

# Praksisnotat §§ 83, 83 a, 94 og 94 a

Til brug for temaankemøde i uge 24, 2022

## Indhold

1. Lovgrundlag
2. Personkredsen for praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje og madservice.
3. Udmåling af praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje og madservice
4. Tilrettelæggelsen af hjælpen
5. Rehabiliterende hjælp
6. Grænsefladen til andre bestemmelser
7. Principmeddelelser
8. De konkrete sager

## 1. Lovgrundlag

Lov om social service (serviceloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 170 af 24. januar 2022.

### Uddrag af serviceloven:

**§ 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).

**§ 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.

**§ 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.

Vejledning nr. 9341 af 8. maj 2015 om hjælp og støtte efter serviceloven

## **2. Personkredsen for praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje og madservice**

Personkredsen for hjælp efter servicelovens § 83 er voksne, der ikke kan klare personlige og praktiske opgaver i hjemmet på grund af:

- Midlertidigt behov efter sygdom, operation eller særlige sociale problemer
- Varigt behov som følge af svækket helbred på grund af alderdom
- Varigt behov på grund af et handicap eller særlige sociale problemer.

Personlig pleje dækker over hjælp med personlig hygiejne, at få tøj på, at komme ud af sengen, at spise osv. Praktisk hjælp dækker over hjælp til praktiske gøremål i hjemmet som rengøring, tøjvask, indkøb osv.

Kommunen skal efter servicelovens § 83 tilbyde personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og madservice til borgere, der som følge af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

Formålet med tilbud efter § 83, stk. 1, er, dels at bidrage til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hjælpen skal på den måde ikke kun kompensere for følger af nedsat funktionsevne, men også – i det omfang det er muligt – fremme den enkeltes mulighed for at leve et liv med bedst mulig funktionsevne.

Den personlige og praktiske hjælp og madservice skal betragtes som hjælp til selvhjælp, det vil sige som supplerende hjælp til opgaver, som modtageren midlertidigt eller varigt er ude af stand til eller kun meget vanskeligt selv kan udføre.

Det er i overensstemmelse med formålet med § 83 at gøre modtageren i stand til at klare sig selv. Kommunen skal vurdere, om der skal ydes bistand til indkøb af hjælpemidler og instruktion i anvendelsen af disse. Der henvises til principmeddelelser 83-12 og 32-16.

#### Principmeddelelse 83-12:

En kommune var berettiget til at give afslag på fortsat praktisk hjælp med henvisning til, at borgeren kunne benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaverne op eller gøre brug af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler.

Kommunen havde foretaget en konkret og individuel vurdering af borgerens helbredssituation og funktionsevne. Det var herunder vurderet, om borgeren ville være i stand til at betjene sig af de nødvendige redskaber og hjælpemidler.

Det var et lovligt kriterium, når kommunen ved vurderingen af behovet for praktisk hjælp, ifølge kommunens kvalitetsstandard for praktisk hjælp, lagde vægt på, om borgeren selv kunne varetage rengøringen ved at bruge hjælpemidler.

Kommunen havde ikke samtidig med afgørelsen om praktisk hjælp taget stilling til, om der var behov for andre former for hjælp og støtte. Sagen blev derfor hjemvist, for at kommunen kunne træffe afgørelse om, hvorvidt borgeren var berettiget til støtte eller hjælp efter reglerne om forbrugsgoder til at anskaffe et teknologisk hjælpemiddel i form af en robotstøvsuger.

Det er vigtigt at være opmærksom på det aktiverende sigte, der indgår som et væsentligt element i hjælpen. Indsatsen bør have som primært mål at gøre modtageren i stand til at klare sig selv, og hvis dette ikke er muligt, bør indsatsen sigte mod at gøre modtageren i stand til selv at klare så mange opgaver som muligt.

Kommunen er forpligtet til i forbindelse med afslutningen af et rehabiliteringsforløb at tage stilling til, om borgeren har behov for hjælp efter § 83. Herudover skal kommunen tage stilling borgerens eventuelle andre behov for hjælp, jf. retssikkerhedslovens § 5 (helhedsvurdering).

Borgeren skal skriftligt oplyses om, hvilken hjælp der er bevillet. Ved mindre begunstigende justeringer i hjælpen kan kommunen undlade at fremsende en ny skriftlig oplysning herom til borgeren, jf. servicelovens § 89.

Hjælpen skal indgå som et led i kommunens øvrige sociale og sundhedsmæssige tilbud til ældre, personer med handicap og personer med sociale problemer mv. Og hjælpen skal medvirke til, at disse personer kan fungere bedst muligt i deres aktuelle bolig, idet hjælpen skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hjælpen kan gives, uanset hvilken form for bolig modtageren har. Der kan gives personlig og praktisk hjælp og madservice til personer, der bor i egen bolig (lejlighed, hus eller ældrebolig), i plejebolig efter lov om almene boliger mv., på plejehjem, i en boform efter servicelovens §§ 107-110 eller i bofællesskaber.

