



Serviceinformation om helhedspleje

2026

Indhold

1. Hvad er en serviceinformation?	3
2. Helhedsplejen og dens bærende værdier	3
3. Hvem kan få helhedspleje?.....	4
4. Hvordan søger du om helhedspleje?	4
5. Afgørelse om helhedspleje	5
5.1 Tidsfrister	5
5.2 Grundlaget for visitation til helhedsforløb	5
6. Helhedspleje i Aabenraa Kommune	6
7. Tilrettelæggelse af helhedsplejen	8
8. Frit valg af leverandør.....	11
9. Afbud og erstatningshjælp.....	11
10. Hvem udfører helhedsplejen?	12
12. Hvordan udføres helhedsplejen?	13
13. Klager	14
14. Andre oplysninger	14

1. Hvad er en serviceinformation?

En serviceinformation informerer om helhedspleje jf. ældreloven i Aabenraa Kommune. Helhedspleje leveres til borgere i eget hjem af en kommunal eller privat leverandør og på plejehjem.

- Hvem der er i målgruppen for forløb og hvordan der ansøges
- Indholdet i de forløb for helhedspleje, du kan modtage
- Hvordan hjælpen tilrettelægges og hvem der udfører den
- Dine rettigheder og pligter, når du bliver tildelt og modtager hjemmehjælp

2. Helhedsplejen og dens bærende værdier

Formålet med helhedspleje er at skabe rammerne for at understøtte dig i at have en alderdom med mest mulig livsglæde, selvhjulpenhed og tid til omsorg og nærvær. Hjælpen tager udgangspunkt i din aktuelle livssituation og behov.

De grundlæggende værdier i helhedsplejen er at understøtte:

- din selvbestemmelse
- tillid til medarbejderen og den borgernære ledelse
- et tæt samspil med dine pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Det er forudsat, at hjælpen bygger på dit ansvar for dig selv, på et ansvar for at udvikle dig og udnytte dine potentialer, i det omfang det er muligt, samt det ansvar du kan forvente at din familie tager for dig.

Helhedspleje indeholder personlig pleje, praktisk hjælp, genoptræning uden sygehusindlæggelse, og gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Helhedspleje er således ikke en ydelse, du modtager, men et forløb du er en aktiv del af, og som løses i samarbejde med dig, dine pårørende og civilsamfundet.

Når det er afklaret om, du igen vil kunne klare bestemte opgaver, tildeles du hjemmehjælp i forhold til dette. I den udstrækning det er muligt, tager du aktivt del i løsningen af de opgaver, der gives hjælp eller støtte til. På den måde træner du de funktioner, som du har svært ved at løse selvstændigt.

Aabenraa Kommune efterkommer ældrelovens intention med helhedspleje og kommunens værdier ud fra nedenstående definition:

'Aabenraa Kommune vil i samarbejde med ældre borgere sikre individuelt tilrettelagt hjælp bestående af praktisk- og personlig hjælp

samt træning ved fast personale. Hjælpen vil ske ud fra de mål, som er fastsat sammen med dig. Alle målene har et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Ved at bruge velfærdsteknologi og inddragelse af civilsamfund samt pårørende vil Aabenraa Kommune sikre, at ældre borgere kan forblive helt eller delvis selvhjulpne længst muligt ud fra egne ønsker og behov'.

3. Hvem kan få helhedspleje?

Målgruppen er personer, som opholder sig lovligt i landet, og:

- har nået folkepensionsalderen samt har behov for pleje og omsorg til den daglige livsførelse på grund af nedsat funktionsevne opstået i forbindelse med personens aldring
- ikke har nået folkepensionsalderen, men er ældre og vurderes at have et behov for pleje og omsorg til daglig livsførelse, som svarer til det behov, som folkepensionister kan have.

4. Hvordan søger du om helhedspleje?

Du kan henvende dig til Visitation & Understøttelse på telefon 7376 7676:

Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 8.00 – 13.00

Torsdag fra kl. 14.30 – 16.00.

Du kan også skrive til:

Aabenraa Kommune
Visitation & Understøttelse
Skelbækvej 2
6200 Aabenraa
E-mail: Teamborgerindgang@aabenraa.dk

Du vil blive kontaktet af en sagsbehandler inden for maksimalt fem hverdage. Dog er der særlige regler, hvis du har akut behov.

