

# Personlig hjælp og pleje efter servicelovens § 83

Kvalitetsstandard

## Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for personlig hjælp og pleje til borgere i eget hjem.

### Hvem kan få hjælp?

Du kan få hjælp til personlig pleje, hvis du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt, og hvis du er helt ude af stand til / kun meget vanskeligt kan varetage din personlige pleje. Hvis du bor sammen med ægtefælle, samlever eller anden nær pårørende bliver det forventet, at vedkommende i mindre omfang hjælper til med din personlige pleje, fx hjælp til at blive friseret, få sko og tøj på, få noget at spise og drikke.

Før vi tager stilling til, om du kan få personlig hjælp og pleje vurderer vi, om det er muligt at afhjælpe din funktionsnedsættelse ved rehabilitering, træning, råd og vejledning i udførelse af opgaverne, brug af hjælpemiddel og/eller velfærdsteknologi, indkøb af forbrugsgoder eller ved en mere hensigtsmæssig indretning af hjemmet.

Alder udløser ikke i sig selv personlig hjælp og pleje.

Du kan som udgangspunkt ikke få bevilget hjælp, hvis du fortsat er i stand til at udføre den personlige pleje men du nu oplever, at opgaverne tager dig længere tid. I sådanne tilfælde er det en forventning, at du fordeler opgaverne over tid og derved fortsat selv klarer dem.

Du kan som udgangspunkt ikke få bevilget varig hjælp, hvis visitator skønner, at tilbud om et rehabiliteringsforløb og/eller træning vil gøre dig i stand til selv at klare en eller flere af opgaverne igen.

Hvis du er psykisk svækket som følge af sindslidelse, senhjerneskade eller misbrug, vil vi med udgangspunkt i din handleplan og dit funktionsniveau vurdere, hvordan dit behov for personlig hjælp og pleje bedst imødekommes.

## Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende kan kontakte visitatorerne i Job og Velfærds visitationsafdeling.

I samarbejde med dig afdækker visitator dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp. Visitator udarbejder en skriftlig afgørelse.

Forud for bevilling af personlig hjælp og pleje vurderer visitator, om rehabilitering, hjælpemidler, velfærdsteknologi eller træningstilbud helt eller delvist kan gøre dig selvhjulpent.

### Hvad kan du få hjælp til?

Omfanget af personlig hjælp og pleje vil afhænge af din konkrete situation og af, hvor meget du selv og andre i husstanden kan udføre.

Du får hjælp i forhold til din aktuelle situation. Hjælpen vil blive tilpasset dine ændrede behov, hvis der sker væsentlige forandringer i din situation.

Formålet med personlig hjælp og pleje er, at den skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

## Om hjælp til selvhjælp

Sønderborg Kommune tager afsæt i, at vi hver især har ansvar for os selv og vores familie, og at alle ønsker at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

Vi tror på, at det giver dig livskvalitet, når du har selvbestemmelse og oplever frihed i og indflydelse på din hverdag.

Målet med hjælp til selvhjælp er derfor, at:

- Du oplever øget livskvalitet.
- Du bevarer eller forbedrer dine muligheder for selv at klare hverdagens opgaver.



- Du opnår at udskyde en eventuel aldersbetinget svækkelse.
- Du er i stand til at blive længst muligt i eget liv.

I praksis betyder det blandt andet, at medarbejderne har fokus på, at du alt efter evne enten selvstændigt eller sammen med medarbejderne udfører/deltager i de opgaver, du er i stand til. Den bevilgede hjælp bliver derfor udført med et aktiverende og inddragende sigte.

