



KVALITETSSTANDARD 2024

Haderslev Kommune

1. Godt at vide, hvis du har brug for hjælp

Generelle serviceinformationer til kvalitetsstandarderne for personlig og praktisk hjælp og pleje i eget hjem og på plejecentre, aflastning og afløsning samt valg af egen hjælper.

Godt at vide, hvis du har brug for hjælp

Intro til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder 2024.

Indledning

I Haderslev Kommune ønsker vi at møde dig med respekt, værdighed og empati. Den hjælp og støtte du får, skal tage udgangspunkt i det, der er mest værdifuldt for dig. Vi ved, at langt de fleste mennesker ønsker at bestemme over deres eget liv, og leve uafhængigt af kommunal hjælp. Vi er dog opmærksomme på, at det ikke altid kan lade sig gøre. Derfor vil vi i Haderslev Kommune gøre vores ypperste for hjælpe og støtte dig, når du har brug for hjælp og vanskeligt ved at klare hverdagens opgaver selv. Kvalitetsstandarderne tager udgangspunkt i værdighedspolitikken – Sammen om værdige seniorliv.

Med denne folder ønsker Haderslev Kommune at give et indblik i den hjælp, du kan få inden for personlig pleje, praktisk hjælp og madservice mv. og hvordan det hænger sammen med det politisk besluttede serviceniveau og lovgivningen.

Folderen indeholder relevant information om, hvad du kan forvente, når du henvender dig i Visitationen med behov for hjælp, og er samtidig en introduktion til Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder, som beskriver:

- Hvilken hjælp og støtte, du kan forvente at modtage.
- Hvilke krav og forventninger, du kan stille til Haderslev Kommune.
- Hvilke krav og forventninger, Haderslev Kommune kan stille til dig, når du modtager hjælp.
- Serviceniveauet i Haderslev Kommune.

Målet med hjælpen er, at du hjælpes til at klare dig selv i hverdagen. Haderslev Kommunes medarbejdere kommer og løser opgaverne *sammen med* dig. Vi arbejder rehabiliterende. Det betyder, at vi hjælper og guider dig til at blive selvhjulpne med udgangspunkt i dine ønsker og aktuelle livssituation. Vi støtter dig i selv at udføre opgaverne og hjælper der, hvor du ikke kan selv. Vi finder fælles løsninger i samarbejde med dig og dine nærmeste. Det er vigtigt, at kommunens hjælp gør en positiv forskel, og at du i samarbejde med kommunen, kan leve et selvstændigt, meningsfuldt og værdifuldt liv, der tager udgangspunkt i dine ønsker og behov.

I kvalitetsstandarderne beskrives det, hvad du kan få hjælp til.

En Kvalitetsstandard – hvad er det?

Kvalitetsstandarderne er en beskrivelse af den hjælp og støtte Haderslev Kommune tilbyder borgerne i kommunen, som har svært ved at klare sig selv på grund af fysisk eller psykisk svækkelse.

Kvalitetsstandarderne beskriver også formålet med den hjælp, Haderslev Kommune tilbyder, samt hvordan hjælpen udføres. Kvalitetsstandarderne beskriver også, hvordan Haderslev Kommune udfylder den lovgivning, som Folketinget har vedtaget.

Kvalitetsstandarderne bliver løbende justeret, så de er i overensstemmelse med lovgivningen.

NÅR DER ER BEHOV FOR HJÆLP

Hvordan søger du om hjælp?

På kommunens hjemmeside, findes ansøgningsskemaer til ældre- og handicapegnede boliger, plejeboliger, praktisk hjælp (rengøring, tøjvask), dagcenter og madservice. Ansøgningsskemaer kan udfyldes digitalt, her skal du benytte MitID. Har du ikke MitID, er det muligt at printe en papirkopi af et ansøgningsskema og

aflevere den udfyldte blanket til Visitationen. Du kan læse mere på Haderslev Kommunes hjemmeside; www.haderslev.dk/service/stoette-og-omsorg.