Hjælpen skal gives og tilrettelægges i nært samarbejde med modtageren og støtte denne i at vedligeholde eller genvinde et fysisk eller psykisk funktionsniveau eller afhjælpe særlige sociale problemer.

Personlig og praktisk hjælp og madservice kan gives midlertidigt eller varigt afhængigt af det konkrete behov for hjælp. Kommunen skal foretage en konkret vurdering af, om borgerens deltagelse i madlavning i højere grad end en madserviceordning vil medvirke til at vedligeholde borgerens færdigheder eller afhjælpe følgerne af borgerens funktionsnedsættelse eller sociale problemer.

#### Principmeddelelse 11-19:

Når kommunen skal bevilge støtte til madlavning, skal kommunen vurdere, om borgeren er i personkredsen for enten praktisk støtte til madlavning eller madserviceordning.

##### *Praktisk støtte til madlavning eller madserviceordning*

Ved praktisk støtte til madlavning i hjemmet laver hjælperen i samarbejde med borgeren maden. En madserviceordning er karakteriseret ved, at maden er produceret af andre uden deltagelse fra borgeren. Maden bliver typisk fremstillet uden for borgerens hjem og leveret til en fast pris.

Efter formålet med bestemmelsen om personlig pleje og praktisk støtte skal borgere, der kan deltage i madlavningen med støtte, ikke bevilges madserviceordning, men i stedet praktisk støtte til madlavning. Det er ikke en forudsætning, at borgeren kan deltage i alle dele af madlavningen.

Om borgeren kan deltage i madlavning, beror på en konkret vurdering af borgerens funktionsevne, og om hjælpen vil bidrage dels til at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Kommunen er som udgangspunkt berettiget til at henvise borgeren til madserviceordning, hvis borgeren på grund af sin funktionsevne ikke kan udføre nogen dele af de nødvendige opgaver i forbindelse med madlavning, og støtten dermed ikke kan bidrage dels til at vedligeholde færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af borgerens funktionsevne eller særlige sociale problemer.

I visse tilfælde kan madserviceordning ikke dække borgerens hjælpebehov, selvom borgeren ikke kan samarbejde om madlavningen. Det kan fx være tilfældet, hvis borgeren har hjemmeboende børn, som

borgeren har ansvaret for at lave mad til, og madserviceordningen ikke kan bevilges til borgerens børn. Eller hvis borgeren på grund af helbredsproblemer har behov for speciallavet mad, som ikke kan leveres via madserviceordningen. I sådanne tilfælde skal borgeren have praktisk støtte til madlavningen.

Personlig og praktisk hjælp og madservice gives hovedsagelig i dag- og aftentimerne, men kommunen skal efter § 87 sørge for, at der i fornødent omfang kan gives hjælp døgnet rundt.

Kommunen kan ikke stille krav om, at modtageren skal tage ophold i en anden boligform, hvis hjælpen overstiger et vist niveau.

Personer eller familier, der har behov for personlig og praktisk hjælp og madservice, kan have problemer, som kræver mere indgående social- eller sundhedsmæssig bistand. Det kan derfor være nødvendigt at give andre former for hjælp ved siden af hjælpen efter § 83.

De praktiske opgaver i hjemmet, der falder ind under bestemmelsen i serviceloven om praktisk hjælp, er de tilbagevendende huslige pligter, der normalt udføres i forbindelse med bevarelsen af hjemmet. Det er derfor ikke den fysiske afgrænsning af hjemmet, der er afgørende for vurderingen af, om der er tale om en praktisk opgave, der ligger i hjemmet. Der skal være en naturlig sammenhæng mellem udførelsen af de praktiske opgaver i hjemmet og uden for hjemmet. Andre praktiske opgaver, som ikke er nødvendige huslige opgaver, eller ikke gør borgeren i stand til at klare sig på egen hånd, er ikke omfattet af den hjælp, der ydes som praktiske opgaver i hjemmet efter serviceloven. Det er fx hjælp til vedligeholdelse af bolig, bilvask, havearbejde, renholdelse af udendørsarealer, udvendig vask af vinduer, snerydning m.v. Se principmeddelelse 75-16.

Kommunen kan ikke give tilbud efter § 83 som generelle tilbud.

### ***3. Udmåling af den praktiske hjælp, personlige hjælp og pleje, eller madservice***

Kommunen er udover at skulle tage stilling til behovet for personlig og praktisk hjælp også forpligtet til at vurdere pårørendes samlede situation. Kommunen skal tage stilling til, om der er behov for andre former for social- og sundhedsmæssig bistand. Det kan fx være:

- Hjælpebidler
- Boligændringer
- Vedligeholdelsestræning m.m.

