



## Kvalitetsstandard 2024 - kapitel 2: Personlig og praktisk hjælp

For dig der bor i egen bolig

Pleje & Omsorg

Skive Kommune

## Personlig og praktisk hjælp

(§83, stk. 1, Lov om Social Service)

I Skive Kommune har vi udarbejdet en kvalitetsstandard, der giver dig et overblik over, hvad du kan forvente af det politisk fastsatte serviceniveau i forhold til hjælp.

I dette kapitel finder du information om personlig og praktisk hjælp. Ønsker du information om anden form for hjælp, henviser vi til kvalitetsstandardens øvrige kapitler.

Du henvises desuden til at læse kapitlet "Generelle informationer".

### Hvor kan du henvende dig ved behov for personlig og praktisk hjælp?

Hvis du har behov for personlig og praktisk hjælp, er du velkommen til at henvende dig til Visitation & Hjælpemidler. Her kan vi ud fra dine ønsker og behov oplyse dig om, hvilke opgaver du kan ansøge kommunen om hjælp til.

#### Kontaktoplysninger

Visitation & Hjælpemidler

Reservevej 25

7800 Skive

Tlf. 99 15 66 60 (tast 4)

Telefontid på hverdage: mellem kl. 8 og 9

Mail: [VH@skivekommune.dk](mailto:VH@skivekommune.dk) :

### Hvornår kan du søge om personlig og praktisk hjælp?

#### Personlig pleje

(§ 83, stk. 1 nr. 1, Lov om Social Service)

Hjælp til personlig pleje er til dig, der ikke selv kan varetage personlig pleje på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med hjælp til personlig pleje er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din personlige funktionsevne ikke er tilstrækkelig til at dække behovet indenfor personlig pleje. Støtten og hjælpen er rehabiliterende, det vil sige, at du fortsat selv er aktiv og bidrager til at løse opgaverne.

Personlig pleje kan indeholde støtte og hjælp til alle aktiviteter relateret til:

- Personlig hygiejne
- Øvre toilette
- Nedre toilette
- Bad, herunder hårvask
- Af- og påklædning

Du kan få hjælp til personlig pleje fra én gang om ugen og op til flere gange i døgnet – afhængigt af dit behov. Hjælpen bliver leveret i dagtimerne, medmindre du også har behov for hjælp i aftentimerne. Efter visitationen har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil den kunne sættes i gang inden for 24 timer.

Hjælpen er gratis for dig, og kommer fra enten den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune.

Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

Du har også mulighed for selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](#)

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpe midler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling.

### Toiletbesøg

(§ 83, stk. 1 nr. 1 Lov om Social Service)

Hjælp til toiletbesøg er for dig, der ikke selv kan varetage toiletbesøg på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med hjælp til toiletbesøg er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din personlige funktionsevne ikke er tilstrækkelig til at dække behovet for at gå på toilettet. Støtten og hjælpen er rehabiliterende, det vil sige, at du selv er aktivt og bidrager til at løse opgaverne.

#### Toiletbesøg kan indeholde:

- Støtte og hjælp til at udføre et toiletbesøg og tømning af kateter samt efterfølgende personlig hygiejne, herunder at tage tøjet af og på, påsætning af ble, pose eller lignende.

Du kan få hjælp til toiletbesøg i henholdsvis dag, aften og nattetimerne – afhængigt af dit behov. Efter visitationen har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil den kunne sættes i gang inden for 24 timer.

Hjælpen er gratis for dig, og kommer fra enten den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune.

Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

Du har også mulighed for selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](#)

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpe midler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling.

#### Forflytning

(§ 83, stk. 1 nr. 1 Lov om Social Service)

Hjælp til forflytning er for dig, der ikke selv kan varetage forflytninger, på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med hjælp til forflytning er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din personlige funktionsevne ikke er tilstrækkelig til at dække behovet for at forflytte dig. Støtten og hjælpen er rehabiliterende, det vil sige, at du selv er aktiv og bidrager til at løse opgaverne.

### Forflytning kan indeholde:

- Lejring, vending og forflytninger

Hjælpen udføres af en eller to medarbejdere – afhængig af den arbejdspladsvurdering, som leverandøren har udarbejdet for dit hjem.

