



# KVALITETSSTANDARD

Personlig hjælp og pleje  
– udenfor plejeboliger og botilbud

Serviceoven § 83, stk. 1, nr. 1

## Hvad er hjælp til personlig pleje?

Personlig hjælp og pleje består af hjælp eller støtte til følgende aktiviteter i hjemmet:

- Personlig hygiejne.
- Bad.
- Af- og påklædning.
- Toiletbesøg.
- Støtte til kropsbårne hjælpemidler.
- Forflytning, vending og lejring.
- Støtte ved måltider.
- Situationsbestemt rengøring/optørring/skift af sengetøj efter spild eller uheld.
- Rengøring af personlige hjælpemidler.

Formålet med hjælpen er, at:

- fastholde eller styrke din evne til at drage omsorg for dig selv og varetage den personlige pleje i hverdagen.
- støtte dig i at udføre den nødvendige personlige pleje.
- støtte dig i at indtage mad og drikke for at forebygge, at du svækkes og/eller skal indlægges pga. utilstrækkelig ernæring.

## Hvem kan få hjælp til personlig pleje?

Indsatsen bevilges til dig, der har et midlertidigt eller varigt nedsat funktionsniveau eller særlige sociale problemer, som gør, at du ikke kan eller har meget svært ved at udføre den personlige pleje.

Hjælpen afhænger ikke af din alder eller diagnose, men af dit funktionsniveau og behov. Vi bevilger hjælpen med et aktiverende sigte med udgangspunkt i dine egne ressourcer.

## Hvordan får du hjælp til personlig pleje?

### Når du får behov for hjælp

Hvis du på et tidspunkt får behov for hjælp, skal du, en af dine pårørende eller eventuelt din læge kontakte Visitationen.

#### **Visitationen – Ældre og Hjælpemidler**

Rådhusgade 5  
9330 Dronninglund

Telefon:  
9945 4420

Telefontid:

Mandag – torsdag, kl. 8.00-9.00 og 10.00-14.00

Fredag, kl. 8.00-9.00 og 10.00-13.30

Efter den første kontakt/henvendelse vil en visitator aflægge dig et besøg, hvor I og eventuelt en af dine pårørende drøfter din situation og dit behov for hjælp.

Tidspunktet for besøget vil afhænge af, hvad du har søgt om hjælp til.

## **Rehabiliteringsforløb**

Når du ansøger om hjælp, tilbyder kommunen dig som udgangspunkt et rehabiliteringsforløb.

Rehabiliteringsforløbet er et tværfagligt tilbud, som består af visitator, hjemmepleje, ergoterapeut, fysioterapeut og sygeplejerske samt øvrige relevante fagpersoner, fx kostkonsulent, misbrugskonsulent m.fl.

Rehabiliteringsforløbet kan vare i op til 12 uger, og skal forbedre eller fastholde din funktionsevne, så behovet for hjælp reduceres, og du kan leve så selvstændigt som muligt. Det kan også være, at vi har behov for at lave en aktivitetsanalyse for at se, hvad og hvor meget du kan selv.

Når rehabiliteringsforløbet er afsluttet, afgør Visitationen, om du er berettiget til hjælp.

Ønsker du ikke at deltage i et rehabiliteringsforløb eller en evt. aktivitetsanalyse ved en ergoterapeut, træffer Visitationen afgørelse på det foreliggende grundlag. Det betyder, at vi vurderer dit behov ud fra de oplysninger, vi allerede har, fx lægejournaler, sygehusudskrivelser m.m.

## **Bevilling af hjælpen**

### **Sådan vurderer vi dit behov for hjælp**

I Visitationen tildeler vi altid hjælp ud fra en konkret, individuel vurdering af din samlede situation og behov.

Vurderingen sker i samarbejde med dig og eventuelt dine pårørende.

Herefter modtager du et afgørelsesbrev, hvor du kan se, hvad du har fået bevilget hjælp til, og hvad vi ikke kan give hjælp til.

Hvis du får et afslag, sender vi altid en begrundelse og en klagevejledning.

### **Hjælp efter indlæggelse på sygehus**

Når du udskrives fra sygehuset, kan du have brug for hjælp i en midlertidig periode, fx hjælp til bad, af- og påklædning, anretning af mad, forflytninger, indkøb, tøjvask og rengøring. Det kan også være, at du har brug for hjælpemidler, som skal være klar og på plads i hjemmet, for at du kan klare dig eller få hjælp fra hjemmeplejen.

Hjælpen starter op umiddelbart efter udskrivelsen, og vil som udgangspunkt blive bevilget som midlertidig hjælp, da vi selvfølgelig håber, at du vil kunne klare dig selv efter et stykke tid eller har behov for mindre hjælp.