Du har naturligvis også mulighed for at ansøge via papir eller ved telefonisk kontakt til Visitationen. Visitationen kan også være behjælpelig med at fremskaffe ansøgningsskemaerne og hjælpe med at udfylde dem korrekt. Adresse og telefonnummer til Visitationen findes bagerst i denne folder.

Hvis du ikke selv kan kontakte Visitationen, kan pårørende, praktiserende læge, sygehuset, med dit samtykke, gøre dette.

Du er velkommen til at henvende dig i Visitationen for råd og vejledning ved spørgsmål om ansøgningen.

Vurdering af behovet for hjælp

Når du har søgt om hjælp, bliver du kontaktet af en visitator for at aftale det videre forløb for ansøgningen. For at behandle ansøgningen, afdækker Haderslev Kommune dit behov for hjælp og støtte, og snakker med dig om ressourcer, begrænsninger, ønsker og prioriteringer for fremtiden.

Nogle ansøgninger kan vurderes gennem en telefonsamtale. Andre gange aftales der et besøg hos dig. Du er meget velkommen til at invitere en pårørende, en bekendt eller en frivillig bisidder med til besøget – det kan være rart at have en at snakke med bagefter og til at hjælpe med at huske, hvad der blev aftalt.

Behovet for hjælp bliver vurderet ud fra din samlede situation – en helhedsvurdering, blandt andet:

- Hvad er dine ønsker og behov?
- Hvad kan du selv udføre?
- Hvad kan du selv gøre med støtte fra en medarbejder?
- Er der andre i husstanden, som har mulighed for at hjælpe med nogle af opgaverne?
- Er der mennesker i omgangskredsen, som ønsker at hjælpe med nogle opgaver?
- Kan problemet løses med et hjælpemiddel, rehabilitering eller ændret boligindretning?
- Er der frivillige tilbud, der kan understøtte og fjerne behovet for hjælp?

Afgørelse

Den visitator, der har behandlet ansøgningen, træffer afgørelse om, hvilken hjælp du er berettiget til. Afgørelsen træffes med udgangspunkt i din situation ud fra en konkret og individuel vurdering af dine ønsker og behov, den gældende lovgivning på området, Haderslev Kommunes kvalitetsstandarder og de oplysninger, som Visitationen har indsamlet fra f.eks. den praktiserende læge, sygehuset eller kommunale medarbejdere.

Målet med hjælpen er, at du hjælpes til at klare dig selv så vidt muligt i hverdagen.

Kommunen tilbyder forskellige former for hjælp og støtte afhængig af behovet. Hvis du vurderes at kunne blive mere selvhjulpent med et rehabiliteringsforløb, hjælpemidler eller velfærdsteknologi, vil dette bevilges før hjemmehjælp. Hvis du efter et rehabiliteringsforløb ikke kan klare dig uden hjælp, aftaler Visitationen det videre forløb med dig.

I bevillingen, er det beskrevet, hvilken hjælp du kan få, og med hvilket formål hjælpen er givet. Bevillingen er altid udarbejdet ud fra en konkret og individuel vurdering.

Du modtager altid et afgørelsesbrev, hvor der står, hvad du kan få hjælp til (en bevilling) eller, hvorfor du ikke kan få hjælp fra kommunen til det søgte (et afslag). Du får altid en skriftlig afgørelse med en forklaring, som sendes til e-Boks eller med posten.

Er du ikke tilfreds med den hjælp og støtte, som er bevilget, kan du klage over afgørelsen. En klage skal være modtaget inden 4 uger efter det tidspunkt, du modtog afgørelsen. Ud fra klagen genvurderer Haderslev

Kommune afgørelsen. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes klagen og sagens akter til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen gennemgår din klage og Visitationens arbejde og sender dig og Visitationen et brev om deres afgørelse.

