
Borgerguiden

GRATIS GUIDE TIL HJEMMEPLEJEN

Når hjælpen *skal starte*

Tretten korte afsnit om det første forløb. Hvad du har ret til, hvem du ringer til, og hvad du skal huske at sige. Til dig, der er pårørende, og til dig, det handler om.

Denne udgave er fra 24. september 2026. Den nyeste står altid på borberguiden.nu/pjece

Gratis. Ingen leverandør betaler for at stå her, og vi anbefaler ingen.

Tre ting, de fleste ikke ved

1. **Plejen koster dig ikke noget.** Kommunen kan ikke opkræve betaling for personalet ved den hjælp, du er visiteret til. Mad, aflastning og midlertidigt ophold kan derimod koste.
2. **Du vælger selv, hvem der kommer.** Kommunen skal give dig mindst to leverandører at vælge imellem, og kun den ene må være kommunens egen. Det koster det samme, uanset hvad du vælger.
3. **Du har ret til at få det skriftligt.** Hvad du er bevilget, hvorfor, og hvordan du klager.

Det er funktionsevnen, der afgør det

Ikke diagnosen, ikke alderen. To naboer med samme sygdom kan få forskellig hjælp, fordi de kan forskellige ting i hverdagen.

HVAD DER KOSTER, OG HVAD DER IKKE GØR

Gratis for dig

Den hjælp, du er visiteret til.
Prisen er den samme, uanset
hvem du vælger til at levere den.

Kan koste penge

Mad, aflastning og midlertidigt
ophold.

Er du i tvivl om en regning, så spørg, hvad den dækker, før du betaler den.

Ring til visitationen

Det er kommunens visitation, der afgør, hvilken hjælp du kan få. Du behøver ingen henvisning fra lægen, og du behøver ikke vente på, at nogen foreslår det.

Sig det her, når du ringer

- Hvad der konkret er svært i hverdagen — ikke hvad du fejler
- Hvad der er ændret, og hvornår
- Om der er noget, der ikke kan vente til næste uge

Kommunen skal behandle sagen så hurtigt som muligt og have fastsat og offentliggjort sine frister. Kan fristen ikke holdes, skal du have skriftlig besked om hvorfor, og hvornår du så kan forvente svar.

Er det akut, så sig det

Et akut behov venter ikke på en sagsbehandlingsfrist.

SÅDAN GÅR ET FORLØB

1

Du ringer til
visitationen

2

Visitor kommer
hjem

3

Afgørelsen
kommer på skrift

4

Hjælpen går i
gang

De tre næste sider er trin to, tre og fire. Du kan gå i gang med trin ét i dag — der skal ingen henvisning til.

Underspil det ikke

Visitor kommer hjem til dig og spørger ind til hverdagen. Det er en almindelig menneskelig reflex at sige, at det går meget godt. Det er den enkelting, der oftest fører til for lidt hjælp.

- Beskriv en dårlig dag, ikke en god. Begge dele findes.
- Vær konkret om, hvad du ikke kan, frem for hvad du plejer at klare.
- Fortæl også, hvad du **kan**. Dine ressourcer tæller med.
- Tag en pårørende med. To sæt ører husker bedre end ét.

Du må altid have nogen med

Enhver har ret til at lade sig bistå af andre i sin sag over for kommunen. Du skal ikke spørge om lov, og det skal ikke være en advokat.

TO SÆTNINGER OM DEN SAMME UGE

DET DE FLESTE KOMMER TIL AT SIGE

»Jo, det går meget godt.«

DET VISITATOR KAN BRUGE

»I tirsdags kunne jeg ikke komme op af stolen selv. Det sker to-tre gange om ugen.«

Den anden er ikke en klage. Det er den eneste af de to, der kan skrives ned.

Brevet, der kommer bagefter

Når kommunen har taget stilling, skal du have det skriftligt. Der er fire ting at se efter, når brevet ligger på bordet.

