

# Kvalitetsstandard 2026

Gældende for:

Rehabilitering, pleje, praktisk hjælp, madservice  
samt kommunal genoptræning og  
vedligeholdelsestræning  
Jf. Serviceloven §§83, 83a og 86.

Aarhus Kommune har udarbejdet denne kvalitetsstandard, som beskriver det politisk fastsatte serviceniveau, du kan forvente som borger i Aarhus Kommune. Kvalitetsstandarden er godkendt af Byrådet 03.12.2025.

## Indhold

TRÆNING OG REHABILITERING .....	3
TRÆNING OG REHABILITERING .....	3
REHABILITERINGSHØJSKOLEN .....	3
GENOPTRÆNING .....	3
VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING .....	4
HJÆLP I HVERDAGEN .....	4
PERSONLIG PLEJE .....	4
KLIPPEKORT OG PLUSTID I HJEMMEPLEJEN .....	5
PRAKTISK HJÆLP .....	5
RENGØRING.....	5
FLEKSIBEL HJÆLP.....	5
SUPPLERENDE RENGØRING.....	5
MADSERVICE.....	5
TØJVASK .....	6
INDKØB .....	6
LEVERING AF HJÆLPEN .....	6
E-TEAMET .....	6
ÆNDRINGER I TIDSPUNKT FOR HJÆLPEN .....	6
HUSK AT MELDE AFBUD .....	7
TIDSRISTER FOR VISITATION OG LEVERING AF HJÆLPEN .....	7

## TRÆNING OG REHABILITERING

Hvis du har svært ved at klare de daglige gøremål, tilbyder Aarhus Kommune forskellige trænings- eller rehabiliteringsforløb. Formålet er, at du igen kan opnå og fastholde en velfungerende hverdag. Træningen foregår som udgangspunkt i vores træningsfaciliteter i et folkehus nær dig. Forløbet kan være på hold eller individuelt.

### TRÆNING OG REHABILITERING

Når du henvender dig til Aarhus Kommune, vil vi sammen med dig se på, hvad det er, der er svært for dig. Det gælder uanset, om det er fysiske eller psykiske begrænsninger, eller du måske føler dig meget alene og savner kontakt til andre. Sammen planlægger vi dit forløb, så du igen kan klare mest muligt i din hverdag.

Du vil typisk blive tilbudt et forløb umiddelbart efter en operation eller sygdom, eller hvis du har svært ved at blive ved med at klare almindelige aktiviteter i hverdagen. Du kan blive tilbudt et forløb efter en individuel vurdering foretaget af en sundhedsfaglig medarbejder.

Vi fokuserer i fællesskab på det, du gerne vil kunne gøre igen. Vi træner hverdagstingene: fx at kunne gå på trapper, hente mad i køleskabet, sætte sig op i sengen, selv klare toiletbesøg, vaske op, gøre rent eller deltage i sociale aktiviteter. I starten kan du måske ikke træne så intenst, og så hjælper vi dig med de ting, du endnu ikke kan selv. Skridt for skridt vil du oftest opleve, at du kan mere og mere.

Træningsforløbet foregår typisk i et folkehus nær dig. Forløbet kan også foregå virtuelt eller hjemme hos dig, hvis du ikke er i stand til at komme hen til folkehuset. Træningen foregår i en afgrænset periode, typisk op til 12 uger.

### REHABILITERINGSHØJSKOLEN

Rehabiliteringshøjskolen er for dig, der har fået sværere ved selvstændigt at klare din hverdag. Det kan være på grund af fysiske, psykiske eller sociale udfordringer i forbindelse med sygdom, indlæggelse, tab af ægtefælle eller almen aldring. Med udgangspunkt i dine målsætninger og ressourcer får du viden, støtte og vejledning af et sundhedsfagligt team. Målet er, at du igen bliver i stand til at leve et selvstændigt og meningsfuldt hverdagsliv – helt eller delvist uden behov for kommunal pleje og praktisk hjælp.

Du bor på højskolen under dit ophold, i en lejlighed for dig selv.

Du kan tage kontakt til Udrednings- og Rehabiliteringsteamet (tlf. 41 85 95 76), eller du kan kontakte din borgerkonsulent. Hvis du ikke har en borgerkonsulent, kan du kontakte Sundhed og Omsorgslinjen.

### GENOPTRÆNING

Du kan få genoptræning hvis du efter et sygdomsforløb oplever, at du ikke længere kan det samme som inden, du blev syg. Genoptræningen foregår i et samarbejde med en fysioterapeut og/eller en ergoterapeut og evt. din familie eller andre, der kan støtte dig.

