



Ankestyrelsens brev til Esbjerg  
Kommune

30. november 2023

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

J.nr. 22-55406

Ankestyrelsen vender hermed tilbage i sagen om Esbjerg Kommunes kvalitetsstandard for ydelser efter servicelovens § 83.

Ankestyrelsen  
7998 Statsservice

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

Tel +45 3341 1200

[ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)  
[sikkermail@ast.dk](mailto:sikkermail@ast.dk)

**Resumé**

EAN-nr.:  
57 98 000 35 48 21

Ankestyrelsen vurderer, at Esbjerg Kommune handler i strid med serviceloven og Ankestyrelsens praksis ved kun i enkeltstående tilfælde at bevilge hjælp til indvendig vinduespudsning.

Åbningstid:  
man-fre kl. 9.00-15.00

På baggrund af Esbjerg Kommunes udtalelse finder Ankestyrelsen ikke anledning til at foretage yderligere i forhold til den resterende del af sagen.

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

**Sagens oplysninger**

Ankestyrelsen blev opmærksom på, at Esbjerg Kommunes kvalitetsstandard for personlig pleje og 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 Esbjerg Kommune om en udtalelse.

Esbjerg Kommune har den 9. februar 2023 sendt en udtalelse. Følgende fremgår af udtalelsen:

### **“Vask af dyner og puder**

Visitor har derfor mulighed for, i forbindelse med personlig pleje, at bevilge ekstra vask af linned, dyner og puder mm ved behov. Dette fremgår dog ikke tydeligt i nuværende standard, men vil blive indarbejdet ved førstkommende revidering. Det er vurderet, at der generelt ikke vaskes puder og dyner i forbindelse med f.eks. skift fra vinter til sommer. Det er en udgift, som er borgerens egen, som ved alle andre borgere, der vælger at skifte puder og dyner.

[...]

### **Hjælp til madlavning**

Praktisk støtte til madlavning og madservice er fordelt på to kvalitetsstandarder i Esbjerg kommune. I kvalitetsstandarden personlige opgaver er beskrevet hjælp til indtagelse af mad og drikke. Her er alle måltider beskrevet herunder hjælp til tilberedning og anretning af måltiderne. Det er det generelle serviceniveau, der er beskrevet. Desuden er der enkelte tilfælde hvor der f.eks. er hjemmeboende børn hvor borgeren er bevilget yderligere hjælp til madlavning og fremstilling af madpakker til børnene.

Som nævnt i indledningen, arbejder personalet kontinuerligt ud fra vurderinger af, hvorvidt borger er i stand til at medvirke i opgaverne, herunder tilberedning og anretning af måltider. Dette beror altid på en konkret og individuel vurdering af borgerens funktionsevne, holdt op imod principperne om “hjælp til selvhjælp” og en rehabiliterende tilgang.

I forbindelse med madservice er der forskellige valgmuligheder. Der er kølemad der leveres en gang ugentlig og der er mulighed for at vælge varm mad til levering middag eller aften. Der kan indgås aftaler med den enkelte leverandør omkring ekstra levering f.eks. til gæster eller andre ønsker som borgeren måtte have.

Det er muligt at kombinere de to kvalitetsstandarder så det ene måltid kommer fra madserviceleverandør og Esbjerg Kommune er behjælpelig med de øvrige måltider ud fra kvalitetsstandard omkring tilberedning og anretning af mad.

Esbjerg Kommune vil ved næste revidering af kvalitetsstandard for personlige opgaver justere i ordlyden, således at smørrebrød ændres til måltider. Desuden er vi opmærksomme på, at det skal præciseres, at det er muligt, at få hjælp til tilberedning af varm mad.

### **Hjælp til vinduespudsning**

Jf. Ankestyrelsens afgørelse er udvendig vask af vinduer ikke nødvendige huslige opgaver, men sidestilles med vedligehold som bilvask, havearbejde mm. jf. principafgørelse 75-16. Indvendig vinduesvask kan i enkeltstående tilfælde bevilges ud fra en konkret, individuel vurdering. Dette fremgår dog ikke klart af nuværende kvalitetsstandard, hvilket vil blive tilrettet ved næste revidering.

For at kunne levere indvendig vinduesvask, skal forholdene i borgerens hjem vurderes, så arbejdet jf. afsnittet om medarbejdernes arbejdsmiljø i indledningen til kvalitetsstandarderne kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Indvendig vinduesvask vurderes som udgangspunkt at være en udgift, som mange selv betaler sig fra på lige fod med renholdelse af udearealer mm.”

### **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 kvalitetsstandarder 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 75-16, at praktiske opgaver, der ikke er nødvendige huslige opgaver eller ikke gør borgeren i stand til at klare sig på egen hånd, ikke er omfattet af den hjælp, der ydes som praktisk hjælp efter servicelovens § 83. Det er eksempelvis udvendig vask af vinduer. Det betyder, at indvendig vinduespudsning er en af de opgaver, der kan bevilges efter servicelovens § 83.

### **Sådan vurderer vi sagen**

Ankestyrelsen vurderer, at Esbjerg Kommune handler i strid med serviceloven ved kun i enkeltstående tilfælde at bevilge hjælp til indvendig vinduespudsning.

Vi lægger vægt på, at det fremgår af Esbjerg Kommunes udtalelse, at der kan bevilges støtte til indvendig vinduespudsning i enkeltstående tilfælde, men at det ikke fremgår klart af kommunens kvalitetsstandard.

Vi lægger desuden vægt på, at hjælp til vinduespudsning efter sin karakter er en opgave, som der kan ydes støtte til efter servicelovens § 83. Det følger også af Ankestyrelsens praksis, jf. principmeddelelse 75-16, at indvendig vinduespudsning er en ydelse, der kan bevilges støtte til efter servicelovens § 83, hvis borgeren har behov for hjælp til opgaven som følge af sin nedsatte funktionsevne.

Vi lægger også 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.

Det er derfor Ankestyrelsens vurdering, at Esbjerg Kommunes praksis, hvorefter der kun i enkeltstående tilfælde kan bevilges hjælp til indvendig vinduespudsning er i strid med serviceloven og Ankestyrelsens offentliggjorte praksis.

På baggrund af ovenstående er det Ankestyrelsens vurdering, at Esbjerg Kommunes kvalitetsstandard efter servicelovens § 83 for så vidt angår

indvendig vinduespudsning ikke er i overensstemmelse med regler og praksis.

For så vidt angår den resterende del af sagen lægger vi vægt på, at Esbjerg Kommune har præciseret sin praksis, og at det fremgår af kommunens udtalelse, at kommunen vil tilrette sin kvalitetsstandard vedrørende hjælp til madlavning og vask af dyner og puder.

### **Vi beder om byrådets bemærkninger til vores udtalelse**

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

Vi offentliggør denne udtalelse på [www.ast.dk](http://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