



Personlig hjælp og pleje

Efter servicelovens § 83

Kvalitetsstandard

Kvalitetsstandard for personlig hjælp og pleje

Denne kvalitetsstandard beskriver Horsens Kommunes serviceniveau for hjælp til personlig hjælp og pleje til dig, der bor i egen bolig.

Formålet med indsatsen er, at du kan:

- få støtte til personlig hjælp og pleje, som du midlertidigt eller varigt ikke, eller kun meget vanskeligt, kan udføre på egen hånd
- udvikle dine færdigheder, så du bliver mere selvhjulpen og bevarer dine ressourcer
- få hjælp til at vedligeholde dit fysiske og psykiske helbred
- afhjælpe nogle af de væsentlige følger, som en nedsat fysisk og psykisk funktionsevne samt særlige sociale problemer medfører.

Hvem kan få støtte til personlig hjælp og pleje?

Du kan få hjælp og støtte, hvis du er over 18 år og ikke selv kan varetage din basale personlige pleje, fordi du er midlertidigt eller varigt svækket fysisk, psykisk eller socialt.



Inden du kan tildeles personlig pleje, vil en visitator vurdere, om fx hjælpemidler eller træning kan gøre dig helt eller delvist selvhjulpen.

Du er aktivt deltagende

I Horsens Kommune vil vi gerne gøre tingene *med* dig i stedet for at gøre tingene *for* dig, når det kan lade sig gøre. Det kalder vi rehabiliterende tankegang.

Målet er at støtte dig til at få et godt og meningsfuldt liv, hvor du bliver mere selvhjulpen i din dagligdag og bevarer et aktivt liv længst muligt.

Når du bevilges hjælp til personlig pleje, skal du som udgangspunkt igennem et rehabiliteringsforløb. Sideløbende vurderer vi, om du er i målgruppen for hjælp til personlig pleje.



Hvad kan støtte til personlig hjælp og pleje indeholde?

Personlig hjælp og pleje kan omfatte:

- Personlig hygiejne såsom etagevask eller brusebad
- Kropspleje som tandbørstning, klipning af negle, barbering
- Af- og påklædning, herunder også hjælp til kropsbårne hjælpemidler (fx korset, paryk og skinner)
- Støtte til toiletbesøg
- Støtte til at spise



I samarbejde mellem dig og din leverandør aftales det, hvordan din hjælp skal tilrettelægges og hvilke mål, I sammen skal arbejde med. Hjælpen vil løbende blive tilpasset dine behov.

Vi bevilger altid personlig hjælp og pleje efter en konkret, individuel vurdering.

Det betyder, at vi i særlige tilfælde kan gøre undtagelser, fx i forhold til hvor ofte eller hvordan, hjælpen leveres.

Hvad kan støtte til personlig hjælp og pleje ikke indeholde?

- Fodpleje til diabetikere
- Frisørarbejde
- Kropsbarbering
- Opgaver, som vi ikke kan udføre indenfor retningslinjer i [arbejdsmiljølovgivningen](#).

Hvad koster hjælpen?

Hjælpen er gratis.

Hvem leverer hjælpen?

Du kan vælge mellem følgende tre leverandører:

- Den kommunale hjemmepleje
- Berits Hjemmepleje
- Konsortiet Svane Pleje

Mulighed for egen hjælper

Hvis du ønsker det, kan du få egen hjælper til at udføre hjælp og pleje. Egen hjælper er en person, du selv udpeger. Hjælperen skal godkendes af kommunen og ansættes til de opgaver, du har fået bevilget hjælp til.

Fleksibel hjælp

Du har mulighed for at bytte en planlagt opgave til en anden type hjælp i enkelte tilfælde. For at bytte opgave er det en betingelse, at din hjælper vurderer, at det er forsvarligt, og at opgaven, du bytter til, kan løses indenfor samme tidsramme.

Du kan kun bytte mellem personlig pleje og praktisk hjælp, hvis du er visiteret til begge dele, og hvis de arbejdsmiljømæssige forhold fortsat overholdes.

Hvordan søger jeg om hjælp?

Hvis du tidligere har haft kontakt til en visitator, skal du kontakte vedkommende.

Ellers skal du rette henvendelse til:

Rådgivningsteamet

Telefon: **76 29 45 01**

Mandag-fredag kl. 8.30-9.30 og 12.00-13.00

Hvornår får jeg svar på min ansøgning?

Senest 5 hverdage efter at du har ansøgt, skal visitator have truffet en afgørelse på din ansøgning og orienteret dig om, hvorvidt du kan få bevilget hjælp.

Hjælpen skal begyndes senest 3 hverdage efter, at du har fået bevilget den.

Har du et akut behov, vil vi iværksætte hjælpen med det samme.