Sagsbehandlingsfrist

Alle ansøgninger behandles så hurtigt som muligt.

Haderslev Kommune har indført sagsbehandlingsfrister, så du som borger ved, hvor lang tid det kan tage at behandle din ansøgning.

Sagsbehandlingsfristerne findes på Haderslev Kommunes hjemmeside: www.haderslev.dk/om-kommunen/sagsbehandlingsfrister.

NÅR HADERSLEV KOMMUNE HAR BEVILGET HJÆLP

Hvad kan du forvente, når hjælpen er bevilget?

Der kan være forskel på den hjælp, der forventes og den hjælp, der tilbydes. Hjælpen skal sikre dine muligheder for at klare dig selv i videst muligt omfang. Det er vigtigt, at hjælpen gør en positiv forskel, og at du oplever, at du kan leve et selvstændigt, meningsfuldt og værdifuldt liv.

Når du modtager hjælp, har du pligt til at oplyse om ændringer i din situation, helbredsforhold eller dine sociale forhold, der kan have betydning for hjælpen. Sker der undervejs ændringer i dine behov, vil hjælpen blive ændret, så den tilpasses dine aktuelle behov. Der kan også ske ændringer i din hjælp i forbindelse med ændringer i kommunens serviceniveau eller af lovgivningen.

Hvad kan du forvente af leverandøren?

Leverandøren (den kommunale hjemmepleje eller en godkendt privat leverandør) bestræber sig på at tilbyde en sammenhængende og tværfaglig hjælp og støtte, som er tilrettelagt med udgangspunkt i dine ønsker og behov.

Pårørende inddrages og informeres af leverandøren i det omfang, du ønsker det. Det gælder både de pårørende, som du bor sammen med, men også gerne familiemedlemmer, som du ikke bor sammen med eller andre fra omgangskredsen.

Hvad forventer leverandøren af dig?

Leverandøren forventer, at du deltager aktivt. Det forventes, at du udfører de opgaver, som du selv kan, og at du samarbejder med leverandøren om at udføre de opgaver, du har behov for hjælp til.

Samarbejde

Haderslev Kommune ønsker at samarbejdet mellem dig, dine pårørende og medarbejderen er værdifuldt og foregår i en ordentlig tone, med respekt for hinanden. Du kan lave aftaler med dit netværk om, hvordan de bedst kan støtte dig i at klare dig selv i videst muligt omfang.

Det er en forudsætning, at dialogen mellem Haderslev Kommune, dig og dine nærmeste, sker med respekt for dine ønsker. Det er med andre ord dig, der afgør, om og i hvilket omfang pårørende og andre samarbejdspartnere skal informeres og inddrages.

Borgere, som tilbydes hjælp og støtte fra kommunen, inviteres til opstartssamtaler med en eller flere medarbejdere. I samtalen mødes borgerne med respekt og nysgerrighed og der lyttes til deres samt eventuelle pårørendes ønsker ud fra den aktuelle livssituation.

De pårørendes rolle vil ofte være forskellig afhængig af deres relation til dig, som modtager hjælp. Det er vigtigt, at du som pårørende ikke står alene i det, der kan være en svær tid, og vi er opmærksomme på, at du

også kan have behov for støtte, Haderslev Kommune har en pårørende politik, som kan findes på kommunes hjemmeside: www.haderslev.dk/udvikling/politikker/ under "Voksen og Sundhed".

Frit valg

Borgere, der får hjælp til hjemmepleje, madservice eller indkøbsordning, og som bor i eget hjem, har mulighed for selv at vælge hvem, der skal levere hjælpen. Du kan vælge mellem den kommunale hjemmepleje og de private leverandører, der er godkendt af Haderslev Kommune.

Visitoren oplyser dig om, hvilke leverandører, der er godkendt som leverandører af hjemmepleje, madservice og indkøbsordning og orienterer om informationsmateriale. Information om leverandører kan fås på Haderslev Kommunes hjemmeside www.haderslev.dk/service/stoette-og-omsorg/pleje-og-hjaelpemidler/hjemmehjaelp/ eller hos Visitationen.