1. **Hvad har du fået?** Hvilken hjælp, og hvor ofte?
2. **Hvorfor?** Har du ikke fået fuldt medhold, skal afgørelsen være begrundet — hvilke oplysninger den bygger på, og hvilke regler den er truffet efter.
3. **Hvordan klager du?** Klagevejledningen skal være der. Mangler den, er det i sig selv en fejl.
4. **Fra hvilken dag gælder det?**

Passer det ikke med det, I aftalte?

Ring og spørg, før du klager. Meget er misforståelser, der kan rettes på fem minutter.

Skriv datoen ned, så snart brevet kommer

Brevet er dateret den _____

Jeg skal klage senest den _____

Fire uger fra den første dato. Næste side er, hvad du så gør.

Du har fire uger

Fristen løber fra den dag, du fik afgørelsen.

1. **Klagen går først til kommunen.** Ikke til Ankestyrelsen. Du kan klage mundtligt eller skriftligt.
2. **Kommunen har fire uger til at se på det igen.** Giver den dig medhold, er sagen slut dér.
3. **Fastholder kommunen sin afgørelse,** sender den selv sagen videre til Ankestyrelsen. Det skal du ikke gøre noget for.

Skriv kort

Hvad du er uenig i, og hvorfor. Hvad du mener, der er set forkert eller ikke er kommet med. Du skal ikke kende paragrafferne. Og du må gerne få hjælp til at skrive den.

HVEM DER GØR HVAD, OG HVORNÅR

DAG 0	INDEN 4 UGER	DE NÆSTE 4 UGER	DEREFTER
Du får afgørelsen. Uret begynder at gå her.	Du klager. Til kommunen, mundtligt eller skriftligt.	Kommunen ser på sagen igen.	Fastholder den, sender den selv sagen til Ankestyrelsen.

Du skal kun gøre noget ved det andet felt. Resten sker af sig selv.

Samtykke åbner døren

Som pårørende står du et sært sted. Du er tættest på, men du er ikke part i sagen. Så længe din mor eller far selv kan tage stilling, er det samtykket, der afgør, hvad du får lov at vide og gøre. Det kan gives mundtligt, men det er lettere for alle, hvis det er skrevet ned og noteret i sagen.

- **Med samtykke** kan du ringe på hendes vegne, få oplysninger og tale med leverandøren om indholdet af hjælpen.
- **Uden samtykke** må du stadig altid ringe og **fortælle** noget. Er du bekymret for, om hun spiser, eller om der er faldet noget, så sig det. Kommunen må gerne lytte, selvom den ikke må svare igen.
- **Du må altid være med.** Forvaltningslovens § 8 giver den, der er part i en sag, ret til på ethvert tidspunkt at lade sig bistå af andre. Hun kan altså tage dig med til visitationssamtalen.
- **Kan hun ikke længere selv tage stilling**, kan samtykket gives efter sundhedslovens § 18, i praksis af nærmeste pårørende eller af en værge med kompetence på det personlige område.

Aftal på forhånd, hvad der udløser et opkald

Det er ikke givet, at nogen ringer. Sig til kommunen og til leverandøren, hvad du vil vide med det samme — fald, indlæggelse, ændringer i hjælpen — og giv et nummer, de kan bruge. Bed om at blive noteret som kontaktperson i sagen. Det gælder især, hvis du bor langt væk.

Der findes ikke én nøgle til alle låse

Når du skal hjælpe med det praktiske, opdager de fleste, at fuldmagterne dækker hver sit, og at de skal laves, mens din nærtstående stadig kan skrive under. Gør dem i én omgang, mens beslutningerne er hendes.

- **Banken** har sine egne krav og blanketter. At måtte betale regninger er ikke det samme som at måtte disponere over formuen. Ring og spørg, før I møder op.
- **Digital Post** kræver sin egen fuldmagt. Det er ofte den, der giver mest ro, fordi breve fra kommune og region ellers kan ligge ulæste.
- **En sag hos kommunen** kræver en fuldmagt i den konkrete sag. Uden den må kommunen ikke give dig oplysninger.

MitID er aldrig en løsning. Det er personligt og må ikke bruges af andre, heller ikke med hendes tilladelse. Det er både hendes retssikkerhed og din.

