligt selv

Rehabilitering betyder, at hjælpen gives på en måde, så du selv deltager mest muligt i opgaverne – sammen med medarbejderne.

Målet er, at du skal genvinde, udvikle eller holde fast i dine evner, så du kan klare dig bedst muligt i hverdagen.

Hjælp til selvhjælp

Det vigtigste i rehabilitering er, at hjælpen gives som hjælp til selvhjælp:

- Du og medarbejderne finder sammen ud af, hvad der motiverer dig til at være aktiv.
- Et fast team af fagpersoner planlægger og følger op på dit forløb sammen med dig. Teamet kan bestå af fx hjemmehjælpere, assistenter, terapeuter, sygeplejersker og visitatorer.
- Du deltager aktivt i samarbejdet, og medarbejderne støtter dig dér, hvor du har svært ved at klare opgaverne selv.

Træning – for at holde dig stærk

Du kan få tilbudt træning, hvis du har været syg, er faldet, eller har ligget i sengen i længere tid. Træningen hjælper dig med at genvinde styrke og bevægelighed.

Træningen kan bestå af:

- Øvelser i daglige færdigheder
- Små styrkeøvelser og udstrækning
- Holdtræning
- Digital træning

Hvis du har været indlagt på hospitalet og har brug for genoptræning, sender sygehuset en genoptræningsplan til kommunen.

Hvorfor er rehabilitering og træning vigtigt?

Det handler om at holde dig uafhængig og aktiv så længe som muligt. Det kan:

- Forbedre din livskvalitet
- Udskyde behovet for mere pleje og omsorg

Din ret til selv at være med til at bestemme hjælpen

Når du får hjælp efter ældreloven, har du indflydelse på, hvordan og hvornår du modtager hjælpen.

Hvordan fungerer din medbestemmelse?

- Du får så vidt muligt hjælp fra et fast team af medarbejdere, som lærer dig og dine vaner at kende.
- Du og medarbejderne taler sammen om, hvad du har brug for, og hjælpen bliver tilpasset derefter.

Hvad har du medbestemmelse på?

Kommunen har besluttet et serviceniveau, som betyder, at der er en grænse for, hvor meget og hvilken slags hjælp du kan få. Inden for serviceniveauet har du indflydelse på:

- Hvordan hjælpen tilpasses dine behov her og nu – og justeres løbende i samarbejde med dig.
- Dit samarbejde med medarbejderne om ændringer – fx hvis du ønsker bad en anden dag eller vil flytte en opgave. Vi lytter til dine ønsker og tilpasser inden for rammerne.

Hvilke rammer er der for din medbestemmelse?

- Du får klar besked om, hvad vi kan tilbyde – og hvad vi ikke kan.
Hvis du har spørgsmål til serviceniveauet, kan du spørge din visitator.
I dagligdagen kan du tale med medarbejderne og koordinatoren om planlægningen af hjælpen.
- Du møder så vidt muligt få og kendte medarbejdere, så der er sammenhæng i hjælpen.
- Vi respekterer dine ønsker, men vi skal også tage hensyn til faglige vurderinger og de ressourcer, vi har.

Hvad kan hjælpen bestå i?

Lige meget hvilket pleje- og omsorgsforløb, du bliver tildelt, kan du alt efter dine behov få praktisk hjælp, hjælp til personlig pleje samt træning.

Praktisk hjælp

Praktisk hjælp kan være:

- Rengøring
- Tøjvask
- Indkøb
- Anretning eller opvarmning af mad

Hjælp til rengøring i hjemmet

Du kan få hjælp til almindelig rengøring, hvis du har brug for det. Det kan for eksempel være:

- Støvsugning

- Vask af gulv
- Tørre støv af
- Rengøring af badeværelse
- Skift af sengetøj

Som udgangspunkt får du hjælp til at gøre rent i de vigtigste rum:

- Stue
- Soveværelse
- Entré
- Badeværelse
- Køkken
- Hjælpemidler (fx rollator eller badestol)

Hvis du bor i en stor bolig med mange rum, får du ikke ekstra tid til rengøring af hele boligen. Hjælpen bliver tilpasset, så den dækker de vigtigste områder.

Hvor tit får du hjælp til rengøring?

Som udgangspunkt kommer medarbejderen og gør rent hver tredje uge.