Kommunen kan ved udmålingen af hjælpen tage hensyn til, om borgeren kan anvende rigtige arbejdsstillinger og hjælpemidler, herunder robotstøvsuger.

Der kan henvises i øvrigt til principmeddelelse 3-19, der lægger vægt på, hvorvidt der er andre i husholdningen, som kan varetage de praktiske opgaver. Det skal her bemærkes, at en rask ægtefælle skal varetage sin forholdsmæssige del af de praktiske opgaver i hjemmet.

#### Principmeddelelse 3-19

Enhver person i husstanden skal bidrage til at løse sin andel af de praktiske opgaver i hjemmet. En kommune skal derfor bedømme borgerens samlede situation og om nødvendigt inddrage oplysninger om eventuelt andre medlemmer af husstanden.

En kommune kan lægge til grund, at et medlem af en husstand kan varetage sin forholdsmæssige andel af opgaverne i hjemmet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Det kan være forhold som fx helbred, ressourcer og livssituation eller lignende. Hvis dette er tilfældet, skal kommunen undersøge og vurdere, i hvilket omfang den enkelte i husstanden, i lyset af sin situation, er i stand til at deltage i at løse de fælles opgaver i hjemmet. Den forholdsmæssige andel nedsættes konkret til, hvad der kan begrundes i de særlige forhold.

Hvis det er et barn, der skal bidrage til at varetage opgaverne i husstanden, skal barnets modenhed indgå i vurderingen. Jo større og mere modent et barn er, des større kan forventningerne til barnets deltagelse i arbejdsopgaverne i hjemmet være. En kommune skal dog i hvert enkelt tilfælde sørge for, at kravene ikke går videre end de krav, der normalt stilles til børn i samme alder.

Hvis der fremkommer oplysninger, om at barnet ikke vil kunne håndtere opgaverne, skal kommunen foretage en konkret og individuel vurdering af, om der er særlige behov eller hensyn, der gør sig gældende i forhold til det enkelte barns samlede livssituation og ressourcer samt hvilke opgaver, barnet i forhold til sin modenhed kan forventes at klare.

Udmålingen tager udgangspunkt i kommunens generelle serviceniveau, men at kommunen altid skal foretage en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp og støtte, og i den forbindelse vurdere om borgerens behov nødvendiggør, at kommunen fraviger det generelle, vejledende serviceniveau.

Det fremgår af servicelovens § 138, at kommunalbestyrelsen inden for lovens rammer kan træffe beslutning om at fastsætte generelle vejledende serviceniveauer for den lokale udmøntning af hjælp efter loven.

## **4. Tilrettelæggelse af hjælpen**

Kommunen har ansvaret for og beslutter, hvordan den skal planlægge og udføre sine opgaver på det sociale område. Kommunen vælger hvem, der skal udføre det tilbud om støtte, som er bevilget til borgeren. Beslutningen om hvem, der skal levere hjælpen efter serviceloven, er som udgangspunkt faktisk forvaltningsvirksomhed.

Der er dog frit valg af leverandør efter reglen om praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje, jf. servicelovens § 91. Borgeren skal have en mulighed for at vælge mellem to eller flere leverandører af hjælpen, hvoraf den ene kan være kommunal.

Borgeren har dog også mulighed for selv at pege på en person til at udføre de opgaver, der er bevilget hjælp til efter § 83, jf. § 94. Kommunen indgår kontrakt med den udpegede person, som inden da skal godkendes af kommunen.

Kommunen skal sikre sig, at hjælpen efter § 83 kan leveres døgnet rundt, jf. servicelovens § 87.

## 5. Rehabiliterende hjælp

Kommunen skal tilbyde et kortevarende og tidsafgrænset forløb, hvis et sådan forløb vurderes at kunne forbedre en funktionsnedsat persons evne til at varetage de praktiske opgaver selv. Lovforarbejderne sætter en vejledende tidsramme af 8-12 uger. Der er således tale om et intensivt forløb, som samtidig skal være overskueligt for borgeren, og som understøtter en fokuseret indsats. Der skal foretages en konkret og individuel vurdering af borgerens behov og muligheder for at opnå bedre funktionsevne i forhold til de konkrete opgaver.

Målgruppen for et rehabiliteringsforløb er personer, hvor et rehabiliteringsforløb vurderes at kunne forbedre personens funktionsevne og nedsætte behovet for hjemmehjælp. Målgruppen for et rehabiliteringsforløb er herefter afgrænset til personer, som er omfattet af personkredsen for hjemmehjælp efter § 83, stk. 2, jf. stk. 1. Det betyder også, at et rehabiliteringsforløb ikke har til formål at belyse, om borgeren er i personkredsen for hjemmehjælp.