Frit valg af leverandør omfatter:

- Den kommunale hjemmepleje.
- Godkendte leverandører til praktisk og personlig hjælp, madservice og indkøbsordning.
- Selvudpeget hjælper. Se mere i kvalitetstandarden - 10 Personlig hjælper.
- Kontant tilskud. Når du har behov for personlig pleje i mere end 20 timer om ugen, og opfylder kriterierne herfor, kan du få udbetalt et kontant tilskud til at købe hjælpen selv.

Når du er bevilget et rehabiliteringsforløb eller afløsning/aflastning, er der ikke frit valg på leverandører, men hjælpen leveres af den kommunale hjemmepleje. Hvis du fortsat har behov for hjemmepleje efter rehabiliteringsforløbet, kan der frit vælges mellem de godkendte leverandører.

Egenbetaling

Hjælpen er gratis. Der kan dog være udgifter forbundet med hjælpen, som du selv skal betale for.

Det kan f.eks. være udgifter til:

- Rengøringsredskaber og rengøringsmidler.
- Sæbe, shampoo, plejemidler, engangsvaskeklude, vaskefad m.m.
- Dagligvarer, der bestilles gennem indkøbsordningen.
- Relevant størrelse på affaldscontainer, som kan rumme affald efter personlig og praktisk hjælp, herunder medarbejdernes brug af værnemidler m.v.

Der er egenbetaling på følgende visiterede ydelser:

- Madservice.
- Forplejning, rengøringsartikler og vask m.m. på plejecentre.
- Forplejning og service i forbindelse med ophold i midlertidige boliger.
- Vise kørselsordninger, f.eks. Flextrafik og visiteret kørsel til egen læge
- Indskud og husleje på ældre- og handicapegnede boliger, samt plejeboliger.

De aktuelle takster findes på Haderslev Kommunes hjemmeside: <https://www.haderslev.dk/om-kommunen/oekonomi/takster-2023/>

Du kan også få oplyst taksterne ved at henvende dig til Visitationen i Haderslev Kommune.

Når hjemmet bliver en arbejdsplads

Når du modtager hjælp, bliver hjemmet en arbejdsplads for de medarbejdere, der kommer for at hjælpe dig. Disse medarbejdere skal holde til at arbejde i mange år, og det er vigtigt, at arbejdsmiljøet er i orden. Derfor vurderes hjemmet i forhold til de opgaver, medarbejderen skal udføre. Det kan være nødvendigt at ændre indretningen i hjemmet eller lave særlige aftaler om samarbejdet.

Det er vigtigt, at der samarbejdes om at få gjort plads til eventuelle hjælpemidler. Arbejdsmiljølovgivningen stiller særlige krav til f.eks. indeklima og arbejdsmiljø i hjemmet. Inden opstart af hjælp udarbejder en medarbejder en arbejdspladsvurdering (APV), for at sikre forsvarlige arbejdsforhold for medarbejderne og din sikkerhed. Hvordan det kan ske, vurderes i samarbejde med dig.

Det kan få betydning for hjælpen, hvis leverandøren ikke har mulighed for at benytte de nødvendige hjælpemidler i hjemmet. Der kan f.eks. være hjælp, der helt eller delvist ikke kan udføres på grund af manglende hjælpemidler. Haderslev Kommune går ikke på kompromis med medarbejdernes arbejdsvilkår. Hvis der er behov for hjælpemidler i forbindelse med en udskrivelse, skal der gøres plads til disse hurtigst muligt inden en udskrivelse.

Hvis der er behov for at ændre indretningen i dit hjem for at skabe en sikker arbejdsplads, må Haderslev Kommune ikke flytte møbler eller andre tunge genstande i hjemmet. Hvis der er brug for at flytte rundt på møblerne i hjemmet, er det dit ansvar at sørge for, at det sker, f.eks. med hjælp fra pårørende eller et flyttefirma.

