



Ankestyrelsens brev til
Brønderslev Kommune

30. november 2023

**Tilsynsudtalelse om Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard for
personlig pleje og praktisk hjælp**

J.nr. 22-55398

Vi vender hermed tilbage til sagen om Brønderslev Kommunes kvalitetsstandarder for ydelser efter servicelovens § 83.

Ankestyrelsen
7998 Statsservice

Sagen har givet Ankestyrelsen anledning til at vurdere, om Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard er i overensstemmelse med regler og praksis.

Tel +45 3341 1200

ast@ast.dk
sikkermail@ast.dk

Resumé

EAN-nr.:
57 98 000 35 48 21

Ankestyrelsen vurderer, at Brønderslev Kommune handler i strid med serviceloven ved i kvalitetsstandarden at angive, at der ikke bevilges hjælp til vask af dyner og puder.

Åbningstid:
man-fre kl. 9.00-15.00

Ankestyrelsen vurderer også, at Brønderslev Kommune handler i strid med lovgivningen ved ikke at angive i kvalitetsstandarden, at der kan bevilges hjælp til tilberedning af mad.

Vi beder byrådet i Brønderslev Kommune om inden to måneder at oplyse, hvad vores udtalelse giver kommunalbestyrelsen anledning til.

Sagens oplysninger

Ankestyrelsen blev opmærksom på, at Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard for praktisk hjælp efter servicelovens § 83 muligvis ikke var i overensstemmelse med regler og praksis.

Vi blev opmærksomme på forholdet i forbindelse med Ankestyrelsens gennemgang af en række kommuners kvalitetsstandarder som en del af retssikkerhedsinitiativerne på handicapområdet.

Ankestyrelsen bad den 12. januar 2023 Brønderslev Kommune om en udtalelse.

Brønderslev Kommune har den 19. januar 2023 sendt en udtalelse. Følgende fremgår af udtalelsen:

“Brønderslev Kommunes redegørelse for indhold i kvalitetsstandarderne og nuværende praksis på området

Når Brønderslev Kommune bevilger hjælp efter Servicelovens § 83, beror afgørelsen altid på en konkret og individuel vurdering af borgerens konkrete og individuelle hjælpebehov.

Vores kvalitetsstandarder skaber rammerne for hjælpen og giver borgerne en indsigt i, hvad de kan forvente af serviceniveauet i Brønderslev Kommune.

Kvalitetsstandarderne er under tiden gennemskrevet med det formål at reducere indholdet og gøre det mere borgernært. Derfor kan der ske enkelte tilfælde hvor eksempler, på hjælp der ydes, undlades nævnt.

Vi beder Brønderslev Kommune om at redegøre for om kommunens kvalitetsstandard for så vidt angår hjælp til vask af dyner og puder efter kommunens opfattelse er i overensstemmelse med regler og praksis.

Det er korrekt, at der af Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard for praktisk hjælp efter Servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2 fremgår, at der ikke gives hjælp til at vaske større ting, f.eks. dyne og puder.

Formuleringen skyldes at Brønderslev Kommune ikke tilbyder en generel hjælp til vask af dyner og puder. Men som det også fremgår af kvalitetsstandarden, ydes der hjælp til vask af dyner og puder i tilfælde af et konkret behov, vurderet ud fra kriterierne om personlig og praktisk hjælp efter Servicelovens § 83.

Det vil altid i praksis blive foretaget en konkret og individuel vurdering om behov for vask af f.eks. dyne og pude. Leder

borgeren f.eks. af svær inkontinens sørger f.eks. hjemmeplejen selvfølgelig for hjælp til vask af dyner og puder i borgerens eget hjem. Andre eksempler kunne være uheld eller sygdom.

Såfremt formuleringerne i kvalitetsstandarden vurderes uhensigtsmæssig, sørger vi selvfølgelig for at tilrette kvalitetsstandarden.

Vi beder også Brønderslev Kommune om at redegøre for, om kommunens kvalitetsstandard for så vidt angår hjælp til madlavning efter kommunes opfattelse, er i overensstemmelse med regler og praksis, herunder principmeddelelse 11-19.

Af Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard for personlig pleje efter servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2, fremgår det at Brønderslev Kommunes tilbud om personlig pleje består af hjælp eller støtte til måltider.

Støtte ved måltider kan bestå i at:

- Anrette morgenmad
- Opvarme udbragt kølemad
- Opvarme færdigretter/mad tilberedt af dine pårørende
- Anrette udbragt mad
- Smøre mad
- Hjælpe dig med at indtage mad og drikke
- Sikre, at mad- og drikkevarer er friske
- Vaske op og rydde op
- Registrere dit væske- og madindtag, når kostkonsulen eller hjemmesygeplejen har iværksat denne indsats.

I overensstemmelse med gældende lovgivning og praksis jf. bl.a. principmeddelelse 11-19, fremgår det af Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard, at Brønderslev Kommunes leverandører ikke tilbereder/anretter mad til gæster eller oprydning og opvask herefter.

Som nævnt ovenfor er indholdet i kvalitetsstandarderne ikke udtømmende.

I praksis betyder dette, at der dagligt tilberedes havregrød, øllebrød, smøres brød med pålæg, koges æg og kartofler, skæres frugt og lignende.

Det er hermed Brønderslev Kommunes vurdering at Brønderslev Kommunes praksis er i overensstemmelse med gældende lovgivning og praksis på området. Brønderslev Kommune tilretter kvalitetsstandarderne, hvor der vurderes uhensigtsmæssige formuleringer, eller hvor der kan opstå tvivl om, hvilken hjælp der kan forventes.”

