

# Personlig hjælp og pleje § 83



## Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

Denne kvalitetsstandard beskriver Sønderborg Kommunes serviceniveau for personlig hjælp og pleje til borgere i eget hjem, efter servicelovens § 83.

## Hvad er formålet med personlig hjælp og pleje

Formålet er at støtte dig i de dele af hverdagen, hvor du på grund af fysiske eller psykiske udfordringer har brug for hjælp. Hjælpen skal afhjælpe følgerne af din situation, støtte din selvstændighed og øge din trivsel i hverdagen.

## Hvem kan få personlig hjælp og pleje?

Du kan få hjælp, hvis du helt eller delvist ikke kan udføre dine personlige hverdagsopgaver. Hjælpen tildeles ud fra dit konkrete behov – ikke ud fra alder eller diagnose. Vi afklarer sammen, hvad du kan selv, hvad du kan

genvinde gennem et kort rehabiliteringsforløb, og hvad du skal have hjælp til. Inden afgørelsen vurderer vi, om træning, hjælpemidler eller velfærdsteknologi kan afhjælpe udfordringerne.

Bor du sammen med en ægtefælle eller nær pårørende, forventes det, at vedkommende hjælper med de lette dele af plejen fx tøj, sko og let støtte ved måltider.

## Hvordan får du hjælp?

Du eller dine pårørende kan kontakte Visitationen i Omsorg og Udvikling. I samarbejde med dig afdækker visitator dit funktionsniveau og vurderer dit behov for hjælp.

## Hjælp til selvhjælp

Vi tror på, at selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag øger livskvaliteten. Derfor arbejder vi med hjælp til selvhjælp, så du bevarer eller forbedrer dine færdigheder, kan udskyde aldersrelateret svækkelse og leve længst muligt i eget hjem – på den måde, der giver mening for dig.



## Inddragelse af velfærdsteknologi

Vi bruger velfærdsteknologi, når det skaber tryghed og mening for dig.

Er opgaven egnet, kan noget af hjælpen gives som skærmbesøg fx støtte og vejledning til at gøre sig klar til dag eller nat.

Teknologi er et supplement, ikke en erstatning for menneskelig kontakt.

## Hvad kan du få hjælp til?

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

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 aktiverende og inddragende sigte.

Du kan få hjælp alt efter dine konkrete behov. Hjælpen kan gives dag, aften og nat.

De forskellige ydelser inden for personlig hjælp og pleje kan være:

Personlig pleje, som kan bestå af hjælp til:

- Personlig hygiejne og bad
- Psykisk pleje og omsorg.

Hjælp til mad, måltid og ernæring, fx:

- Tilberede morgenmad
- Anrette udbragt mad
- Varme færdigretter
- Hjælpe med indtagelse af mad og drikke
- I et samarbejde med dig sikre, at dine mad og drikkevarer er friske.

Hjælp til indkøb, som kan bestå i at:

- hjælpe dig med, hvordan der bestilles dagligvarer online
- hjælpe med at bestille varer og eventuelt sætte dem på plads

## Hvad koster hjælpen?

Personlig hjælp og pleje er gratis.



## Hvem leverer hjælpen?

Du kan selv vælge, om hjælpen skal leveres af den kommunale hjemmepleje eller af en privat leverandør af hjemmepleje, som Sønderborg Kommune har indgået kontrakt med.

Du kan også vælge 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 mv. Personen skal godkendes og ansættes af kommunen.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel.

## Hvornår leveres hjælpen?

Du kan modtage hjælp alle ugens dage. Hyppigheden afhænger af dine behov.

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

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

## Fleksibilitet – Byttedydelser

Du kan i konkrete situationer bytte en bevilget ydelse til en anden, hvis det kan ske inden for samme tid, af samme leverandør og er arbejdsmiljømæssigt forsvarligt.

Har du både personlig pleje og praktisk hjælp – leveret af samme leverandør – kan du også bytte mellem disse.

I hvert enkelt tilfælde skal personalet vurdere, om det er fagligt forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp og i stedet udføre byttedydelser. Er vi i tvivl, udføres den bevilgede hjælp.

## Arbejdsmiljø og forventninger til dig

For at medarbejderen kan arbejde sikkert, kan vi få brug for mere plads, gode lysforhold, enkelte hjælpemidler eller mere omfattende ændringer med fx en elevationsseng.

Vi hjælper gerne med at finde praktiske løsninger – fx ændre indretningen let, så både dine behov og medarbejdernes sikkerhed tilgodeses.

Vi forventer af dig, at:

- du samarbejder omkring de arbejdsmiljømæssige krav til arbejdets udførelse, så arbejdet kan udføres sikkerhedsmæssigt og sundhedsmæssigt forsvarligt
- du melder afbud, hvis du bliver forhindret i at kunne modtage besøg



- du er hjemme og ikke er optaget af gæster eller andre aktiviteter
- 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.

Hvis du ikke har meldt afbud og vi ikke opnår kontakt med dig, vil medarbejderen af hensyn til din sikkerhed undersøge årsagen, fx ved at kontakte pårørende eller visitationen. Hvis det ikke lykkes at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og evt. rekvirere en låsesmed.

Udgiften til låsesmeden påhviler dig.

## Kvalitetsmål for dig som borger

Sønderborg Kommune har som kvalitetsmål, at

- du oplever at indsatsen bliver ydet med nærvær, respekt og tillid
- du oplever, at du så vidt muligt kan fastholde de vaner og rytmer, som du trives med
- du oplever sammenhæng og forudsigelighed i den samlede indsats
- dine pårørende inddrages når det er relevant og med respekt for din selvbestemmelse
- Have fokus på velfærdsteknologi og selvhjulpethed.

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

Personlig hjælp og pleje visiteres på baggrund af:

- Servicelovens § 83

## Information

Denne kvalitetsstandard og Sønderborg Kommunes øvrige kvalitetsstandarder kan ses på kommunens hjemmeside:

[Kvalitetsstandarder | Sønderborg Kommune](#)



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

Omsorg og Udvikling

Visitationsafdelingen

Ellegårdvej 25 A

6400 Sønderborg

Tlf. 88 72 45 23, telefontid hverdage: 8.00 - 11.00

E-mail: [Omsorgogudvikling@sonderborg.dk](mailto:Omsorgogudvikling@sonderborg.dk)

## Godkendelse

Kvalitetsstandarden er godkendt i Social-, Senior- og Handicapudvalget 10-05-2026



Sønderborg Kommune  
Rådhusvej 10  
6400 Sønderborg  
T: 88 72 64 00  
E: [post@sonderborg.dk](mailto:post@sonderborg.dk)  
W: [sonderborgkommune.dk](http://sonderborgkommune.dk)