Hjælp til tøjvask

Vask af tøj, tørretumbling og sammenlægning bevilges som udgangspunkt som en ydelse leveret af et privat vaskeri. Der er delvis egenbetaling på tøjvask.

Hjælp til indkøb

Indkøb kan omfatte at få hjælp til at lave indkøbsseddel, bestille varer, levering af varer, og sætte varer på plads. Hjælpen leveres som udgangspunkt hver uge.

Varerne leveres af en medarbejder fra en anden afdeling i Frederikshavn Kommune.

Hjælp til personlig pleje

Du kan få hjælp til personlig pleje dag, aften og nat, alt efter hvilke behov du har.

Hjælpen kan bestå i:

- Personlig hygiejne, toiletbesøg og bad
- Forflytninger
- Hjælp til at spise og drikke

Særligt vedrørende sygepleje

Hvis du får hjælp til at

- Tage støttestrømper på og af
- Tage medicin
- Dryppe øjne

- Pleje en stomi eller et kateter
- Få sondeernæring

kan det godt være medarbejderne i hjemmeplejen, der hjælper dig.

Sådan får du tildelt hjælp

Når du har brug for hjælp i hverdagen, vurderer kommunen din samlede livssituation. Det betyder, at de ser på:

- Hvordan du klarer dig fysisk (fx bevægelse og styrke)
- Hvordan du har det psykisk (fx humør og trivsel)
- Hvordan du fungerer socialt (fx daglige rutiner og kontakt med andre)

Det er en visitator fra kommunen, der besøger dig og laver en vurdering sammen med dig. Dine pårørende er velkomne til at deltage, hvis du ønsker det.

Visitatoren har måske en af de medarbejdere, der skal give dig hjælpen, med på besøget.

Visitatoren vil først vurdere, om du selv kan bruge nogle hjælpemidler til at klare de daglige opgaver. Det kan for eksempel være en robotstøvsuger eller en robotgulvvasker, som kan gøre rengøringen lettere for dig.

Visitator vurderer sammen med dig, om du kan bruge nogle af de hjælpemidler, du allerede har, og ellers skal du købe de nødvendige hjælpemidler.

Hvis du har brug for støtte til at blive bedre til hverdagens opgaver, kan du få et rehabiliteringsforløb, hvor du får hjælp til at kunne klare mest muligt selv. Her vil du sammen med en ergo- eller fysioterapeut og hjemmeplejen øve dig i opgaver som at tage bad eller gøre rent.

Når forløbet er slut, vil visitatoren igen vurdere, om du helt eller delvist kan klare opgaverne selv, eller om du stadig har brug for hjælp.

Når du får tildelt et forløb, får du et brev fra kommunen

Hvis kommunen beslutter, at du skal have et rummeligt pleje- og omsorgsforløb, får du et brev med en afgørelse. I brevet står der:

- Hvorfor du har fået hjælpen
- En kort forklaring på, hvordan kommunen har vurderet dine behov

Hjælpemidler og teknologi – støtte til at klare dig selv

Når kommunen vurderer, hvilken hjælp du har brug for, ser de også på, om hjælpemidler eller teknologiske løsninger kan gøre din hverdag lettere.

Det kan for eksempel være:

- Hjælpe midler som en rollator, en gribetang eller en bade stol
- Teknologi som en medicinboks med alarm, der minder dig om at tage din medicin, en robotstøvsuger/robotgulvvasker eller en digital kalender, der hjælper dig med at huske aftaler

Formålet er at støtte dig i at klare mest muligt selv – så du kan bevare din selvstændighed og få en tryggere hverdag.

Hvis dine behov ændrer sig meget

Hvis du får brug for mere eller mindre hjælp, vil medarbejderne tale med dig – og måske også dine pårørende – om situationen. Det kan betyde, at du får et nyt forløb, som passer bedre til dine behov.

Det er en visitator fra kommunen, der vurderer din situation og beslutter, om du skal have et andet forløb.

Du har frit valg af leverandør

Din hjælp bliver samlet i det, man kalder helhedspleje. Det betyder, at én leverandør står for al den personlige pleje og/eller praktiske hjælp, du modtager, så du ikke skal have mange forskellige mennesker ind og ud af dit hjem.