Et forløb med rehabiliterende hjælp kan bruges i forbindelse med sagsoplysningen til at finde ud af, hvilket omfang af praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje borgeren skal have. Det er vigtigt at have for øje, at manglende medvirken i et rehabiliterende forløb ikke kan have processuel skadevirkning i forhold til borgerens sag om praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje.

Hvis der er tale om et kursus for at belyse borgerens funktionsevne i forhold til behovet for praktisk hjælp og personlig hjælp og pleje, vil reglerne i retssikkerhedslovens kapitel 3a om oplysningspligt finde anvendelse. Der kan derfor ved manglende medvirken i sådan et kursus være processuel skadevirkning. Kommunen kan tilbyde et forløb, der reelt er et rehabiliteringsforløb, uden at den har kaldt det et rehabiliterende forløb. Det er vigtigt at se, om forløbet har til sigte at forbedre borgeres evne til selvstændigt at varetage de opgaver, der kan ydes hjælp til efter § 83. Der henvises til principmeddelelse 13-16 i forbindelse med afgrænsningen mellem et rehabiliterende forløb og kursus til at belyse borgers funktionsevne.

### Principmeddelelse 13-16

Kommunen skal tilbyde et korterevarende og tidsafgrænset rehabiliteringsforløb, hvis kommunen vurderer, at et sådan forløb kan forbedre borgerens funktionsevne og dermed nedsætte behovet for indkøbsordning.

I tilfælde, hvor kurset udbydes som et rehabiliteringsforløb til borgere, som har behov for indkøbsordning, skal kommunen være opmærksom på, at kommunen har pligt til at vurdere modtagerens behov for praktisk hjælp og til at træffe afgørelse om tildeling af hjælpen ud fra borgerens konkrete behov. Dette gælder uanset, hvad der er årsag til, at borgeren ikke gennemfører rehabiliteringsforløbet.

## 6. Grænsefladen til andre bestemmelser

### *Grænseflader til socialpædagogisk støtte*

Socialpædagogisk støtte bevilges til borgere, der har ressourcer til at kunne klare sig selv på nogle områder, men samtidig har behov for hjælp på andre områder. Bestemmelsen kan også anvendes til opgaver i forbindelse med egenomsorg, hvor borgeren ikke har ressourcer til at klare sig selv.

Når kommunen skal vurdere, om hjælpen skal bevilges efter servicelovens bestemmelse om praktisk hjælp og personlig pleje eller bestemmelsen om socialpædagogisk støtte, skal kommunen først og fremmest undersøge, hvad formålet med hjælpen er, herunder hvilken type opgave der skal bevilges hjælp til. Hvis formålet med hjælpen er, at borgeren skal have udført en opgave, der er af rent praktisk karakter, fx rengøring, skal hjælpen bevilges efter bestemmelsen om personlig pleje og praktisk hjælp, uanset hvad borgerens hjælpebehov mere konkret består i, eller om borgeren kan deltage i udførelsen af opgaven. Det betyder, at hvis borgeren har behov for personlig pleje og praktisk hjælp, og hjælpen skal ydes i form af motivering og guidning, skal hjælpen bevilges efter bestemmelsen om personlig pleje og praktisk hjælp.

Hvis der er tale om personlig pleje eller praktiske opgaver, skal kommunen også vurdere, om et rehabiliteringsforløb kan nedsætte behovet for hjælp.

### Principmeddelelse 10-19:

Motivering og guidning ved udførelse af de praktiske og personlige opgaver kan gives efter servicelovens bestemmelse om personlig pleje og praktisk hjælp, når det har sammenhæng med udførelsen af opgaven. Det gælder i de tilfælde, hvor den motiverende snak, guidning mv. om hjælpeopgaven (fx rengøring, bad m.v.) også har forbindelse til selve udførelsen af den praktiske og personlige opgave. Hjælperen er som udgangspunkt til stede under opgaven.

Hvis der er tale om opgaver, som ikke hører under bestemmelsen om personlig pleje eller hjælp til praktiske opgaver, skal kommunen overveje, om der er et hjælpebehov efter servicelovens bestemmelse om socialpædagogisk støtte. Det kan fx være hjælp til posthåndtering, økonomi, planlægning af struktur i hverdagen, egenomsorg mv. Hjælperen behøver ikke nødvendigvis at være til stede under udførelsen af de enkelte opgaver.

## 7. Principmeddelelser:

### **Principmeddelelse 11-19:**

Kommunen skal tilbyde praktisk støtte i hjemmet til madlavning eller madserviceordning til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan lave mad.