Fremtidsfuldmagten er den halve time, der sparer måneder

Med den udpeger hun selv, hvem der må handle for hende, hvis hun en dag ikke kan selv. Den oprettes digitalt, vedkendes for en notar og ligger uvirksom, til Familieretshuset sætter den i kraft. Den afgiver altså ingen ret her og nu. Kravet er, at hun kan handle fornuftsmæssigt, når den oprettes — og ved en demenssygdom kan det vindue lukke stille, uden at nogen bemærker dagen. Er det lukket, er vejen et værgemål gennem Familieretshuset.

Døgnet, hvor alting skal falde på plads

Beskeden lyder tit, at der er en plads klar derhjemme i morgen. Det her er rækkefølgen, og hvad du selv kan gøre for, at det ikke går galt.

- **Sygehuset skal varsle kommunen**, inden hun udskrives, gennem en udskrivningsrapport til visitationen. Bed om at få at vide, hvornår den er sendt, og hvad der står i den. Er den mangelfuld, bliver hjælpen det også.
- **Hjælpen kan starte samme dag**. Der er ingen regel om, at I skal vente på et visitationsbesøg først. Sig det tydeligt, hvis hun ikke kan klare den første nat alene — det er den oplysning, der flytter en sag fra næste uge til i dag.
- **Det frie valg gælder også her**. I er ikke bundet til den kommunale hjemmepleje, fordi det gik stærkt. Start med den, kommunen foreslår, og skift bagefter — et skifte tager typisk fjorten dage.
- **Genoptræningsplanen skal laves inden udskrivelsen**, hvis der er et lægefagligt begrundet behov. Bed om den, inden I kører. Bagefter er den sværere at få.

Inden I kører hjem

Bed om en opdateret medicinliste, så I ved, hvad hun tager og hvornår. Hjælpemidler — rollator, badebænk, toiletforhøjer — skal være hjemme, inden hun er det, og det er kommunen, der leverer dem. Spørg konkret, hvem der har bestilt hvad. Er noget ikke på plads, så ring til visitationen **samme dag**, ikke efter weekenden.

Afløsning og aflastning er dine

Efter ældrelovens § 16 **skal** kommunen tilbyde afløsning eller aflastning til en ægtefælle eller andre nære pårørende, der passer en person omfattet af loven. Læg mærke til ordet skal. Det er ikke en venlighed, det er en forpligtelse — du skal bare bede om det.

- **Afløsning** er hjælp i hjemmet, hvor en medarbejder overtager, mens du går. Til frisøren, til lægen, til en kop kaffe med en ven. Ofte få timer ad gangen, men fast — og det er forudsigeligheden, der gør, at man holder til det i længden.
- **Aflastning** er ophold uden for hjemmet i en periode, typisk på et plejecenter. Til en uges ferie, til en operation, du selv skal igennem, eller til at få nattesøvnen tilbage.

Det kan koste noget. Kommunen må ikke tage betaling for personalet i den daglige pleje, men den må gerne ved afløsning, aflastning og midlertidigt ophold. Bed om taksten skriftligt, før I siger ja, og spørg, hvad der er med — for eksempel mad under et ophold.

Sådan beder du om det

Ring til visitationen og sig det, som det er. Du passer en nærtstående, og du har brug for afløsning for at kunne blive ved. Beskriv en typisk uge, og hvor mange timer du reelt er på. **Det er din belastning, der er sagen her**, ikke kun hendes behov. Bed om en skriftlig afgørelse, så du ved, hvad du har.

Den træthed, en god nats søvn ikke fjerner

Den kommer af at være på vagt hele tiden, også når man sover, og af at skulle bære beslutninger for et andet menneske. Tegnene er svære at se hos sig selv. Du sover dårligt, selv når der er ro. Du bliver kort for hovedet over småting. Du holder op med at se venner, fordi det er lettere at lade være. Du føler skyld, uanset hvad du gør. Det betyder ikke, at du er en dårlig pårørende. Det betyder, at belastningen er for høj i for lang tid.

Når du taler med visitationen, så beskriv din egen situation lige så konkret som hendes. Hvor mange gange er du oppe om natten? Hvor længe er der gået, siden du var væk fra hjemmet i mere end en time? Hvad sker der, hvis du selv bliver syg i en uge?

