

# INSPEKTION AF PLEJECENTRET AFTENSOL ENDELIG RAPPORT





**INSPEKTION AF PLEJECENTRET  
AFTENSOL  
ENDELIG RAPPORT**





# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	7
2. SAMMENFATNING	8
3. GENERELT OM PLEJECENTER AFTENSOL	9
4. PLEJECENTER AFTENSOLS BRUGER- OG PÅRØRENDERÅD	11
5. GENERELT	13
BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	13
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	14
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	15
BILAG	17
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	17
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	18

# I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren foretog den 29. januar 2014 en inspektion af Plejecenter Aftensol under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i den anledning.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en konkret del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende undersøgelsen i kapitel 3 og 4 og en generel del om Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser og undersøgelsesmetoden mv. i kapitel 5.

Kapitel 2 er en sammenfatning, hvori de væsentligste forhold og konklusioner er gengivet.

Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag er indsat som bilag.

Borgerrådgiveren, april 2014



Johan Busse  
Borgerrådgiver

## 2. SAMMENFATNING

Inspektionen af Plejecenter Aftensol er et led i Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed, hvorunder Borgerrådgiveren har adgang til stikprøvevis at foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion af Plejecenter Aftensol er at indsamle oplysninger med henblik på at kunne konstatere eventuelle forhold, der måtte give anledning til kritik.

Borgerrådgiverens inspektioner af plejehjem under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen tilrettelægges under inddragelse af plejehjemmets beboere og pårørende. Denne form for "brugerstyrede inspektioner" betyder, at beboere og pårørende over for Borgerrådgiveren kan fremlægge, hvilke temaer og problemstillinger, der er særlig relevante for dem. Det giver Borgerrådgiveren mulighed for at målrette indsatsen i overensstemmelse med disse tilbagemeldinger og dermed sørge for, at inspektionen bliver relevant for plejehjemmets beboere, pårørende, medarbejdere mv.

Borgerrådgiverens inspektion af Plejecenter Aftensol blev således indledt med et møde med bruger- og pårønderådet, plejehjemmets forstander og udvalgte medarbejdere samt en repræsentant fra forvaltningen. Det er således brugernes og de pårørendes personlige opfattelser og konstateringer, der danner udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger. Dette grundlag suppleres af oplysninger fra ledelse og medarbejdere.

Inspektionen af Plejecenter Aftensol har ikke givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med kritik, og har efterladt et indtryk af et meget velfungerende plejehjem, hvor beboerne trives og er glade for at bo.

Borgerrådgiverens indtryk af medarbejdergruppen sammenholdt med de opfattelser, som beboere og pårørende fremlagde med hensyn til medarbejdergruppen, var godt. Beboere og pårørende gav således udtryk for, at medarbejdergruppen var meget engageret, og at der fra hele medarbejdergruppens side var stor fokus på at tage hensyn til den enkelte beboers behov. Dette behov omfatter både sociale og mere praktiske behov, som opstår i beboernes hverdag.

Inspektionen gav også indtryk af, at ledelsen er lyttende og åben for eventuel kritik og ønsker om ændringer fra beboere og pårørende, og at der således er et godt samarbejde med en konstruktiv dialog.

Desuden er det Borgerrådgiverens opfattelse, at Plejecenter Aftensol lægger et stort arbejde i at sikre beboerne en aktiv hverdag med tilbud og arrangementer ud over de tilbud, som plejehjemmet er forpligtet til at tilbyde.

Foreløbig rapport blev ved e-mail af 27. marts 2014 sendt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har ved brev af 22. april 2014 oplyst, at forvaltningen ikke har bemærkninger til de faktiske oplysninger i den foreløbige rapport.



### 3. GENERELT OM PLEJECENTER AFTENSOL

Plejecenter Aftensol er beliggende på adressen Lundtoftegade 3-7, 2200 København N.