Når kommunen skal bevilge støtte til madlavning, skal kommunen vurdere, om borgeren er i personkredsen for enten praktisk støtte til madlavning eller madserviceordning.



### *Praktisk støtte til madlavning eller madserviceordning*

Ved praktisk støtte til madlavning i hjemmet laver hjælperen i samarbejde med borgeren maden. En madserviceordning er karakteriseret ved, at maden er produceret af andre uden deltagelse fra borgeren. Maden bliver typisk fremstillet uden for borgerens hjem og leveret til en fast pris.

Efter formålet med bestemmelsen om personlig pleje og praktisk støtte skal borgere, der kan deltage i madlavningen med støtte, ikke bevilges madserviceordning, men i stedet praktisk støtte til madlavning. Det er ikke en forudsætning, at borgeren kan deltage i alle dele af madlavningen.

Om borgeren kan deltage i madlavning, beror på en konkret vurdering af borgerens funktionsevne, og om hjælpen vil bidrage dels til at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Kommunen er som udgangspunkt berettiget til at henvise borgeren til madserviceordning, hvis borgeren på grund af sin funktionsevne ikke kan udføre nogen dele af de nødvendige opgaver i forbindelse med madlavning, og støtten dermed ikke kan bidrage dels til at vedligeholde færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af borgerens funktionsevne eller særlige sociale problemer.

I visse tilfælde kan madserviceordning ikke dække borgerens hjælpebehov, selvom borgeren ikke kan samarbejde om madlavningen. Det kan fx være tilfældet, hvis borgeren har hjemmeboende børn, som borgeren har ansvaret for at lave mad til, og madserviceordningen ikke kan bevilges til borgerens børn. Eller hvis borgeren på grund af helbredsproblemer har behov for speciallavet mad, som ikke kan leveres via madserviceordningen. I sådanne tilfælde skal borgeren have praktisk støtte til madlavningen.

### *Kommunen skal tilrettelægge støtten i overensstemmelse med borgerens hjælpebehov.*

Hvis borgeren er omfattet af personkredsen for støtte til madlavning og har behov for støtte til at kunne deltage i madlavningen, skal kommunen tilrettelægge støtten sådan, at borgeren får dækket sit støttebehov uanset borgerens boligforhold.

### *Betaling for de forskellige støtteordninger til madlavning*

Når borgeren modtager praktisk støtte i hjemmet til madlavning, kan kommunen højst opkræve et beløb hos borgeren, der svarer til kommunens gennemsnitlige, langsigtede omkostninger, der kan henføres til produktion og levering af tilbuddet. Kommunen kan medregne direkte omkostninger (fx råvarer) og indirekte omkostninger (fx administration). Kommunen kan derimod ikke kræve betaling for omkostninger til personale, der yder hjælp til den praktiske opgave herunder madlavning.

Når borgeren modtager madserviceordning, kan kommunen – ud over betaling for udgifter der henføres til produktion og levering af tilbuddet – også opkræve betaling for personaleomkostninger. Hvis borgere bor i et botilbud, kan kommunen maksimalt kræve 3.685 kr. pr. måned (2019 niveau) for madserviceordning med fuld forplejning for beboeren.

Kun omkostninger forbundet med madserviceordningen må medregnes i borgernes egenbetaling.

### *Den konkrete sag:*

I den konkrete sag havde borgeren fået afslag på støtte til madlavning og tilbudt en madserviceordning, da kommunen vurderede, at borgeren ikke var motiveret. Ankestyrelsen vurderede, at borgeren havde mulighed for at kunne deltage i madlavningen, og støtten kunne bidrage dels til at vedligeholde færdigheder, og dels til at afhjælpe væsentlige følger af borgerens funktionsevne. Kommunen skulle derfor

tilbyde borgeren støtte efter bestemmelsen om praktisk støtte til, at borgeren kunne deltage i madlavningen.

### **Principmeddelelse 10-19**

Kommunen skal tilbyde hjælp eller støtte til personlig pleje og praktiske opgaver i hjemmet til borgere, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, har behov for det.

Hvis formålet med hjælpen er, at borgeren skal have udført en opgave, der er af rent praktisk karakter, fx rengøring, skal hjælpen bevilges efter bestemmelsen om personlig pleje og praktisk hjælp, uanset hvad borgerens hjælpebehov mere konkret består i, eller om borgeren kan deltage i udførelsen af opgaven. Det betyder, at hvis borgeren har behov for personlig pleje og praktisk hjælp i form af motivering og guidning af en hjælper ved udførelse af opgaverne, skal hjælpen bevilges efter bestemmelsen om personlig pleje og praktisk hjælp.