Personlig hjælp og pleje kan omfatte følgende opgaver:

#### **Personlig pleje**

- Bad (sengebade, etagevask eller brusebad) – maksimalt to gange ugentligt
- Øvre toilette
- Nedre toilette, herunder almindelig fodpleje
- Tage tøj af og på
- Toiletbesøg
- Forflytninger
- Vending/lejring i seng
- Hjælp til at tage kropsbårne hjælpemidler af og på
- Rede seng, når der er bevilget daglig hjælp til personlig hjælp og pleje

#### **Måltid og medicin**

- Anrette mad – i tidsrummet 7-15
- Opvarme færdigretter i mikrobølgeovn – i tidsrummet 7-15
- Anrette drikkevarer
- Servere mad og drikkevarer
- Hjælp til at spise og drikke
- Tjekke madvarers holdbarhed
- Rydde op/vaske op efter måltider – hver anden dag, udelukkende i tidsrummet 7-15
- Hjælp til at indtage doseret medicin

#### **Indkøb**

Du kan som hovedregel få hjælp til indkøb en gang pr. uge. Indsatsen kan omfatte hjælp og støtte til at:

- Udfylde rekvisition til kommunal madordning
- Skrive indkøbsseddel og bestille varer
- Sætte varer på plads efter levering

Se desuden kvalitetsstandarden Betalt vareudbringning.

#### **Andet**

Opgaver som fx at rydde op, lufte ud, rede seng m.m. bliver efter behov udført i forbindelse med den personlige hjælp og pleje. Du kan alene få hjælp til disse opgaver, hvis du er berettiget til personlig hjælp og pleje.

Medarbejderne vil efter behov anvende hjælpemidler, hvis det er nødvendigt enten af hensyn til dig eller af hensyn til de medarbejdere, der kommer i dit hjem.

Almindelige menneskelige behov for omsorg, opmærksomhed, dialog og opfølgning på din aktuelle situation indgår som en naturlig del af personlig hjælp og pleje.

#### **Hvad kan du ikke få hjælp til?**

##### **Personlig pleje:**

- Rulle hår op
- Af- og påklædning i forbindelse med middagshvil

##### **Indkøb:**

- Indkøb med ledsagelse
- Indkøb af tøj, gaver m.m.
- Ærinder v. posthus, bank, apotek eller lignende

Disse opgaver må du få hjælp til på anden måde, fx ved at benytte betalingservice, indbetalingskort, bud, bisidder eller frivillige tilbud.

## Fleksibilitet – bytteydelse

Personalet skal som hovedregel levere den hjælp, du har fået bevilget.

Du har mulighed for at aftale med personalet, at du i en konkret situation bytter en tildelt ydelse ud med en anden. Du kan som udgangspunkt selv bestemme, hvilke opgaver du ønsker at bytte dig til.

For bytteydelse er det dog en betingelse, at:

- De opgaver du bytter dig til, skal kunne løses inden for samme tidsramme.
- Opgaven kan varetages af samme leverandør.
- Opgaven kan udføres arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.
- Du alene kan bytte imellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er tildelt begge ydelsesformer, og ydelserne leveres af den samme leverandør.

I hvert enkelt tilfælde skal personalet vurdere, om det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og i stedet udføre bytteydelsen. I tvivlstilfælde skal personalet tage udgangspunkt i den konkrete afgørelse og udføre den bevilgede hjælp og ikke den ønskede bytteydelse.

Hvis du gennem længere tid bytter opgaver, kan det være tegn på, at dit behov for hjælp har ændret sig. I den situation vil visitator i samarbejde med dig revurdere dit behov for hjælp.

Du kan ikke bytte personlig hjælp og pleje til praktisk hjælp.

## Hvad koster hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er gratis.

## Hvem leverer hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er omfattet af fritvalg. Det betyder, at du selv kan vælge, om hjælpen skal udføres af:

- Den kommunale hjemmepleje

- En privat leverandør af hjemmepleje, som Sønderborg Kommune har indgået kontrakt med
- En person, som du selv udpeger til at udføre den hjælp, du har fået bevilget. Personen skal opfylde kommunens kvalitetskrav fx i relation til uddannelse m.v. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel.