Plejecenter Aftensol er en selvejende institution med driftsoverenskomst med Københavns Kommune og med tilhørsforhold til Frelsens Hær. Frelsens Hær er en frikirkelig organisation med et humanitært virke. Der er ingen begrænsninger i forhold til, hvilke personer der kan få en plejebolig, men da der er tilknytning til Frelsens Hær, er det naturligt, at mennesker med et religiøst tilhørsforhold søger derhen i forventning om, at deres religiøsitet vil blive forstået og respekteret.

I forbindelse med inspektionen er dokumentet "Det gode liv på Aftensol" udleveret. Dette dokument fremstår som Plejecenter Aftensols værdigrundlag. Følgende fremgår af "Det gode liv på Aftensol":

"Er det en stemning, et udsagn, en oplevelse, eller et ønske?

At kunne udfolde sit liv som man ønsker, forfølge interesser, lære noget, ikke at være tilskuer i eget liv.

Når man mister evne til at klare sig selv, er det ikke et udtryk for, at man er blevet væk som menneske.

På Aftensol skal vi hjælpe med at skabe plads, til det menneske der var engang, og stadig er.

Finde plads til at fylde hverdagen med noget meningsfuldt, opleve at blive støttet og motiveret til at finde eller genfinde gøremål, måske give lyst til at opleve noget... - gå på opdagelse...

At føle sig sikker og tryk og derfor være fri til at gøre det der betyder noget, også udover dagens pleje og omsorgs relationer.

At have mistet færdigheder, kræver bistand og støtte på mange planer fra professionelle mennesker, mennesker som os her på Aftensol.

Det kræver en målrettet indsats på hvert enkelt menneske, hvor hver menneske får udelt opmærksom på alle behov og ønsker, hvor alt har værdi.

Det er vigtigt at man oplever at man har en meningsfuld hverdag.

Det kræver samarbejde, koordinering, flerfaglighed og tværfaglighed, *Professionalisme*.

At samarbejde på tværs af faglighed og vagtlag, mod ny viden, og nye arbejdsformer og ny forståelse af fælles opgaver, giver os de bedste vilkår for sammen, at løfte kvaliteten af dagligdagen."

Plejecenter Aftensol har 43 beboere som bor i plejeboliger fordelt på fem etager. Der er syv etværelses og 36 toværelses lejligheder, som alle er specielt indrettet med henblik på at blive beboet af ældre mennesker med plejebenhov. Alle boliger er indrettet med bad, toilet og et lille køkken med kogeplade, vask og et lille køleskab med en frostboks.

På hver etage er der indrettet fælles opholdsrum, serveringskøkken samt fælles spiseplads for etagens beboere. Fælles arealerne fremstår meget velholdte og imødekommende.

I stueetagen er der et større fællesrum kaldet "Pusterummet", hvor beboerne tilbydes forskellige aktiviteter som eksempelvis tilbud om nærgymnastik, bankospil, kabale, puslespil, bading, filmfremvisning med mere. Der er hver fredag besøg af frivillige fra Frelsens Hær som synger, fortæller historier, beder og drikker kaffe. Der bliver afholdt gudstjeneste med altergang én gang om måneden i "Pusterummet". "Pusterummet" anvendes også til afholdelse af diverse arrangementer med beboernes pårørende.

I "Pusterummet er der i et adskilt lokale indrettet et lille motionsrum, som er indrettet med diverse træningsredskaber.

Plejecenter Aftensol har en lille have, som beboerne frit kan benytte. Haven er tilgængelig via en rampe.

Beboerne har mulighed for at komme til frisør og modtage fodpleje på plejecentret.