Du kan få hjælp til forflytning i henholdsvis dag, aften og nattetimerne – afhængigt af dit behov. Efter visitationen har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil den kunne sættes i gang inden for 24 timer.

Hjælpen er gratis for dig, og kommer fra enten den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune.

Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

Du har også mulighed selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](#)

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpemidler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling.

### **Indtagelse af mad og drikke**

(§ 83, stk. 1 nr. 1 Lov om Social Service)

Hjælp til indtagelse af mad og drikke er for dig, der ikke selv kan sørge for at opfylde dit behov for at indtage mad og drikke på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med hjælp til indtagelse af mad og drikke er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din personlige funktionsevne ikke er tilstrækkelig til at dække behovet for at indtage mad og drikke. Støtten og hjælpen er rehabiliterende, det vil sige, at du selv er aktiv og bidrager til at løse opgaverne.

### Indtagelse af mad og drikke kan indeholde:

- Indtagelse af mad og væske
- At skære maden ud
- Holde kop med væske og håndtere bestik ved måltider
- Nøde og støtte til indtagelse af væske og mad

Du kan få hjælp til indtagelse af mad og drikke fra én gang om dagen og op til flere gange i døgnet – afhængigt af din funktionsevne. Hjælpen bliver som udgangspunkt leveret i dag- og aftentimerne. Efter visitationen har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil den kunne sættes i gang inden for 24 timer.

Hjælpen er gratis for dig, og kommer fra enten den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune.

Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

Du har også mulighed for selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](#)

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpemidler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling.

### Praktisk hjælp til måltider

(§ 83, stk. 1 nr. 2 Lov om Social Service)

Praktisk hjælp til måltider er for dig, der ikke selv kan varetage opgaver i forbindelse med måltiderne på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med praktisk hjælp til måltider er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din personlige funktionsevne er utilstrækkelig i forhold til at dække dit behov i forbindelse med måltider. Støtten og hjælpen er rehabiliterende, det vil sige, at du selv er aktiv og bidrager til at løse opgaverne.

I den forbindelse lægger vi ikke kun vægt på dine ressourcer men også ressourcerne hos de eventuelt øvrige personer i din husstand. Det gælder både ægtefælle/samlever og børn. Det vil indgå i vurderingen om og i hvilken grad de kan bidrage til eller varetage opgaverne omkring måltiderne.

#### Praktisk hjælp til måltider kan indeholde:

- Smøre mad
- Varme mad i mikroovn
- Åbne emballage
- Rydde op i køkken og ved spiseplads i forbindelse med måltider
- Servere den smurte mad
- Tømme opvaskemaskine/opvask
- Tømme skraldespand

Du gøres opmærksom på, at måltider blandt andet ikke omfatter oprydning og opvask efter gæster og sortering af større affald herunder pap.

I ganske særlige tilfælde kan du få hjælp til enkelte dele af madlavning eller oplæring i madlavning, såfremt vi vurderer, at din helbredstilstand/funktionsevne ikke kan tilgodeses ved anden hjælp.

Du kan få hjælp til selve måltiderne fra én gang om dagen og op til flere gange i døgnet – afhængigt af din funktionsevne. Måltiderne bliver som udgangspunkt leveret i dag- og aftentimerne, og den øvrige hjælp i forbindelse med måltiderne leveres i dagtimerne. Når vi har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil selve måltiderne kunne sættes i gang inden for 24 timer, mens den øvrige hjælp i forbindelse med måltiderne vil kunne sættes i gang inden for en uge.

Hjælpen er gratis for dig, og kommer fra enten den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune.

Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)  
Du har også mulighed for selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](#)

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpemidler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling.

### Indkøb herunder vareudbringning

(§ 83, stk.1 nr. 2 Lov om Social Service)

#### Indkøb

Hjælpen er for dig, der ikke selv kan varetage indkøb, eller selv kan bestille dagligvarer telefonisk eller på nettet, på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med hjælp til indkøb, herunder vareudbringning er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din personlige funktionsevne er utilstrækkelig til at dække dit behov i forbindelse med indkøb. Støtten og hjælpen er rehabiliterende, det vil sige, at du selv er aktiv og bidrager til at løse opgaverne.

I den forbindelse lægger vi ikke kun vægt på dine ressourcer men også ressourcerne hos de eventuelt øvrige personer i din husstand. Det gælder både ægtefælle/samlever og børn. Det vil indgå i vurderingen om og i hvilken grad de kan bidrage til eller varetage opgaverne omkring indkøb.