Motivering og guidning ved udførelse af de praktiske og personlige opgaver kan gives efter servicelovens bestemmelse om personlig pleje og praktisk hjælp, når det har sammenhæng med udførelsen af opgaven. Det gælder i de tilfælde, hvor den motiverende snak, guidning mv. om hjælpeopgaven (fx rengøring, bad m.v.) også har forbindelse til selve udførelsen af den praktiske og personlige opgave. Hjælperen er som udgangspunkt til stede under opgaven.

Hvis der er tale om opgaver, som ikke hører under bestemmelsen om personlig pleje eller hjælp til praktiske opgaver, skal kommunen overveje, om der er et hjælpebehov efter servicelovens bestemmelse om socialpædagogisk støtte. Det kan fx være hjælp til posthåndtering, økonomi, planlægning af struktur i hverdagen, egenomsorg mv. Hjælperen behøver ikke nødvendigvis at være til stede under udførelsen af de enkelte opgaver.

### **Principmeddelelse 3-19**

#### *Kompensationsprincippet*

Formålet med kompensationsprincippet er, at borgere med en funktionsnedsættelse i videst muligt omfang bliver kompenseret for følgerne af funktionsnedsættelsen og stilles lige med andre borgere. Borgeren skal have mulighed for at leve så normalt et liv som muligt, herunder have et socialt liv og mulighed for at passe et arbejde.

Kompensationsprincippet giver ikke et krav på ubetinget compensation. Hjælp og støtte efter serviceloven kan alene bevilges efter en vurdering af formålet med den ansøgte hjælp og ud fra en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede situation, behov, funktionsevne og ressourcer i husstanden.

Det primære mål med indsatsen er at gøre borgeren i stand til at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten. Hvis det ikke er muligt at gøre borgeren i stand til at klare sig selv, bør indsatsen sigte mod at gøre borgeren i stand til at klare så mange opgaver selv som muligt.

Det er borgeren med funktionsnedsættelsen, som skal kompenseres for sin nedsatte evne til fx at varetage de praktiske opgaver i hjemmet. Det betyder, at en kommune skal tage udgangspunkt i de opgaver, som personen ville have bidraget med, hvis personen var rask.

*Betydningen af den fælles husstand og borgerens og familiens samlede situation*

Enhver person i husstanden skal bidrage til at løse sin andel af de praktiske opgaver i hjemmet. En kommune skal derfor bedømme borgerens samlede situation og om nødvendigt inddrage oplysninger om eventuelt andre medlemmer af husstanden.

En kommune kan lægge til grund, at et medlem af en husstand kan varetage sin forholdsmæssige andel af opgaverne i hjemmet, medmindre særlige forhold gør sig gældende. Det kan være forhold som fx helbred, ressourcer og livssituation eller lignende. Hvis dette er tilfældet, skal kommunen undersøge og vurdere, i hvilket omfang den enkelte i husstanden, i lyset af sin situation, er i stand til at deltage i at løse de fælles opgaver i hjemmet. Den forholdsmæssige andel nedsættes konkret til, hvad der kan begrundes i de særlige forhold.

Hvis det er et barn, der skal bidrage til at varetage opgaverne i husstanden, skal barnets modenhed indgå i vurderingen. Jo større og mere modent et barn er, des større kan forventningerne til barnets deltagelse i arbejdsopgaverne i hjemmet være. En kommune skal dog i hvert enkelt tilfælde sørge for, at kravene ikke går videre end de krav, der normalt stilles til børn i samme alder.

Hvis der fremkommer oplysninger, om at barnet ikke vil kunne håndtere opgaverne, skal kommunen foretage en konkret og individuel vurdering af, om der er særlige behov eller hensyn, der gør sig gældende i forhold til det enkelte barns samlede livssituation og ressourcer samt hvilke opgaver, barnet i forhold til sin modenhed kan forventes at klare.

Som eksempler, hvor det kan være relevant, at kommunen foretager en sådan afvejning af husstandens samlede ressourcer, kan nævnes sager om hjælp til praktiske opgaver i hjemmet, udmåling af timer til borgerstyret personlig assistance og merudgifter.

**Principmeddelelse 31-18:**

Kommunernes kvalitetsstandard må ikke udelukke muligheden for at bevilge hjælp til omfattende oprydning og hovedrengøring. Den praktiske hjælp kan omfatte hjælp til større oprydningsopgaver og hovedrengøring, som kun skal ske få gange om året. Det kan være opgaver som fx vask af skabe, paneler eller dørkarme, vask eller afkalkning af fliser i badeværelse, afrimning af fryser mv.

**Principmeddelelse 13-16:**

Kommunen kan i sin kvalitetsstandard beslutte, at borgere, som er i stand til at benytte tekniske redskaber, som fx online supermarked eller telefonisk varebestilling, ikke kan modtage indkøbsordning. Hvis borgeren

selv kan varetage opgaven og dermed er selvhjælpen, er borgeren ikke berettiget til at modtage praktisk hjælp.