Kan min hjælp blive flyttet?

Du vil som udgangspunkt tilbydes hjælpen indenfor et fast tidsrum.

- Hvis leverandøren aflyser, vil du i stedet blive tilbudt hjælpen på et andet tidspunkt. Bliver et besøg ændret eller udsat mere end 30 minutter, får du besked af leverandøren.
- Er du ikke hjemme på det aftalte tidspunkt, skal du give leverandøren besked senest dagen forinden. Du kan muligvis blive tilbudt et andet tidspunkt.
- Hvis du ikke har afmeldt et aftalt besøg, og personalet ikke kan komme i kontakt med dig eller dine pårørende, kan personalet blive nødt til at tilkalde låsesmed for din regning.



Den valgte leverandør tilrettelægger hjælpen i samarbejde med dig og eventuelt dine pårørende. Det kan indebære:

- **At vi har en samtale med dig og eventuelt pårørende, inden vi begynder hjælpen.**
- **At vi drøfter dine og eventuelt dine pårørendes forventninger og ønsker.**

Hvordan klager jeg?

Du kan klage over afgørelsen til Ankestyrelsen enten skriftligt eller mundtligt på følgende måder:

- Udfyld og indsend en elektronisk klage via selvbetjeningsløsningen på horsens.dk/hjaelpogpleje.
- Send en skriftlig klage til:
Visitationen
Chr M Østergaards Vej 4, 8700 Horsens
- Ring til din visitator (navn og telefonnr. fremgår af din afgørelse)

Klagefristen er **4 uger** efter modtagelsen af afgørelsen.

Borgerrådgivere

Du kan også tage kontakt til Horsens Kommunes borgerrådgivere.

Du kan læse mere om borgerrådgiverne og deres træffetider på:

horsens.dk/borgerraadgiver

Er du pårørende?

- få en samtale med vores pårørendekonsulenter

Vores pårørendekonsulenter tilbyder samtaler både pr. telefon eller i form af en personlig samtale hjemme hos dig, eller på pårørendekonsulenternes kontor, hvor I sammen kan vende bekymringer, tanker og muligheder.

Pårørendekonsulenterne kan også hjælpe dig i forbindelse med dialog og samarbejde med medarbejdere i kommunens tilbud.

Kontakt pårørendekonsulenterne:

Kirsten Kirk Ladefoged - telefon: **20 20 59 64**

Susanne Bollerup Overgaard - telefon: **40 38 29 30**



Vi følger løbende op på din støtte, så den tilpasses dine behov.

LOVGRUNDLAG

Serviceovens § 1

Formålet med denne lov er

1. at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
2. at tilbyde en række almene serviceydelse, 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.

Serviceovens § 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.

Stk. 7. Tilbuddene efter stk. 1 kan ikke gives som generelle tilbud efter § 79.

Stk. 8. Kommunen skal ved tilrettelæggelsen af pleje og omsorg m.v. for en person med en demensdiagnose så vidt muligt respektere dennes vejledende tilkendegivelser for fremtiden med hensyn til bolig, pleje og omsorg (plejetestamenter).

Serviceovens § 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

Serviceovens § 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.

Serviceovens § 89

I forbindelse med afgørelsen efter dette kapitel skal ansøgeren skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevilget. Kommunalbestyrelsen kan

ved mindre, begunstigende justeringer i hjælpen undlade at fremsende en ny skriftlig oplysning herom til borgeren.

Serviceovens § 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.

Serviceovens § 91

Kommunalbestyrelsen skal skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal for at opfylde forpligtelsen i medfør af stk. 1 som minimum

1) indgå kontrakt med to eller flere leverandører eller

2) tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 2, nr. 2.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal vejlede de borgere, der modtager et fritvalgsbevis efter stk. 2, nr. 2, om ordningen.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen fastsætter værdien af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, for hver af de ydelseskategorier efter § 83, som kommunalbestyrelsen har besluttet at tilbyde i ordningen. Kommunalbestyrelsen afregner med den leverandør, som borgeren har valgt, jf. stk. 2, nr. 2, til den pris, der svarer til fritvalgsbevisets værdi, jf. stk. 6.

Stk. 6. Sundheds- og ældreministeren fastsætter nærmere regler om leverandørernes tilbagemeldingspligt, jf. stk. 2, nr. 1 og 2, og om kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, og regler om beregningsgrundlaget for og offentliggørelse af fritvalgsbevisets værdi.

Serviceovens § 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.

Serviceovens § 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.

Visitationen

Telefon: **76 29 36 25**

Telefontider:

Man-ons: 9.00 - 15.00

Torsdag: 9.00 - 17.00

Fredag: 9.00 - 13.00

Kvalitetsstandarden er godkendt I Ældre- og
Handicapudvalget d. 13. december 2023