#### Indkøb kan indeholde:

- Støtte/hjælp til at overskue og planlægge indkøb
- Tjekke dagligvarer for holdbarhedsdato
- Skrive en indkøbsliste
- Bestilling af varer pr. telefon eller på nettet (eksklusiv håndtering af betalingskort)
- Bestille madudbringning
- Sætte varer på plads

Du kan få hjælp til indkøb én gang ugentligt på hverdage i dagtimerne. Efter visitationen har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil den kunne sættes i gang inden for en uge.



Hjælpen er gratis for dig, og kommer fra enten den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune. Du er selv ansvarlig for betaling af indkøbene og gebyr for udbringning. Betalingen er alene en aftale mellem dig og leverandøren.

Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

Du har også mulighed for selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](#)

### Vareudbringning

I ganske særlige tilfælde, hvor vi vurderer, at du ikke selv er i stand til at bestille dagligvarerne, kan du få udgifterne til udbringning betalt af Skive Kommune. I disse særlige tilfælde skal du vælge en lokal dagligvarebutik, som Skive Kommune har indgået aftale med. Du er selv ansvarlig for betaling af indkøbene. Skive kommune betaler udgiften til udbringning direkte til den lokale dagligvarebutik.

Du kan finde listen over de dagligvarebutikker, som Skive Kommune har indgået aftale med på Skive.dk (listen er under udarbejdelse).

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpepidler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling.

### Rengøring

(§ 83, stk. 1 nr. 2 Lov om Social service)

Hjælp til rengøring er til dig, der ikke selv kan varetage rengøring og skift af sengelinned på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med hjælp til rengøring er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din funktionsevne ikke er tilstrækkelig til at dække dit behov for rengøring og skift af sengelinned. Støtten og hjælpen er rehabiliterende, det vil sige, at du selv er aktiv og bidrager til at løse opgaverne.

I den forbindelse lægger vi ikke kun vægt på dine ressourcer, men også ressourcerne hos de

eventuelt øvrige personer i din husstand. Det gælder både ægtefælle/samlever og børn. Det vil indgå i vurderingen om, og i hvilken grad de kan bidrage til eller varetage opgaverne med rengøringen. Det indgår også i vurderingen, om du/I selv kan varetage opgaverne ved at dele dem ud over en 14 dages periode eller ved brug af hjælpemidler, herunder teknologiske hjælpemidler.

#### Rengøring kan indeholde:

- Tømme robotstøvsuger – hver 14. dag
- Rengøre robotstøvsuger – hver måned
- Gulvask – hver 14. dag
- Rengøring af ét badeværelse herunder gulvask, rengøring af spejl, bord og håndvask samt fliser ved håndvask – hver 14. dag
- Aftørring af toiletkumme og -bræt indvendigt og udvendigt, inklusiv eventuelt tilknyttede hjælpemidler – hver 14. dag
- Aftørre vandrette flader i nåhøjde, pyntegenstande m.m. flyttes ikke og aftørres ikke) – hver 14. dag
- Skift af sengelinned - hver 14. dag
- Aftørring af køleskab indvendigt og udvendigt - hver måned
- Lettere oprydning af små ting, eksempelvis aviser, blade tøj – hver 14. dag
- Særlige mindre rengøringsopgaver, som ikke indgår i den bevilligede aftale omkring den løbende rengøring og kun udføres en gang årligt

Du vil kunne få hjælp til rengøring i primære rum svarende til størrelsen på en ældrevenlig bolig på ca. 65 m<sup>2</sup>. Primære rum omfatter entre, badeværelse, stue, køkken og soveværelse.

Du vil kunne få hjælp til støvsugning hver 14. dag af en medarbejder, såfremt vi vurderer, at din funktionsevne ikke tilgodeser brugen af robotstøvsuger eller dit behov for hjælp til støvsugning er mindre end 4 uger.

Du skal være opmærksom på, at rengøring blandt andet ikke omfatter vask af gardiner og persiener, indvendig og udvendig vinduespuddning, rengøring af skabe indvendigt, rengøring af trapper i etageejendomme og udvendige trapper, rengøring efter husdyr, rengøring efter håndværkere og ved flytning, praktiske opgaver uden for hjemmet og praktiske opgaver som kræver særlige rengørings- og plejemidler eller udstyr, en særlig viden, ekspertise eller uddannelse, for eksempel reparationsarbejde.