Akut hjælp til personlige opgaver eller træning kan starte op inden for et døgn, hvis sagsbehandleren eller den kommunale sygeplejerske vurderer, at der er behov herfor.

Sagsbehandleren er en faguddannet person, der vurderer om du kan få helhedspleje ud fra din samlede situation. Helhedspleje er rettet mod dig og dine behov, og ikke til pårørende, gæster eller logerende.

Vurderingen sker som hovedregel ved et besøg i dit hjem eller på sygehuset. I akutte situationer kan vurderingen ske på baggrund af oplysninger fra andre fagpersoner eller samarbejdspartnere. Dine oplysninger skrives ind i kommunens sundheds- og omsorgssystem.

Vi opfordrer dig til at invitere en pårørende eller bisidder med, når du modtager besøg af sagsbehandler, så de kan støtte dig.

5. Afgørelse om helhedspleje

5.1 Tidsfrister

Senest to uger efter, at Visitation & Understøttelse har modtaget din ansøgning, kan du forvente at modtage en skriftlig afgørelse, om det forløb, du er visiteret til at deltage i.

Senest fem hverdage efter at Visitation & Understøttelse har modtaget din ansøgning, kan du forvente at modtage en afgørelse hvis:

- du udskrives fra sygehus med en alvorlig, livstruende, uhelbredelig sygdom, hvor levetiden forventes at være begrænset
- du får eller kan få forbedret dine sundhedsmæssige udfordringer af hurtig hjælp

5.2 Grundlaget for visitation til helhedsforløb

Hvis du er i målgruppen for at få et helhedsforløb, afgør sagsbehandleren fra Visitation & Understøttelse, om du kan visiteres til et helhedsforløb.

Afgørelsen om helhedspleje træffes på baggrund af en konkret individuel vurdering og tager udgangspunkt i kommunens generelle serviceniveau. Den første afgørelse vil være et midlertidigt afklaringsforløb, med en varighed fra to uger til tre måneder. Varigheden er afhængig af, hvor omfattende dit tab af funktioner er.

Afgørelsen indeholder information om det forløb, du er bevilliget og om klagemuligheder.

Du har ret til en ny skriftlig begrundet afgørelse, når du skifter forløb eller hjælpen afsluttes efter afklaringsforløbet

I vurderingen af behovet for hjælp bliver der lagt vægt på:

- Hvad du selv kan gøre
- Om andre i hjemmet kan hjælpe dig med at udføre praktiske opgaver

- Om du med råd og vejledning kan klare opgaven selv ved at anvende teknologiske redskaber/maskiner som for eksempel robotstøvsuger, vaskemaskine, opvaskemaskine, smartphones med App's eller andre strukturhjælpemidler
- Om hjælpemidler eller boligændringer kan hjælpe dig til at klare opgaverne helt eller delvist

Sagsbehandler kan også give dig råd og vejledning om, hvordan du kan hente hjælp og/eller støtte i civilsamfundet.

6. Helhedspleje i Aabenraa Kommune

Aabenraa Kommune har fem helhedsplejeforløb: et afklaringsforløb og fire forløb efter stigende plejebenhov.

I forløbene kan du modtage både praktisk hjælp, personlig pleje, sygepleje og træning. Forløbene ses i nedenstående figur.

Figur 1: Oversigt over forløb i helhedspleje

		Praktisk hjælp	Personlig pleje	Sygepleje	Træning	
A		Efter behov	Efter behov	Efter behov	Intensivt	
1		Hjælp til selvhjælp	Sjældent	Klinik	Hold	Rehabilitering ved pludselig funktionsfald
2		Kompenserende	Minimal til moderat	Minimal til moderat	Hold samt individuel	Rehabilitering ved pludselig funktionsfald
3		Kompenserende	Moderat til massiv	Moderat til massiv	Primært individuelt	Rehabilitering ved pludselig funktionsfald
4		Kompenserende	Massiv	Massiv	Individuelt	

Afklaringsforløbet

Alle borgere, der søger om hjemmehjælp, kommer igennem et afklaringsforløb. I forløbet afklares, om du kan rehabiliteres helt eller skal have bevilliget et varigt forløb. Målet er at støtte dig tilbage til så højt et funktionsniveau som muligt, og at sikre, at du indplaceres i det korrekte forløb.