Du har ret til selv at vælge, hvem der skal levere hjælpen, så længe leverandøren er godkendt af kommunen. Du kan vælge:

- Den kommunale hjemmepleje
- Eller en privat leverandør, som kommunen har en aftale med

Du kan finde en oversigt over leverandørerne på frederikshavn.dk eller henvende dig til Visitationen.

Leverandør af madservice

Hvis du ikke længere selv kan lave mad, kan du få færdiglavet mad leveret hjem til dig.

Det er Visitationsenheden i Frederikshavn Kommune, der vurderer, om du kan få madservice. Du finder kontaktoplysninger og telefontid nederst på siden.

Du kan vælge mellem to leverandører:

- Det Danske Madhus
- Sønderup Landkøkken

Hvad koster maden i 2025?

Prisen afhænger af, hvilken leverandør du vælger. Her er priserne:

Det Danske Madhus

- Hovedret: 61,00 kr.
- Biret (ekstra ret): 10,00 kr.

Sønderup Landkøkken

- Hovedret: 56,80 kr.
- Biret: 13,80 kr.

Den højeste pris, som må opkræves ifølge Ældreministeriet, er 63 kr. for en hovedret.

Hvordan betaler du?

Du kan vælge at give kommunen fuldmagt til at trække beløbet fra din pension. Det sker én gang om måneden.

Hvis du ikke ønsker det, får du i stedet en regning.

Vil du give fuldmagt, så ring til Visitationsenheden på

 telefon: **98 45 53 54**

Telefontid: **Alle hverdage kl. 8.00–9.30**

Hvordan bliver maden leveret?

- Det Danske Madhus leverer kølet mad én gang om ugen
- Sønderup Landkøkken leverer varm mad hver dag

Hvis du vil ændre din bestilling

Hvis du vil bestille ekstra mad, ændre eller aflyse, skal du give besked senest dagen før din faste leveringsdag.

Hvis du får mad om mandagen, skal du give besked senest fredag.

Hvis du vil klage over den hjælp, du får

Når du får hjælp efter ældreloven, får du et brev fra kommunen om:

- Hvilket pleje- og omsorgsforløb du er blevet tildelt
- Hvordan du kan klage, hvis du er uenig

Du får kun et brev med en ny afgørelse, hvis dit behov for hjælp ændrer sig meget.

Hvis du ikke er enig i den afgørelse, der står i brevet, er der to måder at klage på – afhængigt af, hvad du er uenig i.

1. Klage til kommunen

Hvis du er uenig i kommunens vurdering af, om du er omfattet af ældreloven eller serviceloven, skal du klage direkte til kommunen.

2. Klage til Ankestyrelsen

Hvis du ikke er enig i den afgørelse, vi har truffet om, hvilken hjælp du kan få, kan du klage.

Du har 4 uger til at klage, fra den dag du modtager afgørelsen. Du kan klage på flere måder:

- Ringe til os
- Skrive et brev eller en e-mail
- Komme forbi og tale med os personligt

Når vi har fået din klage, kigger vi på sagen igen. Vi vurderer, om du kan få helt eller delvist medhold.

Hvis vi ikke kan nå at se på sagen inden for 4 uger, får du besked om, hvornår du kan forvente svar.

Hvis vi ændrer afgørelsen, får du besked inden for 4 uger. Hvis vi ikke ændrer den, sender vi din klage videre til Ankestyrelsen, som er en myndighed, der kan tage stilling til sagen.

Det er vigtigt, at du klager inden for fristen på 4 uger. Vi sender din klage videre til Ankestyrelsen, hvis vi ikke ændrer vores afgørelse, også selvom du klager for sent – men Ankestyrelsen vil som regel afvise at behandle sagen, hvis fristen ikke er overholdt.

Har du spørgsmål eller er i tvivl om, hvordan du klager, er du meget velkommen til at kontakte os:

 Telefon: 98 45 53 54

 Adresse: Rådhus Allé 100, 9900 Frederikshavn

Specielt til dig, der får hjælp efter serviceloven

Hjemmehjælp og rehabiliteringsforløb efter serviceloven bliver som udgangspunkt givet i pleje- og omsorgsforløb.

Hvis du får hjælp efter serviceloven til praktisk støtte til madlavning eller til hovedrengøring, bliver du dog visiteret særskilt til dette.

Du kan læse mere om hjælp efter serviceloven i Frederikshavn Kommunes kvalitetsstandarder om personlig pleje og praktisk hjælp ved at klikke på dette [link](#).