Adgangsforhold

Adgangen til hjemmet skal være sådan, at det er muligt at færdes uden risiko for at falde. Hvis medarbejderen kommer på tidspunkter, hvor det er mørkt udenfor, skal der være lys, så medarbejderen kan orientere sig. Indgangen til hjemmet skal være ryddet for sne.

Hvis du ikke selv kan åbne døren for leverandøren, sørger Haderslev Kommune for at installere en elektronisk låseenhed, der monteres på fordøren. Låseenheden monteres af en medarbejder fra Haderslev Kommune og fjernes igen, når den ikke længere bruges. For at låse og åbne døren, skal hjemmeplejen bruge en app på en tablet eller smartphone sammen med en særlig kode. Låseenheden påfører ingen skade på din dør.

Adgangen til døren er personlig, så det er kun medarbejdere med relevant behov, der får adgang til det enkelte hjem. Systemet giver desuden mulighed for at se, hvem der har været i hjemmet og hvornår.

Når der bruges en elektronisk låseenhed, er det dit ansvar, at en evt. privat installeret alarm er slået fra. Haderslev Kommune betaler ikke for udgifter forbundet med udrykning fra Falck eller andre private alarmselskaber.

Rengøringsmidler

Rengøringsmidler må ikke være sundhedsskadelige. Medarbejderen må ikke anvende rengøringsmidler med orange faremærke, brun sæbe, sæbespån eller midler på sprayflaske. Hvis rengøringsmidlerne ikke opfylder kravene, gøres der rent i vand.

Rygning

I henhold til lov om røgfrie miljøer stiller Haderslev Kommune krav om, at der ikke ryges i hjemmet, når der er medarbejdere til stede. Hvis der bliver røget i hjemmet, skal du lufte ud, inden medarbejderen kommer for at udføre hjælpen. Hvis du ikke selv kan lufte ud, vil hjælperen sørge for den nødvendige udluftning.

Husdyr

Er der dyr i hjemmet, skal dyret opholde sig i et rum, hvor medarbejderen ikke behøver at komme.

Pengesager

Medarbejdere må ikke håndtere dine pengesager f.eks. betale regninger, gå i banken eller bruge dit dankort.

I særlige tilfælde, hvis du ikke har andre til at hjælpe dig, kan medarbejderen hjælpe med kontakt til banken om betaling af regninger via f.eks. betalingsservice.

LEVERING AF HJÆLPEN

Hvem leverer hjælpen?

De medarbejdere, som udfører hjælpen, har som oftest en uddannelse indenfor social- og sundhedsområdet, herunder elever og studerende. Alle medarbejdere bærer et synligt identitetskort med navn og billede. Medarbejderne har tavshedspligt.

Du kan få besøg af forskellige medarbejdere, hvis du har brug for hjælp flere gange i døgnet. Haderslev Kommune har som mål at sikre kontinuitet i den hjælp, du modtager. Det tilstræbes at begrænse antallet af forskellige hjælpere i hjemmet. I ferieperioder kan du opleve mindre kontinuitet i forhold til en fast kontaktperson.

I Haderslev 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.

Hvornår leveres hjælpen?

Når en medarbejder kommer i dit hjem, er der en række opgaver, som skal løses i overensstemmelse med den aftale, der er indgået mellem dig, visitatoren og leverandøren af hjælp. Leverandøren vurderer, hvor længe de enkelte opgaver tager. Du visiteres til opgaver og ikke til en bestemt tidsramme.

Skift af leverandør

Ønsker du at skifte leverandør, skal du kontakte Visitationen og oplyse hvilken leverandør, der ønskes.

Skift af leverandør, kan ske med en måneds varsel plus løbende måned, til den første i en måned.