I afklaringsforløbet vil der være særligt fokus på genoptræning, afklaring af om hjælpemidler eller velfærdsteknologi kan afhjælpe dit behov samt afdække muligheder for tilbud om aktivitet og samvær i civilsamfundet.

I afklaringsforløbet kan du modtage praktisk hjælp, pleje, sygepleje og træning afhængig af dit behov, indtil du er selvhjulpen eller stationær på et funktionsniveau.

Hvis dit afklaringsforløb munder ud i, at du skal have bevilliget et forløb, afklares det i processen, hvilket forløb du skal bevilliges.

Det er forventningen, at afklaringsforløbet varer mellem to uger og tre måneder afhængig af dit udviklingspotentiale.

Forløb 1: Selvstændig med let behov for støtte

Du får tildelt forløb et, hvis du har let nedsat funktionsevne og brug for støtte til praktiske opgaver med fokus på selvhjælp og enkeltstående ydelser til nødvendige personlige opgaver. Du kan primært få hjælp i dagtimerne.

Træning foregår primært på hold, som superviseret træning eller ved at vejlede om træning i foreningslivet eller i træningscenter med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Sygepleje leveres primært i klinik.

Forløb 2: Begrænset selvhjulpenhed

Du får tildelt forløb to, hvis din selvhjulpenhed er begrænset, og du har brug for regelmæssig minimal til moderat hjælp med praktiske og personlige opgaver. Du kan primært få hjælp i dagtiden, men der er mulighed for hjælp i aftentimerne.

Træning gives primært på hold, men du kan også få personalestøttet træning med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i forbindelse med hjælp til personlige opgaver, for at fastholde dit funktionsniveau, hvis du har behov for det.

Som udgangspunkt får du sygepleje i klinik, men du kan også få det i hjemmet, hvis du har behov for det.

Forløb 3: Moderat afhængighed

Du får tildelt forløb tre, hvis du er moderat til massiv afhængig af pleje og har betydelige fysiske eller kognitive funktionsnedsættelse, der kræver daglig hjælp for i form af personlig pleje og praktisk hjælp. Du kan primært få hjælp i dag og aftentimer, men det er også muligt at få hjælp om natten efter behov.

Træning kan foregå på hold, men foregår primært i dit hjem f.eks. som personalestøttet træning med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i forbindelse med hjælp til personlige opgaver.

Sygepleje leveres primært i hjemmet.

Forløb 4: Høj grad af afhængighed, plejehjem og plejehjem i eget hjem

Du får tildelt forløb fire, hvis du i høj grad er afhængig af hjælp, og har omfattende funktionsnedsættelse, der kræver massiv støtte til næsten alle daglige aktiviteter.

Træningen er individuel personalestøttet træning med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte eller genoptræning ved hjælp til personlige opgaver.

Sygepleje leveres i hjemmet.

Rehabilitering ved pludseligt funktionsfald

Helhedspleje gives med et forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte.

Men i forløb et til tre er det muligt at tilføje en særlig rehabiliteringsindsats, hvis dit funktionsniveau falder på grund af sygdom og evt. hospitalsindlæggelse. Målet er, at du kan blive i samme forløb, og bedre dit funktionsniveau til sædvanligt niveau.

7. Tilrettelæggelse af helhedsplejen

7.1 Din selvbestemmelse

Helhedspleje understøtter livsglæde, selvhjulpenhed og tid til omsorg og nærvær, så du fastholder eller udvikler dine fysiske, psykiske og sociale evner til at fungere i din hverdag.

Vi tror på at, at du tager ansvar for at udvikle og udnytte dit potentiale ved at træne eller bruge hjælpemidler, som kan gøre dig mere selvhjulpen. Det kan også være ved at benytte muligheder i civilsamfundet for aktivitet, træning og socialt samvær.