Du vil få hjælp til rengøring på hverdage i dagtimerne. Efter visitationen har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil den kunne sættes i gang inden for 14 dage.

Vær særligt opmærksom på, at du kun kan modtage hjælpen, når du eller andre i husstanden er i hjemmet.

Hjælpen er gratis for dig, og kommer fra enten den kommunale hjemmepleje eller en privat leverandør, godkendt af Skive Kommune. Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

Du har også mulighed for selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](#)

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpemidler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling. Du gøres opmærksom på, at det er serviceniveauet i den kommune, hvor du holder ferie, der afgør hvilken hjælp du modtager. Derfor kan du opleve, at der kan være ændringer i hjælpen.

## Tøjvask

(§ 83, stk. 1 nr.2 Lov om Social Service)

Tøjvask er for dig, der ikke selv kan varetage tøjvask på grund af nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale forhold.

Formålet med hjælp til tøjvask er at støtte og hjælpe dig på de områder, hvor din personlige funktionsevne ikke er tilstrækkelig til at dække behovet for tøjvask, så der er rent tøj og linned til rådighed i dit hjem. Støtten og hjælpen kan både være i form af hjælp i hjemmet og ved vaskeri. Støtten og hjælpen i hjemmet er rehabiliterende, det vil sige, at du selv er aktiv og bidrager til at løse opgaverne.

I den forbindelse lægger vi ikke kun vægt på dine ressourcer, men også ressourcerne hos de eventuelt øvrige personer i din husstand. Det gælder både ægtefælle/samlever og børn. Det vil indgå i vurderingen om, og i hvilken grad de kan bidrage til eller varetage opgaver med tøjvask.

### Tøjvask kan indeholde:

- Lægge tøj i vaskeriposen
- Levering og/eller afhentning af vaskeriposen på vaskeriet
- Vask, tørring og sammenlægning af tøj på vaskeriet
- Udpakning af vaskeriposen
- Lægge tøj på plads

I ganske særlige tilfælde kan du få hjælp til tøjvask i hjemmet, enten fordi du har behov for støtte til enkelte opgaver i forbindelse med tøjvask eller hvis vi vurderer, at din helbredstilstand/funktionsevne ikke tilgodeser brugen af vaskerileverandør.

Du skal være opmærksom på, at tøjvask blandt andet ikke omfatter strygning af tøj, håndvask af tøj, rulning af tøj, vask af sengetæpper, vask af puder/dyner/rulle madrasser eller vask af gardiner.

Du vil få hjælp til tøjvask hver 14. dag på hverdage i dagtimerne. Efter visitationen har bestilt hjælpen hos leverandøren, vil den kunne sættes i gang inden for 14 dage.

Der er egenbetaling for dig, der får vasket tøj på vaskeri. Dit vasketøj vil blive afhentet og leveret af en vaskerileverandør, godkendt af Skive Kommune. Du vil modtage en månedlig opkrævning fra Skive Kommune. Du har frit valg i forhold til at vælge vaskerileverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Tøjvask \(skive.dk\)](https://www.skive.dk/tøjvask)

Hjælpen er gratis for dig, der får vasket i hjemmet. Hjælpen kommer fra enten hjemmeplejen eller en privat leverandør godkendt af Skive Kommune. Du har frit valg i forhold til at vælge leverandør. Du kan finde information om leverandørerne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](https://www.skive.dk/frit-valg-af-leverandør-af-hjemmepleje)

Du har også mulighed for selv at udpege en hjælper. Du kan finde information om krav og godkendelse på Skive kommunes hjemmeside. Klik her [Selvvalgt hjælper til personlig og praktisk hjælp \(skive.dk\)](https://www.skive.dk/selvvalgt-hjælper-til-personlig-og-praktisk-hjælp)

Du kan tage hjælpen med dig til en ferieadresse i Danmark. Du kan kontakte Visitation & Hjælpemidler i Skive Kommune for nærmere oplysninger og bestilling. Du gøres opmærksom på, at det er serviceniveauet i den kommune, hvor du holder ferie, der afgør hvilken hjælp du modtager. Derfor kan du opleve, at der kan være ændringer i hjælpen.