Din egen læge er et godt sted at begynde — både fordi udmattelse har fysiske følger, og fordi lægen kender jer begge. Mange kommuner har en pårørendevejleder eller en demenskoordinator, og der findes pårørendegrupper, hvor man møder folk, der ikke skal have det forklaret. Spørg visitationen, hvad din kommune har.

Og nogle gange er svaret en anden boligform

Ikke mere aflastning, men et andet sted at bo. At nå dertil er ikke et svigt, og det er ikke en beslutning, du skal træffe alene.

To ordninger, folk ikke får at vide, de har

Løn for at passe en nærtstående. Efter servicelovens § 118 kan kommunen ansætte dig. Tre ting skal være opfyldt.

- Alternativet er døgnophold uden for hjemmet, eller plejebehovet svarer til et fuldtidsarbejde.
- I er enige om at etablere pasningsforholdet.
- Kommunen finder ikke afgørende hensyn imod, at det netop er dig.

Er de opfyldt, **skal** kommunen ansætte dig. Det er en rettighed, ikke en mulighed. Det gælder i indtil seks måneder, med mulighed for tre mere, og det er kommunen, hvor hun bor, der ansætter — ikke nødvendigvis den, du selv bor i. Lønnen er et fast beløb, der reguleres; bed kommunen oplyse den aktuelle sats.

Ordningen er ikke en orlov, du automatisk har ret til hos din nuværende arbejdsgiver. Aftal orloven, og få den på skrift, før du siger ja. Læs ansættelsesaftalen grundigt, og se efter, at opgavebeskrivelsen svarer til det, I faktisk har aftalt — det er den, der gælder, hvis noget senere bliver uklart.

Handler det om den sidste tid

Ønsker hun at dø i eget hjem, er det plejeorlov med plejevederlag efter ældrelovens §§ 23–24, der er vejen, og ikke § 118. Ved dødsfald bevares retten til vederlaget i indtil fjorten dage.

Hvem du ringer til i din kommune

KOMMUNEN

Visitationen

Telefon

Telefontider

Pårørendevejleder

DINE EGNE

Egen læge

Lægevagten

Min leverandør

Nærmeste pårørende

Når det ikke kan vente

Egen læge i dagtiden. Lægevagten om aftenen og i weekenden.
1-1-2, hvis der er fare for liv.

Numrene står på kommunens egen hjemmeside. Skriv dem ind, mens der er ro på.

Hvor gammel er den, du sidder med?

Denne udgave er fra 24. september 2026.

Den nyeste står altid på **borberguiden.nu/pjece**

Reglerne om hjælp i hjemmet ændrer sig, og satser reguleres hvert år. Derfor står datoen på forsiden. Er din mere end et år gammel, så hent en ny — eller slå det op på borberguiden.nu, hvor teksten bliver rettet, så snart reglen gør.

Vil du have det hele, findes hver kommunes samlede borberguide som ét dokument på borberguiden.nu — alle artiklerne, med kommunens egne oplysninger undervejs.

Borberguiden er gratis. Ingen leverandør betaler for at stå her, og vi anbefaler ingen. Vi viser dig, hvad du har ret til, ikke hvem du skal vælge.

Kilder: Ældreloven §§ 9, 10, 11, 16, 17, 18, 23–26, 29, 30 og 33 · Retssikkerhedsloven §§ 3, 4, 66 og 67 · Retssikkerhedsbekendtgørelsen § 11 · Forvaltningsloven §§ 8 og 22–25 · Sundhedsloven § 18 om samtykke for den, der varigt mangler evnen til at give det selv · Værgemålsloven §§ 5–7 · Lov om fremtidsfuldmagter · Serviceloven §§ 83, 83 a, 84 og 118, hvor de fortsat finder anvendelse. Hver enkelt påstand står uddybet med sin kilde i den artikel, den kommer fra, på borberguiden.nu.

Borberguiden er udviklet af Hjem & Pleje (HP HJEM & PLEJE ApS, CVR 32101208). Det siger vi åbent. Guiden er tænkt til alle, også de mange vi aldrig kommer til at møde.