## Hvornår leveres hjælpen?

Du kan modtage hjælp til personlig hjælp og pleje fra én gang om ugen og op til flere gange i døgnet. Hyppigheden afhænger af dine behov. Morgenpleje foregår primært inden kl. 11.

### Tidspunkter for hjælp i forbindelse med måltider:

- Morgenmåltider: Dagligt mellem kl. 7.30-10
- Middagsmåltider: Dagligt mellem kl. 11-13
- Aftensmåltider: Dagligt mellem kl. 16.30-19
- Mellemmåltider: Efter behov.

Der skal som minimum være tre timer mellem to hovedmåltider.

Leverandøren aftaler tidspunktet for levering af hjælpen med dig. Leverandøren planlægger og udfører hjælpen i samarbejde med dig.

Hjælpen skal leveres til tiden +/- en time. Personalet vil kontakte dig og aftale en ny tid, hvis de er forhindret i at overholde aftalen.

Hjælpen bliver startet op hurtigst muligt og senest en uge efter, at visitator har bevilget hjælpen.

## Hvad forventes af dig?

Vi forventer af dig, at:

- Du stiller de nødvendige redskaber og materialer til rådighed for personalet. Materialerne skal opfylde de gældende



- arbejdsmiljømæssige krav omkring arbejdets udførelse.
- Du samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt. Du kan læse mere i kvalitetsstandarderne Visitation og levering.
- Du er indforstået med, at hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller pårørende, så vil personalet kontakte politiet.
- Du er indforstået med, at hvis politiet vurderer, at det er nødvendigt at tilkalde låsesmed, så sender kommunen regningen for låsesmeden videre til dig.
- Du er indforstået med, at hvis du aflyser, udebliver eller afviser medarbejderen til et planlagt besøg, så er du som udgangspunkt ikke berettiget til at få tilbudt et erstatningsbesøg.

## Kvalitetsmål for leverancen og borgeren

### Kvalitetsmål for leverancen

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål, at:

- Hjælpen bliver startet op hurtigst muligt efter aftale med dig og senest inden en uge efter tildelingen.
- Akutte opgaver iværksættes fra time til time.
- Leverandøren må ikke aflyse hjælpen. Det kan i enkelte situationer være nødvendigt at ændre en aftale mellem en leverandør og dig.
- Det tilfælde kontakter leverandøren dig og tilbyder dig at udføre erstatningshjælp snarest muligt
- Hjælpen bliver leveret til tiden +/- en time.
- Leverandøren kontakter dig, hvis din hjælp bliver forsinket i mere end en time i forhold til det aftalte tidspunkt.

### Kvalitetsmål for borgeren

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål, at:

- Du oplever, at hjælpen bliver ydet med nærvær, tryghed og respekt, omtanke og omsorg.
- Du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med.
- Du oplever sammenhæng og forudsigelighed i plejen og i den

- samlede indsats.
- Dine pårørende inddrages, når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse.
- Du får tildelt en fast kontaktperson hos leverandøren.
- Din kontaktperson sikrer sammenhæng i hjælpen og tilpasser hjælpen efter dine behov.
- Du oplever, at den tildelte hjælp bliver udført som planlagt og i nært samarbejde med dig.

Sønderborg Kommune har ansvaret for at følge op på kvalitetsmålene.

## Tavshedspligt

Personalet har tavshedspligt.

## Klageadgang

Klagevejledning vil fremgå af afgørelsen om tildeling af hjælp.

## Lovgrundlag

Fra serviceloven:

### § 1. Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
3. at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 2. Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte.

Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

**§ 83.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

1. personlig hjælp og pleje,
2. hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3. madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Stk. 3. Forud for vurderingen af behovet for hjælp efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen vurdere, om et tilbud efter § 83 a vil kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter stk. 1.

Stk. 4. Tilbud om hjælp efter stk. 1 skal bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for hjælp efter stk. 1 til den enkelte modtager af hjælpen. Hjælpen skal løbende tilpasses modtagerens behov.