Serviceniveauet, som det er beskrevet i kvalitetsstandarden, skal fraviges, hvis borgerens behov nødvendiggør det. Kommunen skal altid foretage en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp til indkøb. Kommunen skal vurdere, om borgeren er i stand til at benytte de tekniske redskaber. Kommunen skal sørge for, at borgere, der ikke selv kan foretage indkøb, får bevilget den nødvendige praktiske hjælp til varetagelse af opgaven, herunder indkøbsordning.

Hvis borgeren selvstændigt kan bestille varer telefonisk eller via online supermarkeder, er borgeren ikke omfattet af personkredsen for praktisk hjælp. Kommunen er derfor ikke forpligtet til at betale for vareudbringning af varer bestilt telefonisk eller via online supermarkeder.

### **Principmeddelelse 54-15**

Der er ikke i serviceloven præcise beskrivelser af hvilke normer, der gælder for rengøring. Der er i kommunens kvalitetsstandard generel serviceinformation om rengøring til borgerne i kommunen. Et afslag på hjælp til rengøring, fordi en borger kan gøre rent fordelt over flere uger, er som udgangspunkt ikke i strid med servicelovens formål. Hjælp efter serviceloven skal dog altid tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger. En kommune kan godt give afslag på hjælp til rengøring, selvom der er behov for at fordele rengøringen over flere uger, hvis borgeren har mulighed for at leve et så normalt liv som muligt, herunder er i stand til at passe et arbejde.

### **Principmeddelelse 83-12:**

En kommune er berettiget til at give afslag på fortsat praktisk hjælp med henvisning til, at borgeren kan benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaverne op eller gøre brug af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler, som fx en robotstøvsuger.

### **Principmeddelelse 82-12:**

Personlig hjælp og pleje mv. tildeles efter en individuel behovsvurdering for at styrke den enkeltes funktionsmuligheder eller kompensere for nedsat funktionsevne, der kan skyldes fysiske, psykiske (og eller) sociale årsager og som betyder, at den enkelte ikke kan fungere optimalt i dagligdagen eller i relation til omgivelserne.

Kommunens serviceniveau er udgangspunktet for, hvad borgeren kan forvente af hjælp. Serviceniveauet skal fraviges i de tilfælde, hvor borgerens behov nødvendiggør dette. Der skal altid foretages en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp.

Ud over objektive kriterier - eksempelvis særlige helbredsmæssige forhold hos borgeren - skal også subjektivt prægede forhold indgå i vurderingen af borgerens behov, såsom borgerens værdighed, integritet og

personlige glæde ved at leve i et rent hjem og især borgerens mulighed for at leve et så normalt liv som muligt, herunder et socialt liv.

## 8. De konkrete sager:

### Personkreds mere hensigtsmæssige arbejdsstillinger/opdeling af opgaven:

Sag 1: Stadfæstelse. Kommunen giver afslag på ansøgning om praktisk hjælp til rengøring. Vi stadfæster afgørelsen i henhold til praksis, fordi det vurderes, at ansøger selv er i stand til selvstændigt at udføre opgaven med de rette rengøringsredskaber samt fordeling af opgaverne henover ugen.

Sag 2: Stadfæstelse. Borgeren er selv i stand til at varetage opgaverne, hvilket borger viser ved kommunens besøg. Kommunen giver derfor afslag på rengøring.

Sag 3: Stadfæstelse. Kommunen giver afslag på rengøring, da borger selv er i stand til at varetage opgaverne. Borger afviser at få besøg fra kommunen til at hjælpe med mere hensigtsmæssig udførelse af opgaverne.

### Personkreds tekniske hjælpemidler:

Sag 4: Stadfæstelse. Borgeren får hjælp til gulvvask, men ikke til støvsugning, da borger kan klare opgaven ved at anskaffe sig en robotstøvsuger.

Sag 5: Stadfæstelse. Borgeren er kompenseret for sit behov for rengøring med kommunens bevilling. Borgerens behov for støvsugning kan opfyldes ved at benytte en robotstøvsuger. Borgeren er bevilget støvsugning hver 14. dag med en selvkvørende støvsuger i henhold til kommunens kvalitetsstandard. Kommunen har efter en konkret vurdering af borgerens behov fraveget kvalitetsstandard og bevilget manuel støvsugning 6 gange årligt som supplement.

Sag 6: Stadfæstelse. Borger får afslag på hjælp til rengøring, da borger selv er i stand til at varetage opgaverne ved at dele dem op over flere dage og ved anvendelse af robotstøvsuger og fladmoppesystem. Borger ønsker ikke at anskaffe sig en robotstøvsuger.