Figur 2: Oversigt over selvbestemmelse



Aabenraa Kommunes tilgang er, at du har selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelse af hjælpen inden for lovens rammer. Medarbejderen vil i hverdagen sikre din selvbestemmelse i, hvordan de mål, du har aftalt til opstartssamtalen, opnås. Vi understøtter dig i din udvikling mod mest mulig selvstændighed, ved at give dig hjælp ud fra din aktuelle livssituation og behov i den forløb du er tildelt, så vi kan nå de mål, vi har aftalt med dig til opstartssamtalen eller ved en opfølgning.

Vi inddrager dig og eventuelt dine pårørende i, hvordan hjælpen løbende tilrettelægges og udføres i forhold til de mål, vi har aftalt med dig til opstartssamtalen. Udgangspunktet er, at den aftalte hjælp leveres til det aktuelle besøg. Det er muligt at ændre indsatsen, hvis det kan gøres inden for den tid medarbejderen normalt bruger på opgaven, og hvis medarbejderen vurderer, at det er fagligt forsvarligt.

Den medarbejder, som kommer i dit hjem, har ansvar for at arbejde efter dine mål, og bruge sin faglige vurdering, når I tilrettelægger hjælpen sammen. Det betyder, at der kan være situationer, hvor medarbejderen vurderer, at dine konkrete ønsker er i modstrid med, hvad der er fagligt forsvarligt eller hensigtsmæssigt i forhold til din tilstand. Du har altid mulighed for at spørge ind til baggrunden for medarbejderens faglige vurdering.

Medarbejderen er også underlagt arbejdsmiljølovgivningen, som sætter nogle begrænsninger i forhold til at imødekomme dine ønsker til hjælp.

7.2 Tilrettelæggelse af helhedspleje

Du vil møde et tværfagligt team af medarbejdere, der består af plejepersonale, sygeplejersker og fysio- og ergoterapeuter, som har mulighed for at sparre med ressourcepersoner for eksempel diætister, demens- og ensomhedskonsulenter og visitatorer.

Medarbejdere fra det tværfaglige team tilrettelægger helhedsplejen tværfagligt i samarbejde med dig med fokus på, at du bliver helt eller delvis selvhjulpnen.

Tilrettelæggelsen sker blandt andet på den tværfaglige opstartssamtale, hvor du og leverandøren forventningsafstemmer og sætter dine mål. Målene vil være fyrtårnet, - det vil sige rammen og målet for helhedspleje. Sammen vil I løbende følge op på målene og jeres andre aftaler.

Du vil opleve, at leverandøren tilpasser deres besøg i forhold til din tilstand. Det gælder både antallet af besøg og måden hjælpen leveres på. For eksempel kan hjælpen ydes via telefonisk opkald eller som et skærmbesøg på en tablet.

Hjælp til praktiske opgaver gives som hovedregel i dagtimerne på hverdage mellem kl. 8.00 og kl. 16.00. Anretning og tilberedning af mad og hjælp til personlige opgaver kan aftales uden for dette tidsrum i helt særlige situationer.

7.3 Kontinuitet i plejen

For at sikre, at du føler dig tryk, arbejder vi på at skabe kontinuitet i helhedsplejen.

Kontinuiteten kommer til udtryk ved, at der kommer så få forskellige medarbejdere i dit hjem som muligt. Vi arbejder på, at du oplever tryghed og kontinuitet og høj faglighed i helhedsplejen, selvom det er forskellige fagligheder og medarbejdere, der kommer i dit hjem.

For os betyder kontinuitet, at medarbejderen altid har et overblik over:

- De mål vi har formuleret med dig
- De aftaler vi har for at opnå dine mål
- Hvilke muligheder der er for at tilrettelægge hjælpen sammen med dig.

7.4 Inddragelse af civilsamfund

Civilsamfundet, det lokale fællesskab og dine pårørende er vigtige for at opleve livsglæde, så du fastholder eller udvikler dine fysiske, psykiske og sociale evner til at fungere i din hverdag.

Derfor indgår vi i et samarbejde med dine pårørende og hjælper med at afklare, hvilke muligheder der er i lokale fællesskaber og civilsamfundet, som du kan deltage i.

7.5 Døgnovervågning

Helhedspleje med behov for døgntilbud leveres på plejehjem eller et midlertidigt døgntilbud. I en afgrænset periode (få dage) kan der ydes døgnovervågning i hjemmet ved akut psykisk ustabilitet, som medfører usikkerhed om forsvarligheden ved at være alene i egen bolig.