Du kan også få genoptræning efter sygdom, hvor du ikke har fået behandling i forbindelse med indlæggelse på et hospital. I dette tilfælde skal du selv ringe til Sundheds- og Omsorgslinjen på tlf. 87 13 16 00.

Begge typer af genoptræning foregår individuelt, på hold med andre eller som en kombination af begge dele. Sammen med terapeuten vurderer du, om der er behov for yderligere træning.

## VEDLIGEHOVDENDE TRÆNING

Har du brug for hjælp til træning, for at du kan blive ved med at fungere godt i hverdagen? Så kan en terapeut vurdere, om du kan få et vedligeholdende træningsforløb. Sammen sætter I mål for træningen. Når træningen afsluttes, vil terapeuten vejlede dig om, hvordan du selv kan fastholde din evne til at fungere godt i hverdagen.

### HVOR FOREGÅR TRÆNINGEN?

Træning kan foregå følgende steder:

- I et af Aarhus Kommunes folkehuse eller træningstilbud
- I dit eget hjem
- På hospitalet (specialiseret genoptræning)
- Hos privatpraktiserende fysioterapeut (som har indgået aftale med kommunen)

I særlige tilfælde kan genoptræningen foregå på en institution uden for Aarhus Kommune.

## HJÆLP I HVERDAGEN

Hvis der, efter et træningsforløb eller med brug af hjælpemidler, stadigvæk er ting i hverdagen, som du ikke selv kan klare, kan Aarhus Kommune tilbyde dig støtte til personlig pleje, rengøring, tøjvask og indkøb. Kontakt Sundhed og Omsorgslinjen, tlf. 87 13 16 00.

### PERSONLIG PLEJE

Aarhus Kommune tilbyder dig hjælp og støtte til personlig pleje. Hvilken hjælp, du kan få, afhænger dels af, hvad du selv kan, og dels af, hvad andre i dit hjem kan hjælpe dig med, eller om du måske i stedet kan benytte et hjælpemiddel eller en velfærdsteknologisk løsning. Hvordan hjælpen skal foregå, planlægges i samarbejde med dig. Du vil som udgangspunkt få tilbudt hjælpemidler, velfærdsteknologi eller rehabilitering, før du vil blive tilbudt personlig pleje. Det kan være, at du kan modtage den hjælp, du er visiteret til gennem virtuelle besøg, eventuelt i kombination med fysiske besøg. Et virtuelt besøg er en samtale der foregår via en skærm, fx en tablet, som du låner af kommunen, eller ved brug af dit eget udstyr, fx. din ipad, tablet eller smartphone.

Formålet med hjælpen er, at du kan komme til at klare dig selv mest muligt.

Du kan fx få hjælp til

- bad
- mundpleje/tandbørstning
- toiletbesøg
- hudpleje
- af- og påklædning
- at spise og drikke
- at tage medicin
- nødkald

## KLIPPEKORT OG PLUSTID I HJEMMEPLEJEN

Klippekortet er et tilbud om en halv times ekstra hjælp om ugen, som du selv bestemmer, hvad du vil bruge til. Klippekortet er til de borgere med det største behov for hjælp. Det er dine hjælpere, der taler med dig om dine muligheder med klippekortet – fx om du vil bruge den ekstra tid til mere rengøring, en gåtur, en god snak eller noget andet. Der er ligeledes forskellige muligheder for at ”spare tid op”, hvis du gerne vil bruge dine klip til noget, der tager længere tid.

Hvis du modtager pleje, men ikke er berettiget til klippekort, tilbydes du Plustid. Du får valget mellem 15 minutter hver uge eller 30 minutter hver anden uge, og du kan selv bestemme, hvad du vil bruge tiden til. Plustid kan ikke spares op.

## PRAKTISK HJÆLP

Hvis du synes, det er blevet vanskeligere for dig at gøre rent, kan fx en robotstøvsuger, teleskoprør til den almindelige støvsuger eller andre redskaber hjælpe dig. Det kan også være en god ide at dele din rengøring op over flere dage eller ændre lidt på møbleringen i dit hjem. Når du får praktisk hjælp, skal du selv deltage aktivt i hjælpen. I et samarbejde med personalet udvikler eller fastholder du dine færdigheder i forbindelse med rengøring, tøjvask og indkøb.

Praktisk hjælp får du på hverdage og i dagtimerne. Dit behov for hjælp vil løbende blive vurderet. Din mulighed for at få praktisk hjælp afhænger også af medlemmerne i din husstand og deres ressourcer ift. at bidrage med de praktiske opgaver. Det vil sige, at vi i vurderingen lægger vægt på, om du fx bor med en samlever eller børn i en vis alder, der også kan hjælpe med husstandens praktiske opgaver.