Stk. 6. I forbindelse med afslutning af et rehabiliteringsforløb efter § 83 a skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83.

**§ 83 a.** Kommunalbestyrelsen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb til personer med nedsat funktionsevne, hvis rehabiliteringsforløbet vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for hjælp efter § 83, stk. 1. Vurderingen skal være individuel og konkret og tage

udgangspunkt i modtagerens ressourcer og behov.

Stk. 2. Rehabiliteringsforløbet, jf. stk. 1, skal tilrettelægges og udføres helhedsorienteret og tværfagligt. Kommunalbestyrelsen skal fastsætte individuelle mål for rehabiliteringsforløbet i samarbejde med den enkelte modtager af forløbet.

Stk. 3. De fastsatte mål og tidsrammen for rehabiliteringsforløbet skal indgå i en samlet beskrivelse af forløbet. Er der under rehabiliteringsforløbet behov for at ændre i målene, skal dette ske i samarbejde med modtageren.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde modtageren af et rehabiliteringsforløb den nødvendige hjælp og støtte under forløbet med henblik på at nå de fastsatte mål, jf. stk. 2. Hjælpen og støtten skal løbende tilpasses udviklingen i modtagerens funktionsevne. Hvis modtageren ikke gennemfører et rehabiliteringsforløb, skal kommunalbestyrelsen vurdere modtagerens behov for hjælp efter § 83, jf. § 83, stk. 6.

**§ 88.** Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

**§ 90.** Hjælp efter §§ 83 og 86 skal leveres i overensstemmelse med den afgørelse, kommunalbestyrelsen har truffet efter §§ 88 og 89. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at den tildelte hjælp efter § 83 leveres inden for en rimelig frist, hvis leverandøren ikke kan overholde de aftaler, der i forbindelse med afgørelsen efter § 88, stk. 1, er indgået om levering af hjælpen.



Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med afgørelsen om hjælp efter § 83 oplyse modtageren af hjælpen om, hvor hos myndigheden denne kan rette henvendelse, hvis den tildelte hjælp ikke leveres i overensstemmelse med afgørelsen.

**§ 94.** En person, som er berettiget til hjælp eller støtte efter § 83, kan vælge selv at udpege en person til at udføre opgaverne. Den udpegede person skal godkendes af kommunalbestyrelsen, som herefter skal indgå kontrakt med den pågældende om omfang og indhold af opgaverne, om leverancesikkerhed, jf. § 90, og om betaling m.v.

**§ 94 a.** Personer, der modtager hjælp efter § 83, kan vælge en helt eller delvis anden hjælp end den, der er truffet afgørelse om, jf. §§ 88 og 89. En tilkendt ydelse, der fravælges efter 1. pkt., kan ikke efterfølgende kræves leveret efter § 90.

## Information

Du kan se denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder på kommunens hjemmeside  
**[www.sonderborgkommune.dk](http://www.sonderborgkommune.dk)**

Du kan få udleveret kvalitetsstandarderne og få mere at vide om dine muligheder for at få hjælp og støtte ved at kontakte

Job og Velfærd  
Visitationsafdelingen  
Ellegårdvej 25 A  
6400 Sønderborg  
T 88 72 45 23  
[velfaerd@sonderborg.dk](mailto:velfaerd@sonderborg.dk)  
**[www.sonderborgkommune.dk](http://www.sonderborgkommune.dk)**

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i  
Social- og Seniorudvalget den 4. februar 2021.



Sønderborg Kommune  
Job og Velfærd  
Myndighedsafdelingen  
Ellegårdvej 25 A  
6400 Sønderborg  
T: 88 72 45 23  
E: [velfaerd@sonderborg.dk](mailto:velfaerd@sonderborg.dk)  
W: [sonderborgkommune.dk](http://sonderborgkommune.dk)