8. Frit valg af leverandør

Bor du hjemme, kan du vælge mellem den kommunale og private leverandører af helhedspleje, der er godkendt af Aabenraa Kommune. Du har ikke frit valg, hvis du bor i en plejebolig. Her er det altid medarbejderne på plejecentret, der leverer hjælpen.

Hvis du får behov for helhedspleje med meget kort varsel, er det som hovedregel den kommunale hjemmepleje, der leverer helhedsplejen. Du vil senere få mulighed for at skifte til en privat leverandør.

Sagsbehandleren oplyser dig om, hvilke leverandører kommunen har aftale med. Er du tildelt helhedspleje, kan den private leverandør tilbyde dig at købe ekstra hjælp, såsom ekstra rengøring.

Du kan skifte leverandør med en måneds varsel. I opsigelsesperioden får du fortsat hjælpen fra den leverandør, du hidtil har haft.

Det er altid kommunen, der har ansvaret for, at du får den hjælp, du har behov for.

9. Afbud og erstatningshjælp

Leverandøren kan ikke aflyse din hjælp, men kan blive forhindret i at komme til det aftalte tidspunkt.

Leverandøren skal kontakte dig telefonisk senest samme dags morgen, hvis det bliver nødvendigt at flytte en aftale mere end en time. Ved akut opståede situationer dog så hurtigt som muligt.

Hvis du får personlig hjælp og pleje, skal hjælpen som hovedregel altid leveres den aftalte dag. Hjælp til personlige opgaver, der kun ydes en til to gange om ugen, skal ydes inden for to hverdage.

Hvis du får hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, skal leverandøren tilbyde, at du får hjælpen senest fem hverdage efter den aftalte dag.

Der kan ikke kræves erstatningshjælp, når hjælpen ikke kan leveres, fordi du er indlagt på aflastningsophold, ferie eller lignende.

Derfor er det vigtigt, at du melder afbud til din leverandør, hvis du for eksempel er bortrejst. Du skal melde afbud senest hverdagen før i leverandørens telefontid.

Hvis du ikke har meldt afbud og ikke er at træffe, kontakter leverandøren dine pårørende af hensyn til din sikkerhed. Hvis der er begrundet mistanke om, at der er noget galt, kontakter hjælperen politiet.

10. Hvem udfører helhedsplejen?

Faglært personale

Som udgangspunkt udføres helhedspleje af social- og sundhedsfagligt og terapeutisk uddannet personale. I perioder er der behov for vikarer. Aabenraa Kommune tilstræber, at maksimalt 10 % af medarbejdere er ufaglærte i gennemsnit over et år. Ufaglært personale må aldrig udgøre mere end 50 %. Alle nyansatte gennemfører et individuelt introduktionsprogram.

Øvrige krav til det udførende personale

Medarbejderen skal:

- have en god håndhygiejne og må ikke bære ringe og smykker under arbejdet
- være påklædt passende til arbejdet og i tøj, der kan vaskes ved 60 grader
- tage skovovertræk på i entre/bryggers, hvis borgeren ønsker det
- afpasse sin adfærd i hjemmet til den enkelte borgers behov
- kunne tale, læse og skrive dansk.

Medarbejderen må ikke

- færdes i andre dele af boligen end der, hvor der skal udføres opgaver

Elever og studerende

Leverandøren er ansvarlig for den praktiske uddannelse af social- og sundheds elever og studerende. Derfor kan hjælperen være ledsaget af elever/studerende, som i perioder også udfører den aftalte helhedspleje.

Straffeattest, tavshedspligt og meddelelsespligt

Medarbejderen har inden ansættelsen afleveret en straffeattest og underskrevet en tavshedserklæring. Medarbejderen har dog pligt til at give besked til Visitation & Understøttelse, hvis de oplever ændringer i din helbredssituation under besøget.

Legitimationskort

Hjælperen skal bære synligt kort med billedlegitimation eller kunne fremvise det ved forespørgsel.

Kendte medarbejdere til blinde eller svagtseende

Hvis du er blind eller meget svagtseende gives telefonisk besked, hvis der kommer andre end de hjælpere, du kender.