## RENGØRING

Du kan som udgangspunkt få hjælp til rengøring af nødvendige rum, som fx stue, soveværelse, entré, køkken og badeværelse. Rengøringen foregår som hovedregel hver anden uge. Den kan omfatte støtte og hjælp til at vaske gulv, tørre støv af, gøre rent i køkken og badeværelse og skifte sengetøj. I forhold til støvsugning af gulve, vil det blive vurderet, om du er tilstrækkeligt hjulpet med en robotstøvsuger. I givet fald vil du blive henvist til indkøb af en sådan i stedet.

Du skal selv sørge for at have mikrofiberklude, fladmoppe med tilhørende klude, rengøringsmidler o.l. som skal bruges til rengøring. Rengøringsmidlerne skal være miljøvenlige og arbejdsredskaberne skal være i forsvarlig stand.

## FLEKSIBEL HJÆLP

Hvis du fx er bevilget hjælp til skift af sengetøj og en fra din familie har været på besøg og skiftet dit sengetøj, så kan du vælge, at tiden skal bruges til noget andet.

## SUPPLERENDE RENGØRING

Hvis du har behov for supplerende rengøring, kan du vælge at bruge dit klippekort til opgaverne, eller søge om hjælp til det.

## MADSERVICE

Har du svært ved at klare madlavningen eller får du ikke nok at spise, kan du i samarbejde med en borgerkonsulent tilrettelægge et tilbud der passer til dig. Det kan fx være at få middagsmaden leveret i dit hjem og at få hjælp til at smøre, anrette og servere dagens øvrige måltider. Eller at du får hjælp til at sammensætte en kost, der svarer til dine behov.

Hvis du er visiteret til madservice i eget hjem, kan du få mad leveret hjem til dig af et de private firmaer, som er godkendt af kommunen. Er der kun godkendt ét firma kan du også vælge et fritvalgsbevis.

Du kan læse mere om de aktuelle muligheder på [aarhus.dk/ madservice](http://aarhus.dk/madservice), eller du kan kontakte Sundhed og Omsorgslinjen på tlf. 87 13 16 00.

## TØJVASK

Du kan som udgangspunkt få hjælp til tøjvask hver anden uge, i særlige tilfælde oftere. Tøjvask kan omfatte sortering, vask, tørring og påpladslægning. Det er private firmaer, der vasker dit tøj, og de henter og afleverer tøjet tilbage til dig på din bopæl. Der er egenbetaling på 220 kr. pr. måned på tøjvask.

## INDKØB

Hjælpen til indkøb kan omfatte hjælp til at bestille varer hos en købmand eller et supermarked. Hvis du vælger at benytte en af Aarhus Kommunes godkendte leverandører til at få varerne bragt ud, er leveringen gratis; ellers skal du selv betale. Du kan få hjælp til indkøb hver uge.

## LEVERING AF HJÆLPEN

Du kan vælge om du vil have din visiterede hjælp fra den kommunale hjemmepleje eller fra et af de private firmaer, som er godkendt af kommunen. Du behøver ikke at vælge samme leverandør til pleje og praktisk hjælp.

Du kan finde oversigten over kommunale og private leverandører af hjemmehjælp i infomagasinet "Vital". Du kan også finde oversigten på kommunens hjemmeside: [aarhus.dk](http://aarhus.dk)  
Du kan også vælge en slægtning eller en anden person til at udføre den hjælp, du er bevilget. Vedkommende skal godkendes af kommunen og bliver ansat af dit lokalområde.

Har du mere end 20 timers pleje og/eller praktisk hjælp om ugen, kan du få udbetalt et kontant tilskud til en hjælper, du selv ansætter. Ordningen er forbundet med en række betingelser, bl.a. vedr. opgaven som arbejdsleder og arbejdsgiver.

## E-TEAMET

e-Teamet er bemandet af sundhedsfaglige medarbejdere, der bl.a. leverer hjælp over en skærm (virtuelle besøg) til borgere i hele byen; det drejer sig om hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp og/eller sygepleje i dag- og aftentimerne. Du vil alt efter dit behov blive hjulpet over skærmen via guidning og samtale.

e-Teamet kan levere alle de ydelser indenfor pleje- og praktisk hjælp, hvor du har valgt en kommunal leverandør til din visiterede sygepleje.

## ÆNDRINGER I TIDSPUNKT FOR HJÆLPEN

Hvis leverandøren undtagelsesvist ikke kan levere hjælpen på det aftalte tidspunkt, får du tilbudt erstatningshjælp samme dag. Du kan også aftale et andet tidspunkt, hvis det passer dig bedre. For hjælp til rengøring gælder dog, at du skal have tilbudt erstatningshjælp senest 5 hverdage efter det planlagte besøg.