## Dit behov for hjælp til personlige og praktiske opgaver

Når du har ansøgt kommunen om personlig og praktisk hjælp, kan der være behov for en samtale mellem dig og en visitator. Vores samtale kan enten være hjemme hos dig eller over telefonen.

Du er velkommen til at have en bisidder med.

### Hvad er en bisidder?

Deltager en person sammen med dig under samtaler med kommunen, kaldes vedkommende en bisidder. Bisidderen deltager for at give dig støtte, og ikke for at overtage eller føre din sag for dig. Derimod kan bisidderen stille spørgsmål og påminde dig, hvis du har glemt at fortælle noget relevant. Det kan også være en god ide, at din bisidder efter en samtale hjælper dig med at samle op på samtalen.

Ved samtalen er der fokus på at klarlægge dine ønsker for hjælp, hvordan du klarer dig i hverdagen, hvordan din funktionsevne er og hvordan vi eventuelt kan støtte dit behov for hjælp.

Der kan udover samtalen være et behov for, at du får et forløb med en medarbejder fra Skive Kommunes Mestringsteam. Forløbet kan bestå af et eller flere besøg hos dig. Her vil du sammen med medarbejderen afprøve og få beskrevet, hvordan din funktionsevne er, i forhold til den opgave du har ansøgt om hjælp til.

For at du kan bevare så mange funktioner i hverdagen som muligt, skal vi, inden der træffes afgørelse, vurdere, om du kan have gavn af et rehabiliteringsforløb. Forløbet er for dig, der med støtte kan forbedre dit funktionsniveau og helt eller delvis genvinde din funktionsevne, så du opnår størst mulig selvstændighed. Du kan læse mere om rehabiliteringsforløb under kapitel 3.

Det er vigtigt, at du medvirker til at få de nødvendige oplysninger frem, så der kan udarbejdes en afgørelse om dit behov for hjælp. Foruden oplysninger fra samtalen med dig og beskrivelsen af din funktionsevne kan der være behov for, at vi, med samtykke fra dig, indhenter oplysninger, eksempelvis fra din læge. Senest 10 hverdage efter vi har fået de nødvendige oplysninger, træffer vi på baggrund af en konkret og individuel helhedsvurdering en afgørelse om bevilling eller afslag på den hjælp, du har ansøgt kommunen om.

### Sagsbehandlingstiden

Sagsbehandlingstiden er et udtryk for den tid, der går fra vi modtager din ansøgning, til du modtager en afgørelse. Vi stræber efter at sagsbehandle så hurtigt som muligt. Tiden er et udtryk for den maksimale tid for sagsbehandling.

Du kan finde information om sagsbehandlingstiderne på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Sagsbehandlingstider \(skive.dk\)](#)

Hvis vi ikke kan overholde sagsbehandlingstiden, vil du blive informeret af os.

### Hvis du ønsker at klage

Du kan klage over din afgørelse ved at kontakte Visitation & Hjælpe midler. Klagefristen er 4 uger, fra du har modtaget afgørelsen. Når klagen er modtaget, genvurderer vi afgørelsen. Hvis vi fastholder afgørelsen, videresender vi sagen til Ankestyrelsen, som vil behandle din sag.

Du kan klage over behandlingen af din sag eller over visitator ved at kontakte leder for Visitation & Hjælpe midler, Pia Toft Jepsen på telefon 2222 8103 eller på mail [piat@skivekommune.dk](mailto:piat@skivekommune.dk)

Hvis du har en klage i forhold til levering af din hjælp, skal du kontakte den leverandør, du har valgt. Du kan finde kontaktoplysninger på Skive Kommunes hjemmeside. Klik her [Frit valg af leverandør af hjemmepleje \(skive.dk\)](#)

### Når du har fået bevilliget hjælp

#### Dit hjem – en arbejdsplads

Når du modtager personlig og/eller praktisk hjælp, bliver dit hjem til en arbejdsplads for de medarbejdere, der leverer hjælpen. Det betyder, at det kan blive nødvendigt, at du flytter rundt på dine møbler og/eller at der bliver installeret nogle hjælpemidler i dit hjem for at undgå arbejdsskader hos medarbejderne. Det er leverandøren der vurderer behovet for ændringer, og de vil vejlede dig i forhold til dette.