## Klager

Ønsker du at klage over kommunens afgørelse, skal vi have modtaget din klage indenfor 4 uger. Herefter har vi 4 uger til at genvurdere afgørelsen.

Får du medhold i din klage sendes en ny afgørelse indenfor 4 uger.

Får du delvist medhold sender vi en ny afgørelse med klagevejledning, hvorefter har du 4 uger til at meddele om klagen fastholdes.

Fastholder du din klage, sendes den, sammen med genvurdering, til Ankestyrelsen indenfor 14 dage.

Fastholdes den oprindelige afgørelse, sendes genvurdering til Ankestyrelsen inden 4 uger efter modtagelse af klage.

## Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstid ved daglig personlig hjælp og pleje: I akutte situationer straks – ellers op til 5 hverdage.

Sagsbehandlingstid ved ugentlig personlig hjælp og pleje (bad): Op til 5 hverdage.

## Rehabiliteringsforløb

Ønsker du at deltage i et rehabiliteringsforløb, vil du – i forbindelse med nyansøgning eller ved udskrivelse fra sygehuset – blive kontaktet af en visitator, og rehabiliteringsforløbet opstartes indenfor 5 hverdage.

Du vil undervejs i forløbet modtage den nødvendige hjælp.

## Omfang/varighed

Omfanget af hjælpen udmåles individuelt og leveres med et aktiverende sigte. Det vil sige, at vi har fokus på at hjælpe dig via hjælp til selvhjælp.

## Personlig hygiejne/bad

Der tilbydes som udgangspunkt bad én gang ugentligt, men er du bevilget daglig personlig pleje, må leverandøren tilbyde bad oftere, hvis badet kan klares indenfor den visiterede tid.

Der kan ikke ydes støtte til:

- Oprulning af hår og andre frisørbehandlinger.
- Hudpleje med fugtigheds lotion, hvis der ikke også er behov for anden hjælp til personlig pleje.

## Støtte ved måltider

Støtte ved måltider kan bestå i at:

- anrette morgenmad.
- opvarme udbragt kølemad.

- opvarme færdigretter/mad tilberedt af dine pårørende.
- anrette udbragt mad.
- smøre mad.
- hjælpe dig med at indtage mad og drikke.
- sikre, at mad- og drikkevarer er friske.
- vaske op og rydde op.
- registrere dit væske- og madindtag, når kostkonsulent eller Sygeplejen har iværksat denne indsats.

Leverandøren må ikke:

- genopvarme mad, som tidligere har været varm.
- tilberede/anrette mad til gæster eller oprydning og opvask herefter.

## Levering af hjælpen

Er du bevilget daglig personlig hjælp og pleje, iværksættes hjælpen samme dag, når den er bestilt inden kl. 14.30, og dagen efter hvis hjælpen er bestilt efter kl. 14.30.

Hjælpen leveres på alle tider af døgnet, alle årets dage alt efter dit behov.

Støtte til morgenpleje påbegyndes senest kl. 11:00. Kan du ikke selv stå op og anrette/spise morgenmad, skal hjælpen være påbegyndt senest kl. 10:00.

Hvis du ikke er bevilget daglig hjælp, skal hjælpen igangsættes hos dig max. 3 dage efter bevilling.

## Frit valg af leverandør

Du kan frit vælge mellem de fritvalgsleverandører, som er godkendt til at levere personlig hjælp og pleje i Brønderslev Kommune, jf. Lov om social service § 91.

Du har også ret til at udpege en privat hjælper, jf. Lov om social service § 94.

## Fleksibel tid

Det samlede antal ydelser, du modtager, er udregnet i et gennemsnitligt antal minutter, og udgør én pakke.

Det gør det muligt for dig og hjemmeplejen, at bruge længere tid på en ydelse, de dage hvor du har behov for, at det går lidt langsommere. Omvendt kan det være, at I en dag kan klare ydelsen på kortere tid.

## Leverandørens forpligtelser

### Kvalitetskrav til leverandør

Kommunens leverandører skal udføre opgaverne i en god kvalitet, herunder yde god og effektiv service målrettet ældre og handicappede borgere.

Alle medarbejdere, der er ansat ved kommunens leverandører, har tavshedspligt og skal bære navneskilt med foto. De skal også være uddannede til at udføre opgaverne.

Ønsker du at klage over leverandøren, skal du gøre det til Visitationen.

## **Flytning af hjælpen**

Leverandøren skal overholde de aftaler, I har indgået på baggrund af din bevilling. Leverandøren skal også levere hjælpen til den tid, I har aftalt, plus/minus 30 minutter, ellers skal leverandøren give dig eller dine pårørende besked.