## 4. PLEJECENTER AFTENSOLS BRUGER- OG PÅRØRENDERÅD

Folketinget ophævede ved en beslutning af 11. juni 2010 den daværende § 17 i lov om social service, som fastsatte en pligt for kommunerne til at oprette bruger- og pårørenderåd i tilknytning til blandt andet plejeboliger efter lov om almene boliger. Formålet med ophævelsen af bestemmelsen var at give kommunalbestyrelsen større frihed til at tilrettelægge organiseringen af, hvordan beboere og deres pårørende kan få indflydelse på den daglige pleje- og omsorgsindsats på det enkelte plejehjem. Det fremgår således af § 16 i lov om social service at:

”16. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Kommunalbestyrelsen fastsætter skriftlige retningslinjer for brugerindflydelsen.  
Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan nedsætte et eller flere råd, der rådgiver kommunen vedrørende tilrettelæggelse af indsatsen efter denne lov. Kommunalbestyrelsen fastsætter rammerne for og omfanget af rådernes opgaver.”

Sundheds- og Omsorgsudvalget traf efterfølgende en beslutning om, at de enkelte plejehjem i Københavns Kommune kunne vælge enten at opretholde eksisterende bruger- og pårørenderåd eller at tilrettelægge brugerindflydelsen på anden vis (SOU-indstilling brugerindflydelse sagsnr.: 2010-140709). Desuden godkendte udvalget, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skulle udarbejde overordnede minimumskriterier for brugerindflydelsen.

På Plejecenter Aftensol har man valgt at opretholde bruger- og pårørenderådet, og rådet holder møde én gang i kvartalet. Rådet består af en til to beboere fra hver etage på plejehjemmet. Ved det møde, hvor Borgerrådgiveren deltog, var der fire beboerrepræsentanter til stede, én pårørenderrepræsentant, to repræsentanter for plejehjemmet og en repræsentant for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Det fremgår af den informationsmappe, som udleveres til nye beboere på Plejecenter Aftensol, at bruger- pårørenderådet fungerer som bindeled mellem ledelse, personale, beboere og pårørende, at rådet drøfter diverse problemstillinger, der opstår i dagligdagen, og at rådet har høringsret i forbindelse med større ændringstiltag på Aftensol.

Under mødet med Borgerrådgiveren udtrykte medlemmerne af bruger- og pårørenderådet generel tilfredshed med forholdene på Plejecenter Aftensol og med samarbejdet med plejecentrets ledelse.

Følgende bemærkninger fra bruger- pårørenderådet er noteret ved Borgerrådgiverens inspektion:

1. Der efterspørges ture ud af huset
2. Borgerrådgiverens erfaringer med informationssystemer mellem institutionen og pårørende og beboere efterspørges
3. Der ønskes mere hjælp fra personalet

Ad 1: Flere ture ud af huset

Der blev fra beboerrepræsentanterne efterspurgt flere ture. Der var fra ledelsen opbakning til dette, men behovet, for at turene planlægges i god tid, blev pointeret.

Plejecenter Aftensol har ikke sit eget transportmiddel, men har adgang til at låne transportmiddel fra andre plejehjem i lokalområdet.

Da det var mit indtryk, at beboernes ønske om flere ture vil blive imødekommet af ledelsen på plejehjemmet, i det omfang dette er muligt, finder jeg ikke grund til at foretage yderligere vedrørende dette punkt.

Jeg vil dog bemærke, at det er ledelsen på plejehjemmet, som har ansvaret for at prioritere de tilgængelige ressourcer på en sådan måde, at beboernes behov og ønsker imødekommes på bedst mulig måde.

#### Ad 2: Informationssystemer mellem institutionen og pårørende og beboere

Plejehjemmet efterspurgte Borgerrådgiverens erfaringer med brug af informationssystemer til formidling fra plejehjemmet af relevant information og dialog med såvel beboerne som pårørende.

Plejehjemmet forespurgte om Borgerrådgiveren har kendskab til systemer, som i lighed med "forældreintra" på børneinstitutionsområdet kan anvendes til formålet.

Borgerrådgiveren har ikke kendskab til sådanne systemer, men anbefaler Plejecenter Aftensol til at gå i dialog med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vedrørende ønsket om et sådant informationssystem, da et sådant system også kan være relevant for andre institutioner på ældreområdet.