Erstatning for skader på ting

Hvis medarbejderen under arbejdet er så uheldig at ødelægge noget i dit hjem, er der mulighed for erstatning, hvis Aabenraa Kommune er erstatningsansvarlig ifølge Erstatningsansvarsloven. Det kræver, at medarbejderen har gjort noget forkert, har lavet en fejl eller en forsømmelse, og at de øvrige betingelser i loven er opfyldt. Hændelige skader og almindeligt slid erstattes ikke.

Gaveforbud

Medarbejderen må ikke modtage arv, gaver eller økonomiske fordele fra dig. Du, hjælperne og hjælpernes ægtefælle og/eller andre pårørende må ikke låne penge eller sælge varer til hinanden.

12. Hvordan udføres helhedsplejen?

Personalet er omfattet af krav i arbejdsmiljøloven. Kravene er beskrevet i pjecen "Borgerens hjem – en arbejdsplads", som sagsbehandleren udleverer til dig.

Leverandøren af hjemmehjælp udarbejder en ArbejdspladsVurdering (en APV) i dit hjem. APV'en kan vise, at det er nødvendigt at flytte eller fjerne møbler for at skabe tilstrækkelig plads til, at hjælperen kan udføre arbejdet. Leverandøren kan være nødt til at tilrettelægge opgaven anderledes, indtil de arbejdsmiljømæssige forhold er bragt i orden.

Ved personlig pleje kan det være nødvendigt at anvende arbejdsredskaber, som plejeseng, lift mm., for at medarbejderen kan arbejde uden risiko for at komme til skade.

Aabenraa Kommune stiller redskaberne til rådighed sammen med en brugervejledning. Skal der ommøbleres i dit hus, er du eller dine pårørende ansvarlige for det. Har du ikke længere behov for arbejdsredskaberne, hentes de igen.

Er du ryger, skal du lufte ud en halv time før aftalt tid for udførelse af hjælpen. Du må heller ikke ryge, mens medarbejderen er i dit hjem.

Har du hund, kan det være nødvendigt, at den skal opholde sig i et tilstødende lokale, hvis den udviser faretruende adfærd over for medarbejderen.

Hvis der ikke er nogen i husstanden, der kan åbne indgangsdøren, opsættes kommunens nøglesystem. Nøglesystemet placeres på din dør omkring dit håndtag og er ikke synlig udefra. Du har ansvar for, at lys- og adgangsforhold er i orden, og at sne er ryddet op til hjemmets dør.

Når hjælpen skal leveres i en anden kommune

Hvis du tager midlertidigt ophold i en anden kommune på grund af feriebesøg, ophold i sommerhus eller lignende, kan du få den nødvendige hjælp leveret i den anden kommune. Kontakt Visitation & Understøttelse for yderligere oplysninger.

13. Klager

Klage over afgørelsen

Hvis du ikke bliver tildelt det forløb, du har søgt om, kan du klage. Klagevejledning er vedlagt den afgørelse, du modtager. Heri kan du læse, hvad du skal gøre, hvis du vil klage. Du skal være opmærksom på klagefristen. Fristen fremgår af afgørelsen.

Klage over hjælpens udførelse

Hvis du er utilfreds med mangler, uhensigtsmæssigheder, hjælperen, indsatsen eller den måde, hjælpen udføres på, skal du klage til den nærmeste leder hos leverandøren. Leverandørens telefonnummer fremgår af afgørelsen.

Hvis leverandøren ikke imødekommer din henvendelse, kan du klage til Visitation & Understøttelse. Du kan også klage direkte til Visitation & Understøttelse.

Der er ingen specielle krav til din klage. Du kan klage både skriftligt eller mundtligt ved en telefonhenvendelse eller ved personlig henvendelse.

14. Andre oplysninger

Hvis du har behov for andre oplysninger, kan du kontakte:

Aabenraa Kommune

Visitation & Understøttelse

Skelbækvej 2

6200 Aabenraa

Telefon 73 76 76 76

Telefontid: mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 8-13, samt torsdag fra kl. 14.30 – 16.00.

E-mail: Teamborgerindgang@aabenraa.dk