Sag 7: Stadfæstelse. Borgeren får afslag på rengøring, da borger ikke er i personkredsen. Borgeren kan varetage alle personlige og praktiske opgaver i hjemmet, men har behov for at dele opgaverne op. Rengøringsbehovet er øget på grund af kæledyr, og borgeren ønsker ikke at anskaffe sig en robotstøvsuger.

### Udmåling:

Sag 8: Hjemvisning. Kommunen har ikke begrundet tilstrækkeligt, at borger kan kompenseres, da kommunen ikke har udmålt hjælp til de enkelte opgaver.

Sag 9: Stadfæstelse og ændring. Borgeren er kompenseret med den bevilgede hjælp til personlige og praktiske opgaver. Borgeren har ikke længere ret til ydelsen "tilsyn/omsorg", da opgaven har karakter af overvågning. Kommunens afgørelse ændres for så vidt angår ydelsen "social relaterede opgaver" til kommunikation, check af e-boks, læsning af breve, mails mm., da der er tale om en opgaver, der skal bevilges efter servicelovens bestemmelse om socialpædagogisk støtte.

Sag 10: Ændring. Kommunen giver afslag på indvendig vinduespuddning. Afgørelsen ændres, da det følger af praksis, at opgaven med indvendig vinduespuddning falder ind under bestemmelsen i serviceloven om praktisk hjælp, og det fremgår af sagens oplysninger, at borgeren ikke er i stand til selv at varetage opgaven. Sagen hjemvises for så vidt angår kommunens udmåling af hjælpen.

Sag 11: Hjemvisning. Kommunen meddeler afslag på ret til personlig pleje i form af dagligt bad. Afgørelsen hjemvises grundet manglende lægelige oplysninger vedrørende behov for dagligt bad som følge af eksem, herunder behandling af eksem.

Sag 12: Stadfæstelse. Der er ikke oplysninger, som kan begrunde, at den bevilgede hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver ikke er tilstrækkelig. Borger får afslag på støtte gennem hele døgnet, da der ikke kan udmåles hjælp til fx omsorg eller tilstedeværelse ved mareridt om natten.

Sag 13: Stadfæstelse. Borger får afslag på yderligere udmåling til rengøring af gulv med særligt hjælpemiddel. Kommunen indhenter oplysninger fra leverandøren af hjælpemiddel til oplysning af sagen.

Sag 14: Hjemvisning. Borger har fået afslag på yderligere udmåling af daglig rengøring og hovedrengøring. Kommunen har ikke undersøgt om borgers funktionsnedsættelse medfører et yderligere behov for rengøring.

Sag 15: Hjemvisning. Kommunen har bevilget hjælp til rengøring til 65 m<sup>2</sup> svarende til en ældrebolig, ansøgers boligareal er 94 m<sup>2</sup>. Kommunen har ikke foretaget en konkret og individuel vurdering af, om kvalitetsstandarderne skal fraviges i borgers sag.

#### **Hustandens ressourcer:**

Sag 16: Stadfæstelse. Borgeren er kompenseret for sit behov for rengøring og tøjvask. Borger får afslag på yderligere hjælp til rengøring og tøjvask samt afslag på hjælp til oprydning og eftersyn af køleskab. Borger har en robotstøvsuger, og ægtefællen bidrager med de praktiske opgaver i hjemmet.

Sag 17: Hjemvisning. Kommunen har ikke vurderet borgers ressourcer i forhold til, hvilke rengøringsopgaver borger selv kan udføre. Kommunen har ikke inddraget husstandens ressourcer i forhold til principmeddelelse 3-19 om, at hvert husstandsmedlem skal bidrage til løsning af egen andel, hvor krav til børn i hjemmet ikke må gå videre end de krav, der normalt stilles til børn i samme alder.

#### **Selvudpeget hjælper**

Sag 18 og 19: Hjemvisning. Kommunen udmåler hjælp uden nærmere angivelse af tidsudmåling til de enkelte hjælpeopgaver. Kommunen udmåler i genvurderingen hjælp til yderligere opgaver. Borger finder, at kommunen nedsætter hjælpen med 30 minutter, mens kommunen oplyser, at den er øget med 30 minutter. Det kan ud fra sagens oplysninger ikke afklares, om borgers behov kan dækkes med den udmålte hjælp. Borger søger om selvudpeget hjælper til opgaver i hverdagen og ønsker, at hjemmeplejen fortsat varetager hjælpen i weekenden. Kommunen giver afslag og oplyser, at dette ikke kan kombineres. Hjemvisningen omhandler både udmåling af hjælp og selvudpeget hjælper.

Sag 20: Ændring. Borger har fortsat ret til selvudpeget hjælper. Kommunen har ikke pegt på forhold, som kan begrunde, at den hidtidige ansættelse af borgers mor skal ophøre.