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, skal leverandøren kontakte dig samme morgen inden kl. 9.00 for at meddele dette.

Leverandøren skal så hurtigt som muligt tilbyde et tidspunkt for erstatningsbesøg.

Hvis du ikke er hjemme

Det er vigtigt at huske at melde afbud, hvis du ikke er hjemme på det tidspunkt, hvor leverandøren kommer. Du skal henvende dig direkte til leverandøren. Det skal ske hurtigst muligt og senest dagen før besøget.

Kommer leverandøren til et låst hjem, er leverandøren forpligtet til at undersøge, om du for eksempel er blevet indlagt. De kan også kontakte pårørende. I sidste instans er leverandøren forpligtet til at orientere politiet og få adgang til boligen – 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. Har du glemt at aflyse besøget, er det dig, der skal betale for låsesmeden.

Ønsker du at holde ferie i en anden kommune, kan Visitationen hjælpe med at kontakte den pågældende kommune, så hjælpen leveres på ferieadressen (i Danmark). Du skal kontakte Visitationen mindst to uger før, du skal på ferie, så hjælpen kan aftales med feriekommunen.

Hvor længe kan du få hjælp?

Du kan få hjælp, så længe Haderslev Kommune vurderer, at du har behov. Der er løbende opfølgning på dine behov. Er der fortsat et behov for hjælp eller støtte, vil du få tilbudt den hjælp, der er behov for.

Hjælpen vil altid have fokus på at inddrage dig og på at bevare eller udvikle på de funktioner og ressourcer, du allerede har.

SÆRLIGE VILKÅR OG YDELSER

Byt af hjælp

For at sikre fleksibilitet i hjælpen, har du mulighed for lejlighedsvis at bytte dig til en anden hjælp end den, der er bevilget. Det kan f.eks. være hjælp til at sætte julepynt op og i stedet fravælge at få støvsuget. Der er dog visse begrænsninger i bytteretten:

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

Ønsker du 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. Opgaverne skal være omfattet af arbejdsmiljøloven.

Viser det sig, at du gentagne gange har byttet hjælpen til én bestemt type opgave væk - f.eks. hjælp til rengøring - kan Visitationen vurdere, at der skal foretages en ny vurdering af behovet for hjælp.

Registrering af oplysninger

Når vi behandler personlige oplysninger om dig, har vi stort fokus på, at oplysningerne behandles sikkert. Vi registrerer og opbevarer relevante oplysninger elektronisk for at kunne behandle ansøgningen og vurdere behovet for hjælp.

Haderslev Kommune registrer oplysninger om dig og din situation i en elektronisk journal. Medarbejderne har notatpligt, hvilket betyder at alle henvendelser om dig, fra dig, dine pårørende og andre f.eks. læge/sygehus, registreres i den elektroniske journal.

Oplysningerne bliver opbevaret forsvarligt og i overensstemmelse med Databeskyttelsesforordningen. Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, vi har om dig, ved hjælp af aktindsigt eller via Haderslev Kommunes [borgerportal](#).

Samtykke og værgemål

Samtykke

Du kan give skriftligt samtykke til, at pårørende eller andre kan varetage dine interesser i forbindelse med ansøgning om hjælp eller dialog med Haderslev Kommune.

Værgemål

Det kan være, at du, på grund af dit helbred, ikke i stand til at handle på egne vegne i økonomiske og personlige forhold. I en sådan situation kan det være nødvendigt, at du kommer under et værgemål, hvor en anden – en værge – kan handle på dine vegne.

Pårørende kan ansøge Familieretshuset, som træffer afgørelse om værgemål.

Samtykke til flytning

Hvis du som borger skal flytte ind i en plejebolig, skal du kunne give et informeret samtykke til indflytningen. Det betyder, at du skal kende og forstå omfanget af det, du samtykker til.

Pårørende kan ikke beslutte, at du skal flytte i plejebolig, heller ikke selv om de pårørende har en fuldmagt, eller gyldig fremtidsfuldmagt.