Regler og praksis

Følgende fremgår af servicelovens § 83, stk. 1 og stk. 2:

”§ 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.”

Følgende fremgår af § 1 i bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86:

”§ 1. Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp m.v., rehabiliteringsforløb samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83, 83 a og 86.

Stk. 2. Kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp m.v., rehabiliteringsforløb eller kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83, 83 a og 86.

Stk. 3. Kvalitetsstandarden skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har fastsat for ydelser efter lovens §§ 83, 83 a og 86. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne samt leveringen af hjælpen. Kvalitetsstandarden skal endvidere indeholde operationelle mål for,

hvordan dette sikres, og en beskrivelse af, hvordan der følges op på de fastsatte mål, jf. § 2.”

Følgende fremgår af blandt andet af pkt. 105 i vejledning nr. 9341 af 8. maj 2015 om hjælp og støtte efter serviceloven (vejledning nr. 2 til serviceloven):

”Kommunalbestyrelsen skal via kvalitetsstandarden skabe gennemsigtighed om sammenhængen mellem det politisk fastsatte serviceniveau, de konkrete afgørelser og de ydelser, der leveres hos den enkelte modtager af personlig og praktisk hjælp og madservice, rehabiliteringsforløb eller træning. Det indebærer bl.a., at borgerne skal kunne bruge kvalitetsstandarden til at orientere sig om serviceniveauet i kommunen og dermed få kendskab til, hvilken hjælp de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp og madservice, genoptræning eller vedligeholdelsestræning, eller bliver tilbudt et rehabiliteringsforløb efter § 83 a. Herigennem kommer kvalitetsstandarden til at medvirke til at sikre, at kommunens borgere dels kender deres rettigheder og dels kan få kendskab til de politiske beslutninger, der ligger bag det vedtagne serviceniveau.”

Praksis

Det fremgår af Ankestyrelsens principmeddelelse 11-19, at kommunen skal tilbyde praktisk støtte i hjemmet til madlavning til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan lave mad. Det fremgår desuden, at der ikke skal bevilges madserviceordning til borgere, der kan deltage i madlavningen med støtte. Der skal i stedet bevilges praktisk støtte til madlavning. Det er ikke en forudsætning, at borgeren kan deltage i alle dele af madlavningen.

Sådan vurderer vi sagen

Ankestyrelsen vurderer, at Brønderslev Kommune handler i strid med serviceloven ved i kvalitetsstandarden at angive, at der ikke bevilges hjælp til vask af dyner og puder.

Ankestyrelsen vurderer også, at Brønderslev Kommune handler i strid med lovgivningen ved ikke at angive i kvalitetsstandarden, at der kan bevilges hjælp til tilberedning af mad.

Vi lægger vægt på, at det fremgår af Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard, at der ikke gives hjælp til vask af dyner og puder. Derudover fremgår det ikke af kommunens liste over opgaver i forbindelse med måltider, at der kan bevilges hjælp til tilberedning af mad.

Vi lægger også vægt på, at hjælp til vask af dyner og puder samt hjælp til tilberedning af mad efter deres karakter er opgaver, der kan ydes støtte til efter servicelovens § 83. For så vidt angår hjælp til tilberedning af mad følger det også af Ankestyrelsens praksis, jf. principmeddelelse 11-19. Det er netop en forudsætning ved praktisk støtte til madlavning i hjemmet, at hjælperen i samarbejde med borgeren laver maden, jf. principmeddelelse 11-19.

Vi lægger desuden vægt på, at det følger af § 1 i bekendtgørelsen om kvalitetsstandarder og vejledningen hertil, at en kvalitetsstandard skal indeholde en beskrivelse af det fastlagte serviceniveau. Beskrivelsen skal være præcis, og borgeren skal kunne bruge kvalitetsstandarden til at få kendskab til, hvilken hjælp borgeren kan forvente fra kommunen.

Vi er opmærksomme på Brønderslev Kommunes bemærkning om, at der ydes hjælp til vask af dyner og puder, hvis der er et konkret behov. Vi er desuden opmærksomme på kommunens bemærkning om, at indholdet i kvalitetsstandarden for så vidt angår støtte til måltider ikke er udtømmende, og at der dagligt ydes hjælp til tilberedning af mad.

Vi vurderer dog, at kvalitetsstandardens formuleringer vedrørende vask af dyner og puder samt hjælp til tilberedning af mad giver det indtryk, at det ikke er muligt at få hjælp til disse opgaver.

På baggrund af ovenstående er det Ankestyrelsens vurdering, at Brønderslev Kommunes kvalitetsstandard – for så vidt angår hjælp til vask af dyner og puder samt hjælp til tilberedning af mad – ikke er i overensstemmelse med regler og praksis.

Vi beder om byrådets bemærkninger til vores udtalelse

Ankestyrelsen beder byrådet i Brønderslev Kommune om inden to måneder at oplyse, hvad vores udtalelse giver byrådet anledning til.

Vi offentliggør denne udtalelse på www.ast.dk.

Ankestyrelsens kompetence som tilsynsmyndighed

Ankestyrelsen fører tilsyn med, at kommunerne overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder. Det står i § 48, stk. 1, i kommunestyrelsesloven.

Ankestyrelsen kan udtale sig om lovligheden af kommunale dispositioner eller undladelser. Det står i § 50 i kommunestyrelsesloven.

Venlig hilsen

Nanna B. Damgaard

Vi har anvendt:

Lovbekendtgørelse om kommunernes styrelse (kommunestyrelsesloven)
nr. 47 af 15. januar 2019

Lovbekendtgørelse om social service (serviceloven) nr. 1089 af 16.
august 2023

Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp,
rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86,
nr. 1575 af 27. december 2014