Hvis leverandøren undtagelsesvist har behov for at flytte et besøg, skal du tilbydes en ny tid inden for 3 hverdage ved ikke-daglig hjælp. Ved daglig hjælp skal du tilbydes en ny tid senere samme dag.

Udebliver hjælpen, skal du kontakte leverandøren. Din valgte leverandør vil give dig telefonnumre du kan kontakte leverandøren på.

## **Dine forpligtelser**

### **Ønsker du at flytte eller aflyse hjælpen?**

Hvis du ønsker at flytte hjælpen, skal du give leverandøren besked senest 24 timer før ved daglig hjælp. Ved ugentlig hjælp skal du give leverandøren besked 3 dage før. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at flytte hjælpen, betragtes den som aflyst fra din side.

Du skal melde afbud til leverandøren, hvis du ønsker at aflyse et besøg eller er væk fra hjemmet i længere tid, fx i sommerhus.

Hvis du bliver indlagt akut, får Visitationen automatisk besked fra sygehuset, og giver hjemmeplejeleverandøren besked. Du har selv pligt til at aflyse hos mad- og tøjvaskleverandør.

Hvis du selv aflyser hjælpen eller har været indlagt på sygehuset i længere tid, har du ikke ret til erstatningshjælp. Det vil sige, at det ikke er muligt at samle timer sammen til senere brug.

### **Hvis du glemmer at aflyse hjælpen**

Har du glemt at melde afbud til leverandøren, og åbner du ikke din dør, når medarbejderen kommer, vil medarbejderen undersøge årsagen af hensyn til din sikkerhed, fx ved at kontakte pårørende, kigge ind ad vinduer i boligen og lignende.

Hvis det ikke lykkes medarbejderen at finde ud af, hvor du befinder dig, vil medarbejderen som sidste udvej kontakte politiet og følge politiets anvisninger.

## **Opfølgning**

Visitationen følger op på den bevilgede hjælp ved behov, og leverandører skal oplyse Visitationen om ændringer i dit funktionsniveau, som kan have indflydelse på den hjælp, du er bevilget.

## Særlige forhold

### Fleksibel hjemmehjælp

Hvis du i forvejen er bevilget hjemmehjælp, kan du få den som fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at du kan bytte den bevilgede hjælp til en anden type hjælp indenfor den afsatte tidsramme. Hjælpen, du bytter til, skal kunne udføres sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarligt indenfor rammerne af Arbejds miljøloven.

Ønsker du at bytte mellem personlig hjælp og praktisk hjælp, skal du være bevilget begge dele, og du skal have valgt samme leverandør til begge dele.

Hvis hjælperen bliver usikker på, om det er forsvarligt at bytte én slags hjælp til en anden, skal hjælperen følge den konkrete bevilling.

Bytter du gentagne gange den samme hjælp eller bytter du den samme hjælp mere end 3 gange om måneden, skal hjælperen, der kommer hos dig, indberette det til Visitationen, som evt. vil foretage en revurdering af dit behov for hjælpen.

### Vedrørende madens holdbarhed

Mad tilberedt af pårørende skal være mærket med tilberedningsdato og opbevaret i køleskab eller fryser.

Leverandøren skal notere på madvarer i køleskab, hvornår varen er åbnet hos dig, hvis du har brug for hjælp til at styre holdbarheden.

### Arbejds miljø og krav til dit hjem

Når medarbejderne skal udføre opgaverne i dit hjem, er de omfattet af Arbejds miljøloven, der kræver, at arbejdet skal foregå på en sundheds- og sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Det vil sige, at vi fx kan kræve bedre adgangsforhold.

Det kan i særlige tilfælde være nødvendigt at ommøblere og/eller installere tekniske hjælpemidler i dit hjem, før hjælpen kan iværksættes, fx udskifte din seng med en plejeseng, montere en loftlift m.v. Det kan betyde, at du skal tage et andet rum i brug som soveværelse og evt. fjerne tæpper eller lignende.

Arbejdstilsynet kan bede om lov til at påse, at arbejdsforholdene for medarbejderne er i orden i dit hjem. Leverandøren er ansvarlig for det daglige arbejds miljø.

Brønderslev Kommune ønsker at sikre medarbejderne en røgfri arbejdsplads – og et sundt arbejds miljø. Dit hjem skal derfor være røgfrit, mens hjælpen ydes.

## Hvad siger loven?

Lovgrundlaget for personlig hjælp og pleje finder du i Lov om Social service § 83, stk 1, nr. 1:

§ 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.

*Godkendt i Ældreomsorgsudvalget den 4. december 2024*