Hvis du vil vide mere om samtykke, værgemål og fuldmagt har Ældre Sagen informationer her: www.aeldresagen.dk/viden-og-raadgivning/hjaelp-og-stoette/fuldmagter-og-vaergemaal.

KVALITETEN AF HJÆLPEN

Hvordan sikrer Haderslev Kommune kvaliteten af hjælpen?

Haderslev Kommune følger løbende op på hjælpen for at sikre, at kvaliteten er god nok, at hjælpen tager udgangspunkt i dine behov, og at du er tilfreds med hjælpen.

På plejecentre, den kommunale hjemmepleje samt de private leverandører, gennemføres der årligt et uanmeldt kommunalt tilsyn. Styrelsen for Patientsikkerhed kan ligeledes gennemføre risikobaserede tilsyn. Rapporter fra disse tilsyn findes på Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside. Byrådet reviderer én gang årligt tilsynspolitikken for plejecentre og leverandører af personlig og praktisk hjælp. Du kan læse politikken her: www.haderslev.dk/udvikling/politikker/ under Voksen og Sundhed.

En gang om året reviderer Byrådet kvalitetsstandarderne for praktisk hjælp, personlig pleje og madservice. Haderslev Kommune er løbende i dialog med Seniorrådet om serviceniveauet og om kvalitetsstandarderne.

Hvad gør du, hvis du ikke er tilfreds med hjælpen?

Dialog løser meget

En åben dialog kan løse de fleste uoverensstemmelser. Hvis du ikke er tilfreds med hjælpen, kan det være en god ide at tage en snak med den medarbejder, der kommer i hjemmet eller med dennes leder. Er du fortsat utilfreds, har du nogle muligheder for at klage, som beskrives her.

Klagemuligheder

Ønsker du at klage over kvaliteten af hjælpen, kan der klages til leverandøren. Som udgangspunkt er det kun den borger, der modtager hjælpen, som har ret til at klage. Hvis pårørende ønsker at klage over afgørelsen eller hjælpen, skal de have en fuldmagt. Der vil altid medfølge en udførlig klagevejledning med den skriftlige afgørelse.

Efter du som borger har haft en dialog med leverandøren, kan du også klage til Visitationen over kvaliteten af hjælpen. Du kan klage mundtligt eller skriftligt.

Borgerrådgiver

Har du svært ved at finde rundt i regler, forstå en afgørelse eller er du usikker på, hvordan du kommer videre med din sag? Så kan du søge hjælp hos vores borgerrådgiver.

Læs mere om borgerrådgiveren på hjemmesiden: www.haderslev.dk/demokrati/borgerraadgiver/
Kontaktoplysninger på borgerrådgiveren findes bagest i denne folder.

HADERSLEV KOMMUNES BORGERRÅDGIVER

Kulturhuset Bispen
Bispebroen 3
6100 Haderslev
Telefon: 23 69 69 71

[Læs mere om borgerrådgiveren på hjemmesiden: www.haderslev.dk/demokrati/borgerraadgiver/](http://www.haderslev.dk/demokrati/borgerraadgiver/)

KONTAKTOPLYSNINGER VISITATIONEN

VISITATIONEN

Rådhuset

Christian X's Vej 39
6100 Haderslev
Telefon: 74 34 27 57. Tryk 1.
E-mail: [Send sikkert til Visitationen med Digital Post](#)

Telefontid

Mandag til onsdag kl.9-15

Torsdag kl. 9-17

Fredag kl. 9-13

Åbningstid for personlig betjening

Mandag til onsdag: 10 - 15

Torsdag: 10 - 17

Fredag: 10 - 13



Haderslev
Kommune

Senior og Rehabilitering
Christian X's Vej 39
6100 Haderslev

Besøg Haderslev
Kommunes hjemmeside
på www.haderslev.dk