#### Ad 3: Mere hjælp fra personalet

Problemstillingen om eventuelle utilstrækkelige personaleressourcer på plejehjemmet blev også berørt under mødet. Både repræsentanterne for de pårørende og beboerrepræsentanten gav udtryk for at være glade for plejehjemmets personale og det arbejde, som de udfører på plejehjemmet. Samtidig blev det nævnt, at det godt kunne mærkes, at personalet havde travlt.

Det var mit overordnede indtryk, at udnyttelsen af plejehjemmets personaleressourcer generelt fungerede tilfredsstillende. Oplysninger fremkommet under mødet vedrørende personaleressourcerne giver mig ikke anledning til yderligere bemærkninger.

## 5. GENERELT

### BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”...

§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må for-modes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvalt-ningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenesteste-der, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

...”

På mødet i Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 blev det besluttet at udvide Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 med adgang til at tage sager op til undersøgelse på eget initiativ (egen driftkompetence) (BR 565/06).

Beslutningen var en udmøntning af budgetaftalen for 2007 af 18. september 2006, hvori blandt andet følgende er anført:

*”Uafhængigt tilsyn ved udvidelse af Borgerrådgiverens kompetence*

På baggrund af den fremførte kritik af forholdene på kommunale plejehjem ønsker parterne at sikre et uafhængigt tilsyn og behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Parterne er enige om pr. 1. januar 2007 at udvide Borgerrådgiverens kompetence med en egen driftfunktion, således at Borgerrådgiveren – i lighed med Folketingets Ombudsmand – får adgang til at tage sager op af egen drift m.v.”

Udvidelsen indebærer adgang for Borgerrådgiveren til at tage konkrete sager op på eget initiativ, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Endvidere indebærer den nye kompetence en adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget samt til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

I beslutningsgrundlaget for udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med egen drift virksomhed er det anført, at ”inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.”

Efter anmodning fra Borgerrådgiverudvalget fremsatte Borgerrådgiveren et forslag til en ny model for inspektionsvirksomheden på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område på et møde i udvalget den 27. august 2010. Baggrunden for ønsket om en sådan ny model var en generel konstatering af, at der kunne sættes spørgsmålstegn ved, om ressourceforbruget ved den daværende model med systematiske inspektioner af plejehjem mv. på forvaltningens område stod mål med indsatsen. Herudover var det Borgerrådgiverens ønske, om muligt at bidrage til forvaltningens bestræbelser på at lette de administrative byrder for plejehjemmene ved at reducere antallet af tilsyn.

I beslutningsprotokollen (BOR 38/2010) for mødet i Borgerråd giverudvalget den 18. juni 2010 er blandt andet anført, at:

”...

Borgerråd giveren har gennem den nuværende inspektionsform ikke konstateret meget alvorlige forhold, der f.eks. kunne give anledning til straks at underrette det relevante stående udvalg eller Borgerrepræsentationen.

Den nuværende inspektionsmodel med systematiske, planlagte inspektioner har været formålstjenlig i en periode, hvor der var behov for at skabe tryghed for, at der ikke gemte sig flere sager som den om Fælledgården, men modellen har også nogle indbyggede ulemper, som er blevet mere tydelige efterhånden, som inspektionerne i hovedsagen har afdækket tilfredsstillende forhold.

Ulemperne tæller blandt andet overlap til andre tilsyn, stort ressourceforbrug hos Borgerråd giveren og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og derfor forholdsvis lange sagsbehandlingstider samt mindre fleksibilitet ved konstateringer af aktuelle sager, som kunne kræve opmærksomhed.

Borgerråd giveren finder det derfor forsvarligt at medvirke til en ændret tilgang til inspektionsvirksomheden og derved medvirke til den afbureaukratisering og forenkling på ældreområdet, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen lægger op til.

En mere målrettet indsats, som samtidig er mindre ressourcekrævende, vil også kunne give Borgerråd giveren mere overskud til at bistå forvaltningerne i arbejdet med forbedret sagsbehandling og service til borgerne.