Skive Kommune skal sikre det gode arbejdsmiljø for medarbejderne, hvilket også indebærer et sundt arbejdsmiljø. Det er derfor ikke tilladt at der ryges i dit hjem under besøget fra kommunen. Derudover skal der luftes grundigt ud inden du får besøg af kommunens medarbejder.

Har du husdyr, forventer vi, at de ikke generer os i vores arbejde. Vi kan derfor bede dig om, at dit husdyr opholder sig i et andet rum eller udenfor under vores besøg.

For at vi kan komme sikkert ind til dig, skal du ligeledes sørge for, at adgangsforholdene er i orden. Om vinteren betyder det, at sne og is skal være fjernet, og at der er strøet sand eller salt. Om sommeren betyder det, at hække, træer mm. i gangarealerne er beskåret, så stierne til dit hjem er farbare.

Det er vigtigt, at belysningen både inde og udenfor dit hjem er tilstrækkelig hele døgnet rundt.

### Levering af hjælp

Tidspunktet for levering af hjælpen aftales mellem dig og leverandøren. Den aftalte tid kan dog afvige med +/- 30 minutter.

### Flytning/aflysning af hjælp

Hvis din leverandør flytter eller aflyser din hjælp, har du ret til at få hjælpen på et andet tidspunkt inden for en uge.

Hvis du en dag får behov for at flytte eller aflyse din hjælp, skal du give leverandøren besked om dette hurtigst muligt og senest kl. 10.00 på hverdagen før du skal modtage hjælpen. Når du aflyser hjælpen rettidigt, kan du have ret til at få hjælpen på et andet tidspunkt inden for en uge.

Bliver du indlagt, og dermed ikke kan modtage din hjælp, kan du ikke flytte denne til et senere tidspunkt.

Glemmer du at aflyse besøget, og er du ikke hjemme, når medarbejderen kommer, er medarbejderen af hensyn til din sikkerhed forpligtet til at undersøge, hvorfor du ikke lukker op. Det kan eksempelvis være at kontakte dine pårørende. Det kan også betyde, at der bliver bestilt en låsesmed til at få adgang til dit hjem. Udgiften til låsesmeden vil du skulle betale, da du ikke har aflyst besøget.

### Fleksibel hjælp

Hvis du har fået bevilget personlig og/eller praktisk hjælp, har du mulighed for at vælge at bytte en opgave til en anden opgave end den, der er truffet afgørelse om.

Du kan kun bytte, hvis den opgave du bytter dig til, kan udføres indenfor den samme tidsramme, som den opgave du er blevet bevilliget. Du kan kun bytte til opgaver, der foregår i hjemmet.

Du kan kun bytte mellem praktiske og personlige opgaver, hvis du er bevilliget både praktisk og personlig hjælp. Ligeledes kræver det, at du har valgt samme leverandør til begge typer hjælp.

Den medarbejder der skal levere opgaven, skal tage stilling til, om det er forsvarligt at bytte opgaverne. Hvis der er tvivl, er det de bevilligede opgaver som skal udføres.

Hvis du har byttet en opgave til en anden opgave, kan du ikke kræve at få udført begge opgaver.

Hvis du gennem en længere periode bytter en bestemt opgave til en anden opgave, vil vi følge op på, om du stadig har behov for hjælp til den bevilligede opgave.

### Opfølgning og tilsyn med din hjælp

Kommunen skal løbende følge op på, om din hjælp opfylder formålet og passer til dit behov. Dette kan vi gøre ved et besøg eller en telefonsamtale. Vi kommer ikke på besøg uden at have lavet en aftale med dig.

Hvis dine behov ændrer sig på en måde, der har betydning for den hjælp du modtager, har du pligt til at meddele dette til Visitation & Hjælpemidler. Den leverandør, der leverer hjælpen, er også forpligtet til at kontakte os, hvis der sker ændringer i dit funktionsniveau.

Vi fører løbende tilsyn med, at du modtager den hjælp, du er blevet bevilliget, og at hjælpen, både i kvalitet og omfang lever op til Skive Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet gennemføres bl.a. i form af tilfredshedsundersøgelser, og løbende møder med leverandørerne. Se eventuelt Skive Kommunes tilsynspolitik på Skive.dk. Klik her: [Tilsynspolitik \(skive.dk\)](#)