



KVALITETSSTANDARD 2021

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

Kvalitetsstandard 2021

Indledning

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

Folderen er tænkt som en generel information, som visitatorerne udleverer, når du henvender dig i Visitationen med behov for hjælp, og samtidig en indledning til de kvalitetsstandarder som orienterer om:

- Serviceniveauet i Haderslev Kommune
- 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

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 og støtter dig i selv at udføre opgaverne og hjælper der, hvor du ikke kan selv. Det er vigtigt, at kommunens hjælp gør en positiv forskel, og at du oplever, at du i samarbejde med kommunen kan leve et selvstændigt, meningsfuldt og aktivt liv – hele livet.

Borgere som har deltaget i et rehabiliteringsforløb, har oplyst at det er vigtigt for livskvaliteten at kunne klare sig længst muligt uden at skulle være afhængig af andre. Derfor har Haderslev Kommune fokus på, at hjælpen så vidt muligt skal gives som hjælp til selvhjælp.

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, 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 f.eks. ansøgningskemaer til ældre- og handicapegnede boliger, plejeboliger, praktisk hjælp (rengøring, tøjvask), dagcenter og madservice.

Har du ikke muligheden for at søge via hjemmesiden, kan du søge om hjælp ved at henvende dig til Visitationen. Adresse og telefonnumre findes bagest i folderen.

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

I Visitationen behandles sager om hjælp i hverdagen, ansøgninger om fx personlig pleje, praktisk hjælp, madservice, dagcenter, ældre- og handicapegnede boliger samt plejeboliger.

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 kan du selv udføre?
- 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?
- Hvad kan du selv gøre med støtte fra en medarbejder?

Afgørelse

Den visitator, der har behandlet ansøgningen, træffer afgørelse om, hvilken hjælp, du er berettiget til. Afgørelsen træffes med udgangspunkt i din situation, 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 i hverdagen. Derfor vil du evt. blive tilbudt et midlertidigt rehabiliteringsforløb. Hvis du efter forløbet ikke kan klare dig uden hjælp, aftaler Visitationen det videre forløb med dig.

Kommunen tilbyder forskellige former for hjælp og støtte afhængig af behovet. Hvis du vurderes at kunne blive mere selvhjulpnen med et rehabiliteringsforløb og/eller hjælpemidler, vil dette bevilges før hjemmehjælp.

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 af dine behov.

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 en ansøgning.

[Sagsbehandlingsfristerne findes på Haderslev Kommunes hjemmeside: www.haderslev.dk/om-kommunen/sagsbehandlingsfrister/](http://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 mere selvstændigt, meningsfuldt og aktivt liv – hele livet.

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.

De pårørendes rolle vil ofte være forskellig afhængig af deres relation til dig, som modtager hjælp. Pårørende kan også have behov for støtte. [Haderslev Kommunes pårørendepolitik findes på haderslev.dk: www.haderslev.dk/udvikling/politikker/](http://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.

Visitor 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 \[www.haderslev.dk/service/stoette-og-omsorg/pleje-og-hjaelpemidler/hjemmehjaelp/\]\(http://www.haderslev.dk/service/stoette-og-omsorg/pleje-og-hjaelpemidler/hjemmehjaelp/\)](http://www.haderslev.dk/service/stoette-og-omsorg/pleje-og-hjaelpemidler/hjemmehjaelp/) og/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 "Personlig hjælper § 94"
- 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 § 84 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 for eksempel 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, 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
- Visse kørselsordninger
- Husleje på ældre- og handicapegnede boliger samt plejeboliger

[De aktuelle takster findes på Haderslev Kommunes hjemmeside: \[www.haderslev.dk/om-kommunen/oekonomi/takster-2020/\]\(http://www.haderslev.dk/om-kommunen/oekonomi/takster-2020/\)](http://www.haderslev.dk/om-kommunen/oekonomi/takster-2020/)

Du kan også få oplyst taksterne ved at henvende sig til Visitationen i Haderslev Kommune (se kontaktoplysninger bagerst i brochuren).

Når hjemmet bliver en arbejdsplads

Når du modtager hjælp, bliver hjemmet en arbejdsplads for de medarbejdere, der kommer for at hjælpe. 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 plejemedarbejderen kan orientere sig. Indgangen til hjemmet skal være ryddet for sne.

Hvis du ikke selv kan åbne døren for leverandøren, bevilger Haderslev Kommune 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 tablet eller smartphone sammen med en særlig kode.

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 elektronisk låseenhed er det dit ansvar at evt. privat installeret alarm er slået fra. Haderslev Kommune betaler ikke udgifter for udgifter ved 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 fx betalingservice.

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 alt 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 for eksempel 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

I henhold til persondataloven (GDPR) registrerer og opbevarer Haderslev Kommune relevante oplysninger om borgerne 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 fx læge/sygehus, registreres i den elektroniske journal.

Oplysningerne bliver opbevaret forsvarligt og i overensstemmelse med persondataloven. Du har ret til at få indsigt i oplysningerne.

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

Nogle borgere er på grund af deres helbred ikke i stand til at handle på egne vegne i økonomiske og personlige forhold. I en sådan situation kan det være nødvendigt, at vedkommende kommer under et såkaldt 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 en borger skal flytte i plejebolig, heller ikke selv om de pårørende har en fuldmagt, medmindre der er en 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](http://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 svarer til 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/](http://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.

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

Du har også mulighed for at kontakte Haderslev Kommunes borgerrådgiver. Borgerrådgiveren kan hjælpe, hvis du:

- har behov for hjælp til at forstå en afgørelse
- er utilfreds med behandlingen af en sag
- er utilfreds med kommunens medarbejdere

[Du kan læse mere om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med på www.Haderslev.dk/borgerraadgiver](http://www.Haderslev.dk/borgerraadgiver)

Kontaktoplysninger på borgerrådgiveren findes bagest i brochuren.

KONTAKTOPLYSNINGER

VISITATIONEN

Varbergvej 13

6100 Haderslev

Telefon: 74 34 27 57. Tryk 1.

E-mail: Visitation@Haderslev.dk

Telefontid

Mandag til onsdag kl. 9-12

Torsdag kl. 9-12

Fredag kl. 9-12

Åbningstid for personlig betjening

Mandag og tirsdag kl. 10-15

Onsdag lukket

Torsdag kl. 10-17

Fredag kl. 10- 13

HADERSLEV KOMMUNES BORGERRÅDGIVER

Gåskærgade 26

6100 Haderslev

Telefon: 23 69 69 71

E-mail: borgerraadgiver@haderslev.dk

Træffetider telefonisk og personligt på rådhuset:

Mandag og tirsdag kl. 10-12

Torsdag kl. 12-14

Borgerrådgiven træffes desuden i Vojens og Gram.

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



Haderslev
Kommune

Senior og Rehabilitering
Christian X's Vej 39
6100 Haderslev

Besøg Haderslev
Kommunes hjemmeside
på www.haderslev.dk