Inspektionerne kunne i stedet f.eks. udføres i en mere målrettet form baseret på faktiske oplysninger om forhold, som ikke er acceptable, således at inspektionerne på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område forbeholdes kortere besøg med henblik på at påse konkrete forhold, tale med enkelte beboere eller bruger- og pårørenderåd, samt for at indhente oplysninger fra ledelse og medarbejdere mv.

Dette kunne suppleres med en særlig indsats, hvorved Borgerråd giveren i et samarbejde med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løbende tilsikrer, at beboere og pårørende har kendskab til Borgerråd giveren, således at utilfredshed og klager tilflyder Borgerråd giveren løbende og ikke primært under inspektionerne. Dette kunne f.eks. også overvejes at opfordre bruger- og pårørenderåd samt ældreråd til at orientere Borgerråd giveren om utilfredsstillende forhold af generel og væsentlig betydning.

...”

Borgerråd giverudvalget og Borgerråd giveren drøftede den 26. oktober 2012 en plan for udmøntningen af egen driftkompetencen i 2013. Den plan for egen driftprojekter, som Borgerråd giveren forelagde udvalget, var holdt i overskrifter og tidspunkter var angivet i måneder. Valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesernes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerråd giverens eget, jf. nedenfor.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerråd giverens kompetence til at foretage inspektioner og drøftelsen i Borgerråd giverudvalget.

## **FORLØB OG INDHOLD (METODE)**

Borgerråd giverens inspektioner på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område indledes efter den nye model med en varsling af inspektionen stilet til inspektionsstedet samt forvaltningens direktion og eventuelle øvrige interessenter (tilsynsenheder, bruger- pårørenderåd, ældreråd og lignende).

Borgerrådgiveren oplyser forud for inspektionen om eventuelle temaer, som danner grundlag for inspektionen.

På inspektionsdagen afholdes møde med bruger- og pårønderåd eller lignende, hvor inspektionsstedets ledelse og medarbejderrepræsentanter under forudsætning af bruger- og pårønderådets accept kan deltage under hele eller dele af mødet. Der foretages kun en rundgang på inspektionsstedet, såfremt oplysninger, der kommer frem under mødet, giver anledning hertil.

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren på selve inspektionsdagen bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende magtanvendelse, plejeplaner, handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

Mødet med bruger- og pårønderådet er således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af visuelle indtryk og konstateringer samt faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra beboere, pårørende, ledelsen og medarbejdere.

På baggrund af den informationsindsamling, som sker under mødet og en eventuel rundgang, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

## **REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMESESGRUNDLAG**

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedure eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

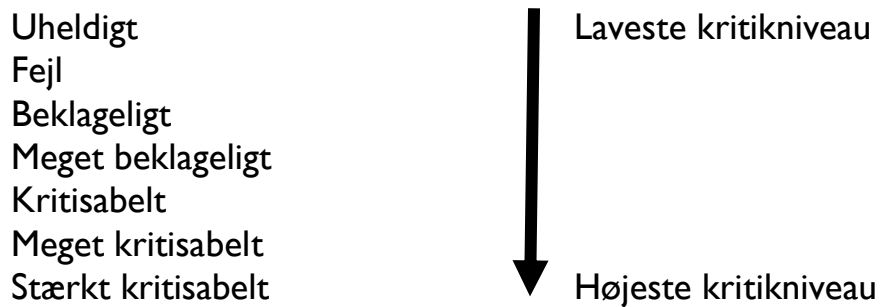
Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen driftundersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.



# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger, af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## **RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 979 af 1. oktober 2008.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 877 af 3. september 2008.

Forvaltningsloven, lov nr. 571 af 19. december 1985, som senest ændret ved lov nr. 638 af 9. oktober 2012.

INSPEKTION AF PLEJECENTRET AFTENSOL

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)