## HUSK AT MELDE AFBUD

Du kan kun få hjælpen, når du selv er i hjemmet. Du skal derfor melde afbud til hjemmehjælpen, hvis du fx er bortrejst på tidspunktet for et aftalt besøg. Du skal melde afbud senest klokken 15.00 dagen før det aftalte besøg.

Har du ikke meldt afbud, kontakter personalet dine pårørende af hensyn til din sikkerhed. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, kontakter personalet politiet. Politiet vurderer om der skal tilkaldes en låsesmed. Bliver der brug for det, skal du som borger selv betale for oplukningen.

## TIDSFRISTER FOR VISITATION OG LEVERING AF HJÆLPEN

Aarhus Byråd har vedtaget tidsfrister for visitation og levering af hjælp inden for forskellige områder. I forhold til pleje og praktisk hjælp ser vi altid først på, om borgeren gennem træning, hjælpemidler eller lignende vil kunne klare sig selv, helt eller delvist. Derefter vurderer vi, om borgeren kan få hjælp eller hjælpemidler, og tidsfristerne gælder fra denne vurdering begynder. Ved akut behov bliver borgeren visiteret omgående og hjælpen kommer også straks. Vi prioriterer desuden ansøgninger om hjælp fra borgere med hurtigt fremadskridende lidelser.

	TIDSFRISTER FOR VISITATION (AFGØRELSE)	TIDSFRISTER FOR LEVERING EFTER VISITATIONEN
<b>PLEJE</b>		
Pleje generelt	Senest 5 hverdage.	Senest 5 hverdage.
Skift af leverandør	Afgørelsen findes allerede.	14 Dage (2 uger)
<b>PRAKTISK HJÆLP</b>		
Indkøb	Senest 10 hverdage.	Senest 5 hverdage.
Rengøring og tøjvask	Senest 15 hverdage.	Senest 12 hverdage.
Skift af leverandør	Afgørelsen findes allerede.	14 Dage (2 uger)
<b>MAD</b>		
Normal middagsmad	Senest 5 hverdage.	Senest 5 hverdage.
Special middagsmad og diætmad	Senest 5 hverdage.	Senest 5 hverdage.
Skift af leverandør	Afgørelsen findes allerede.	7 Dage (1 uge)
<b>TRÆNING</b>		
Genoptræning uden indlæggelse	Senest 5 hverdage.	Senest 5 hverdage.
Genoptræning efter udskrivning fra sygehus	Senest 3 hverdage.	Senest 4 hverdage.
Vedligeholdelsestræning	Senest 5 hverdage.	Senest 5 hverdage.
<b>SYGEPLEJE OG SYGEPLEJEARTIKLER</b>		
Sygepleje	Senest 5 hverdage.	Ingen tidsfrister, sygeplejerskens vurdering.
Sygeplejeartikler	Senest 5 hverdage.	Ingen tidsfrister, sygeplejerskens vurdering.

ÆLDREBOLIGER		
	Senest 20 hverdage.	Ingen tidsfrister.
PLEJEHJEMSPLADSER		
	Senest 20 hverdage.	Senest 2 måneder efter, at der er truffet en afgørelse. Denne tidsfrist gælder dog ikke, hvis borgeren ønsker en bestemt, navngivet bebyggelse.
PERSONLIGE HJÆLPEMIDLER		
Diabeteshjælpemidler, stomihjælpemidler og brystproteser	Senest 3 hverdage.	Stomihjælpemidler: senest 3 hverdage, diabeteshjælpemidler: senest 4 hverdage, brystproteser: senest 5 hverdage.
Øvrige personlige hjælpemidler	Senest 20 hverdage.	Tidsfrister for levering efter visitationen: afhænger af produkt og leverandør.

