



Ankestyrelsens brev til Herlev
Kommune

30. november 2023

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

J.nr. 22-55435

Vi vender hermed tilbage i sagen om Herlev Kommunes
kvalitetsstandard for ydelser efter servicelovens § 83.

Ankestyrelsen
7998 Statsservice

Sagen har givet Ankestyrelsen anledning til at vurdere, om Herlev
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 Herlev Kommune handler i strid med
serviceloven ved ikke at præcisere kommunens praksis i
kvalitetsstandarden vedrørende indvendig vinduespudsning og
inddragelse af raske medlemmer af husstanden.

Åbningstid:
man-fre kl. 9.00-15.00

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

Sagens oplysninger

Ankestyrelsen blev opmærksom på, at Herlev 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 kommunes kvalitetsstandarder som en del af
retssikkerhedsinitiativerne på handicapområdet.

Ankestyrelsen bad den 10. januar 2023 Herlev Kommune om en udtalelse.

Herlev Kommune har den 3. februar 2023 sendt en udtalelse. Følgende fremgår af udtalelsen:

”Ankestyrelsen har gennemgået kommunens kvalitetsstandard for personlig pleje og praktisk hjælp efter servicelovens § 83, med henblik på om kvalitetsstandarden er i overensstemmelse med regler og praksis. Ankestyrelsen beder om kommunens udtalelse vedr. vinduespudsning og inddragelse af raske medlemmer af husstanden.

Vinduespudsning

Ved revision af kommunens kvalitetsstandard 2023 er det præciseret i standarderne grundig rengøring samt rengøring, at udvendig vinduespudsning ikke er omfattet i indsatsen, dermed er indvendig vinduespudsning omfattet som anført i principmeddelelse 75-16. Kvalitetsstandard 2023 vedlægges.

Inddragelse af raske medlemmer af husstanden

Herlev Kommune vurderer ikke at kvalitetsstandarden er i uoverensstemmelse med principmeddelelse 3-19. Ved kommunens vurdering af behovet for praktisk hjælp jf. serviceloven § 83, foretages en faglig vurdering af borgerens samlede situation samt husstandens ressourcer. På baggrund af en individuel, konkret vurdering af ovenstående, undersøges og vurderes den forholdsmæssige andel af opgaverne. Fordelingen af opgaverne sker ikke efter fast model, men efter en konkret vurdering af opgavernes karakter set i forhold til rimelighed og hensyntagen til øvrige familiemedlemmers livssituation.

Ved revision af kvalitetsstandarden 2024 vil Herlev Kommune gennemgå standarden med henblik på en mulig tydeliggørelse af kommunens inddragelse af oplysninger om alle husstandens medlemmer med henblik på, den forholdsmæssige andel af opgaverne samt husstandens mulighed for at deltage i løsning af fælles opgaver i hjemmet.”

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 kvalitetsstandarderne 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.

Det fremgår af Ankestyrelsens principmeddelelse 3-19, at kommunen i forbindelse med udmåling af hjælp skal bedømme borgerens samlede situation og inddrage oplysninger om eventuelt andre medlemmer af husstanden.

Sådan vurderer vi sagen

Ankestyrelsen vurderer, at Herlev Kommune handler i strid med serviceloven ved ikke at præcisere kommunens praksis i kvalitetsstandarderne vedrørende indvendig vinduespudsning og inddragelse af raske medlemmer af husstanden.

Indvendig vinduespudsning

Vi lægger vægt på, at det ikke fremgår af Herlev Kommunes kvalitetsstandard, at der kan bevilges hjælp til indvendig vinduespudsning efter servicelovens § 83. Det fremgår alene af den nuværende kvalitetsstandard, at udvendig vinduespudsning ikke indgår i den hjælp, der kan bevilges.

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.

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 de kan forvente fra kommunen.

Det er Ankestyrelsens vurdering, at udeladelsen af indvendig vinduespudsning som eksempel på en opgave, der kan bevilges praktisk hjælp til, giver det indtryk, at der ikke kan bevilges hjælp til indvendig vinduespudsning.

Inddragelse af raske medlemmer af husstanden

Vi lægger vægt på, at det fremgår af Herlev Kommunes kvalitetsstandard, at der som udgangspunkt ikke vil blive bevilget hjælp til praktiske opgaver, hvis der er andre raske myndige personer i husstanden, der kan varetage opgaven.

Vi lægger også vægt på, at det fremgår af Ankestyrelsens principmeddelelse 3-19, at kommunen i forbindelse med udmåling af hjælp skal bedømme borgerens samlede situation og inddrage oplysninger om eventuelt andre medlemmer af husstanden. Kommunen kan altså ikke afvise at bevilge hjælp til praktiske opgaver alene med den begrundelse, at der er andre raske medlemmer af husstanden. Kommunen skal derimod konkret og individuelt vurdere, hvilke konkrete opgaver, som de andre raske medlemmer af husstanden, kan varetage. Vi bemærker også, at udgangspunktet er, at en ikke rask ægtefælle skal kompenseres for sin andel af de konkrete rengøringsopgave

Vi er opmærksomme på Herlev Kommunes bemærkning om, at kommunens vurdering af behovet for praktisk hjælp foretages på baggrund af en faglig vurdering af borgerens samlede situation samt husstandens ressourcer.

Vi vurderer dog, at kvalitetsstandardens formulering vedrørende inddragelsen af raske medlemmer af husstanden giver det indtryk, at der ikke er mulighed for at få bevilget hjælp til praktiske opgaver, hvis der er raske medlemmer af husstanden.

På baggrund af ovenstående er det Ankestyrelsens vurdering, at Herlev Kommunes kvalitetsstandard efter servicelovens § 83 ikke er i overensstemmelse med regler og praksis for så vidt angår hjælp til

indvendig vinduespuddning og inddragelse af raske medlemmer af husstanden.

Vi beder om kommunalbestyrelsens bemærkninger til vores udtalelse

Ankestyrelsen beder kommunalbestyrelsen i Herlev Kommune om inden to måneder at oplyse, hvad vores udtalelse giver kommunalbestyrelsen 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