

Til alle kommunalbestyrelser

**Ministeren**  
Holmens Kanal 22  
1060 København K

Tlf. 3392 9300  
Fax. 3393 2518  
E-mail [sm@sm.dk](mailto:sm@sm.dk)  
[www.sm.dk](http://www.sm.dk)

## **Bilag 5.**

### **Kommunal udførelse af personlig pleje og praktisk hjælp samt tilsyn hermed**

Dato: 7. juli 2010

J.nr. 2010-3929

Der har i den seneste uge været en række sager om medarbejdere i hjemmeplejen, som ikke har ydet borgeren den visiterede hjælp.

I den anledning har der blandt andet været rejst tvivl om, hvorvidt de kommunale myndigheder i tilstrækkelig grad tager hånd om den enkelte borger, og yder borgeren den hjælp, som borgeren er visiteret til.

Det kommunale ansvar for hjemmeplejen er hjørnestenen i det danske hjemmehjælpssystem. Det er de kommunale myndigheder, der træffer en juridisk bindende afgørelse om, hvilken hjælp den enkelte kan få. Hjemmehjælpsmodtageren har et retskrav på at få den hjælp, der er truffet afgørelse om. Det er de kommunale myndigheder, der har ansvaret for, at dette også rent faktisk sker.

Det er derfor min forventning, at kommunalbestyrelserne lever op til reglerne i serviceloven og retssikkerhedsloven. Reglerne har blandt andet til formål at sikre, at borgeren får den nødvendige hjælp, og at kommunalbestyrelsen fører tilsyn hermed.

På baggrund af de omtalte stærkt bekymrende sager finder jeg anledning til at indskærpe, at kommunalbestyrelsen i den enkelte kommune har både det økonomiske og indholdsmæssige ansvar for tilrettelæggelsen af de sociale tilbud til borgerne, herunder den personlige og praktiske hjælp i henhold til lov om social service § 83.

I servicelovens § 83 fastslås, at kommunalbestyrelsen har pligt til at tilbyde

personlig og praktisk hjælp til de borgere, der har behov for det. Den kommunale myndighed skal efter servicelovens § 88 træffe sin afgørelse om hjælp på baggrund af en konkret og individuel vurdering af ansøgerens behov for denne hjælp og med udgangspunkt i det kommunalt fastsatte serviceniveau, som dette fremgår af kommunens kvalitetsstandard. Afgørelsen skal meddeles ansøgeren skriftligt, jf. servicelovens § 89.

Kommunalbestyrelsen har efter servicelovens § 91 pligt til at skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter servicelovens § 83 kan vælge mellem forskellige leverandører af hjælpen. I forbindelse med afgørelsen om hjælp efter servicelovens § 83 skal den kommunale myndighed ifølge servicelovens § 92 oplyse om alle godkendte leverandører, og eventuelt materiale fra godkendte leverandører skal udleveres til de personer, der er tilkendt hjælp efter § 83.

Kommunalbestyrelsens afgørelser efter serviceloven kan indbringes for Det Sociale Nævn efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, medmindre andet er bestemt ved lov.

Såfremt borgeren mener, at afgørelsen om hjælp efter servicelovens § 83 ikke er korrekt og ønsker at klage, skal borgeren ifølge retssikkerhedsloven § 66 sende sin klage til den myndighed, som har truffet afgørelsen, dvs. kommunalbestyrelsen. Kommunalbestyrelsen skal vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold. Hvis der gives medhold, får borgeren en ny afgørelse. Hvis kommunalbestyrelsen ikke kan give klageren medhold, sendes klagen med begrundelse for afgørelsen og genvurderingen videre til Det Sociale Nævn.

Klage over sagsbehandlingen (sagsbehandlingstid, personalets optræden m.v.) i en kommune, rettes til borgmesteren, som er den øverste daglige leder af forvaltningen.

Det fremgår af §§ 15 og 16 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at kommunalbestyrelsen har ansvaret for og beslutter, hvordan kommunen skal planlægge og udføre sin virksomhed på det sociale og sundhedsmæssige område efter den sociale lovgivning.

Kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbuddene og den måde, opgaverne udføres på.

Kommunalbestyrelsens pligt til at føre tilsyn med løsningen af de opgaver, som myndigheden har truffet afgørelse om i henhold til §§ 83 og 86 i lov om social service, er uddybet i lovens § 151. Det fremgår af § 151, stk. 1, at kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83 og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder.

Kommunalbestyrelsens tilsynspligt indebærer, at kommunalbestyrelsen som myndighed har pligt til at føre tilsyn med, at opgaverne løses med den kvalitet - både fagligt og økonomisk - som myndigheden inden for lovgivningens rammer har besluttet, der skal være i kommunen. Kommunalbestyrelsen skal således aktivt, opsøgende og systematisk påse, at alle får den hjælp, som de har krav på, og at hjælpen har den kvalitet, som myndigheden har besluttet, at der skal være.

Kommunalbestyrelsen har også pligt til at reagere, hvis der modtages informationer, der giver formodning om, at der er grundlag for kritik. Kommer der f.eks. oplysninger frem om, at plejen og omsorgen tilsyneladende ikke er i overensstemmelse med kommunens serviceniveau på området, har kommunalbestyrelsen, medmindre informationerne er åbenlyst utroværdige, pligt til at undersøge sagen og i givet fald at få rettet op på forholdene hurtigst muligt.

Jeg vil også gerne understrege, at det politiske ansvar for, at opgaverne udføres – og udføres forsvarligt – altid påhviler kommunalbestyrelsen, jf. retssikkerhedslovens § 15. Det gælder således uanset om det er kommunen selv, eller det er en privat leverandør, der udfører de opgaver, som borgerne er visiteret til.

Det hænger sammen med, at kommunalbestyrelsen har ansvaret for, hvorledes opgaven udføres og derfor også pligt til at føre tilsyn hermed og følge op på tilsynet, uanset om det er en kommunal eller privat leverandør, der konkret udfører en opgave for kommunen.

Det bør fremgå af aftalen med leverandørerne, hvordan der i forbindelse med den løbende drift skal ske kontrol af, at opgaven udføres med den aftalte og ønskede kvalitet.

Det er ligeledes altid kommunalbestyrelsen, der skal etablere et kontrolsystem og føre tilsyn med, at der gives den fornødne hjælp, og at opgaverne udføres i overensstemmelse med den kvalitet og de målsætninger, som kommunalbestyrelsen har fastlagt, jf. retssikkerhedslovens § 16.

Det har stor betydning for dagligdagen og livskvaliteten hos de borgere, der modtager hjælp, at de føler sig trygge ved at hjælpen leveres som aftalt, og det er derfor vigtigt, at disse principper overholdes i den daglige hjemmepleje i kommunen. Det er heldigvis også min opfattelse, at det er tilfældet langt de fleste steder.

Med dette brev er det min hensigt at sætte fokus på, at vi fortsat bestræber os på at værne om en positiv plejekultur med respekt for borgeren.

Med venlig hilsen

Benedikte Kiær