**TIDSFRISTER FOR VISITATION  
(AFGØRELSE)**
**TIDSFRISTER FOR LEVERING  
EFTER VISITATIONEN**

BOLIGINDRETNING		
Små ændringer (fx toiletstøtter og fjernelse af dørtrin)	Senest 25 hverdage.	Leveringen varierer, afhængigt af de eksterne samarbejdspartnere.
Mindre ændringer (fx større rampesystem, skylle- tørretoilet, automatisk døråbner, loftlift og gelænder)	Senest 70 hverdage.	Leveringen varierer, afhængigt af de eksterne samarbejdspartnere.
Store og omfattende ændringer (fx dørudvidelse, platformslift og ombygning, altså ændringer der kræver byggeteknisk bistand og/eller byggetilladelse)	Senest 150 hverdage.	Leveringen varierer, afhængigt af de eksterne samarbejdspartnere.
HJÆLPEMIDLER TIL UDLÅN		
<b>Type 1 – APV-Hjælpemidler:</b> Hjælpemidler der skal sikre borgeren en nødvendig og sikkerhedsmæssigt forsvarlig pleje (fx plejesenge, slides, toilet/badestol, personløfter, plexiglasplade)	Senest 1 hverdag.	Leveringstid: Senest 1 hverdag.  Instruktion: Senest følgende hverdag efter levering, hvis behov herfor.
<b>Type 2:</b> Hjælpemidler til udlån, der kompenserer for en manglende eller nedsat funktionsevne. Sagen oplyses af borgeren digitalt/telefonisk og/eller via samarbejdspartnere, som kommer i hjemmet. Det kan være hjælpemidler, som oftest er på lager på Aarhus Kommunes Hjælpemiddelcenter.	Senest 25 hverdage.	Leveringstid: Senest 2 hverdage forudsat at hjælpemiddel og tilbehør er på lager.  Instruktion: Efter behov

<p><b>Type 3:</b> Hjælpe midler til udlån, der kompenserer for en manglende eller nedsat funktionsevne. Sagen oplyses oftest ved møde med borgeren. Der vil ofte være behov for ekstern bistand af hjælpemiddelkonsulenter, teknikere og oplysninger fra læger.</p> <p>Det kan være hjælpemidler, som kræver særlige indstillinger og særlig individuel tilretning.</p>	Senest 70 hverdage.	<p>Leveringstid: Leveringen varierer afhængig af eksterne samarbejdspartnere og kommunens lagerbeholdning.</p> <p>Instruktion: I forbindelse med levering af hjælpemidlet eller senere, efter behov.</p>
---	---------------------	--

## FORBRUGSGODER

<p>Forbrugsgoder er produkter i almindelig handel, som kan kompensere for en manglende eller nedsat funktionsevne. Der er ofte egenbetaling. Mange forbrugsgoder er sædvanligt indbo, som kommunen ikke giver støtte til.</p> <p>Sagen oplyses af borger digitalt/telefonisk og/eller ved møde med borger. Der vil ofte være behov for ekstern bistand af hjælpemiddelkonsulenter, teknikere og oplysninger fra læger.</p>	Senest 70 hverdage.	<p>Leveringstid: Der er ingen leveringstid, da borger som oftest selv indkøber forbrugsgodet direkte ved leverandøren.</p> <p>Instruktion: I forbindelse med levering af forbrugsgodet eller senere, efter behov.</p>
--	---------------------	---

## KØRSELSORDNINGER

Handicapkørsel	Senest 25 hverdage.	Senest 10 hverdage (Midttrafik)
Kørsel til læge/speciallæge	Senest 25 hverdage.	Umiddelbart efter afgørelsen.

### TIDSFRISTER FOR VISITATION (AFGØRELSE)

### TIDSFRISTER FOR LEVERING EFTER VISITATIONEN

## HANDICAPBILER

Ansøgning om dækning af reparationsudgifter på særlig samarbejdspartnere. indretning.	Samme dag.	Levering varierer, afhængigt af de eksterne
Ansøgning om tilskud til særlig indretning i egen bil, hvor der ikke samtidig er søgt om lån til bilen.	1 til 4 uger.	Levering varierer, afhængigt af de eksterne samarbejdspartnere.
Ansøgning om lån til køb af bil 1. gang samt ansøgning om fritagelse for grøn ejerafgift eller vægtafgift.	1 til 6 måneder. Særlige situationer op til 12 måneder.	Levering varierer, afhængigt af de eksterne samarbejdspartnere.

TIDSRISTER FOR VISITATION (AFGØRELSE)	TIDSRISTER FOR LEVERING EFTER VISITATIONEN
<b>KORTTIDSPADS</b>	
Senest 5 hverdage.	Senest 5 hverdage.
<b>AFLØSNING OG AFLASTNING</b>	
Senest 5 hverdage.	Senest 5 hverdage.
<b>OMSORGSTANDPLEJE OG TANDPROTESER</b>	
Senest 20 hverdage.	Umiddelbart efter afgørelsen.
<b>PASNING AF NÆRTSTÅENDE MED BETYDELIGT HANDICAP MV.</b>	
Senest 10 hverdage.	Arbejdsgiver skal senest 6 uger før orloven have besked.
<b>PLEJEVEDERLAG – PASNING AF DØENDE</b>	
Senest 3 hverdage.	