

22. februar 2019  
Sagsid: 18/28301

## Notat vedr. Kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp.

I første del af følgende, er emnerne oplistet i den rækkefølge, de optræder i kvalitetsstandarden. Under hvert punkt er en kommentar om relevante principafgørelser, eller en kommentar på om der ikke er identificeret relevante principafgørelser.

Derefter, en række uddrag fra Principafgørelser, som generelt omhandler relevante områder for §83 m.fl..

### Vejledning nr. 2 til serviceloven

Vejledningen nr. 2 til Serviceloven, er en vejledning i, hvordan serviceloven udmøntes. Det er f.eks. §§ernes indhold, omfang, formål, undtagelser, m.v. Der er ingen steder oplistet nøjagtigt hvad der skal udføres blot en vejledning i, hvad der overordnet er hensigten med loven og de enkelte §§. Det er her efter Principafgørelser for området, der er med til at lave vejledende retningslinjer på, hvordan niveauer for hjælp kan tolkes. Hvis der på et område ikke er en principafgørelse, er det op til kommunalbestyrelsen/ myndigheden at tolke ordlyden af lovteksten.

For at vurdere gyldigheden af Assens kommunes kvalitetsstandard, er her blot valgt få uddrag, som findes relevante for at kunne vurdere, om kvalitetsstandarden lever op til serviceloven.

I Vejledningen nr 2 til Serviceloven vedr. §83 står der f.eks.:

#### Punkt 58

**Indhold:** *Kommunalbestyrelsen har efter [§ 83](#) stk. 1, nr. 1, 2 og 3, jf. stk. 2, pligt til at sikre, at personer, der midlertidigt eller varigt har behov for personlig hjælp og pleje og praktisk hjælp og støtte til nødvendige opgaver i hjemmet og madservice, kan få tilbud om hjælp til disse funktioner.*

#### Punkt 59

##### Formål:

*Formålet med hjælp efter [§ 83](#) er at bidrage dels til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Hjælpen efter [§ 83](#) skal dermed ikke kun kompensere for væsentlige følger af nedsat funktionsevne, men også – i det omfang det er muligt – fremme den enkeltes muligheder for at leve et liv med bedst mulig funktionsevne.*

Generelt skal alle afgørelser træffes ud fra en konkret og individuel vurdering. Og selvom en kommune har en kvalitetsstandard, så skal kommunen ud fra en konkret og individuel vurdering, gå ud over serviceniveauet, hvis borgerens samlede funktionsevne og/eller sundhedstilstand, taler for dette.

### Opdeling jf. vores kvalitetsstands indsatser jf. Serviceloven §83

- Rengøring
  - Serviceloven beskriver ikke detaljer for niveauer for rengøring eller hyppighed. Det beskrives som "nødvendige opgaver" ud fra hvilket kommunen skal beslutte et niveau, som beskrives i Kvalitetsstandarden. Jf. vejledningen punkt 58, så beskrives det også som "hjælp og støtte til nødvendige opgaver i hjemmet..."
  - Principafgørelse 82-12, som beskriver at rengøring hver 4. uge, som et vejledende udgangspunkt, ikke er i strid med serviceloven. Ankestyrelsen har ikke taget stilling til rengøring hver 5. uge.
  - Principafgørelse 31-18 indikerer, hvad der kunne være praktiske opgaver i hjemmet.
- Tøjvask
  - Omtales ikke konkret i en Principafgørelse, hvorfor der ikke er detaljer for niveauer for tøjvask.
- Indkøb af helt nødvendige dagligvarer
  - Principafgørelse 13-16 siger bl.a.: En kommune kan i sin kvalitetsstandard fastsætte, at borgere, som er i stand til at benytte tekniske redskaber, som f.eks. online supermarked eller telefonisk varebestilling, ikke kan modtage indkøbsordning. Hvis borgeren selv kan varetage opgaven og dermed er selvhjulpnen, er borgeren ikke berettiget til at modtage praktisk hjælp.
  - Principafgørelser C-16-01 siger bl.a.: Hjælp til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet, herunder indkøb, skal gives efter en konkret individuel vurdering af behovet. Ankestyrelsen fandt ikke, at serviceloven indeholder hjemmel til at erstatte nødvendig personlig hjælp med et kontant tilskud. Ankestyrelsen lagde vægt på lovens bestemmelser om henholdsvis personlig hjælp og kontant tilskud. Ankestyrelsen fandt samtidig, at behov for indkøb af dagligvarer efter en konkret vurdering kan opfyldes ved udbringning af varer i stedet for hjælp i form af ledsagelse til at få købt ind.
- Mad (opvarme/anrette)
  - Omtales ikke konkret i en Principafgørelse
- Andre praktiske opgaver
  - Omtales ikke konkret i en Principafgørelse
- Personlig hygiejne
  - Principafgørelse 55-17 siger bl.a. at påmindelse om medicin er ikke en indsats jf. serviceloven, men bevilges jf. sundhedsloven (denne indgår derfor ikke i denne kvalitetsstandard).
  - 33-16 Kommunen skal alene tilbyde borgeren fodpleje efter bestemmelsen om personlig hjælp og pleje i servicelovens § 83, hvis der er tale om hjælp til almindelig fodpleje og ikke egentlig behandling. Almindelig fodpleje kan blandt andet omfatte klipning af negle og at få fødderne indsmurt i creme. Hvis borgeren har behov for fodbehandling, så skal udgiften dækkes efter sundhedslovgivningen. Fodbehandling kan blandt andet omfatte regelmæssig beskæring ved en statsautoriseret fodterapeut, så fissurdannelse og sår forebygges.
    - Hjemmeplejen laver altid en konkret vurdering hos borgeren. Hvis negleklipningen er ukompliceret, så vil de udføre den, også på fødder. Dette bør fremgå lidt tydeligere, næste gang kvalitetsstandarden ændres.
- Indtagelse af mad/drikke
  - Omtales ikke konkret i en Principafgørelse
- Mobilitet
  - Omtales ikke konkret i en Principafgørelse
- Struktur og sammenhæng
  - Omtales ikke konkret i en Principafgørelse

### Uddrag af relevante pasager i Principafgørelser:

#### Principafgørelse 20-15

Et kommunalt fastsat serviceniveau indgår i afgørelsesgrundlaget, og fravigelser skal begrundes særskilt af hensyn til ligebehandlingsprincippet.

Kommunen skal sørge for, at borgere der ikke selv kan gøre rent, får bevilget rengøring til nødvendige opgaver.

Kommunen kan i kvalitetsstandarden for personlig og praktisk hjælp i hjemmet fastsætte størrelsen på det areal, borgere som udgangspunkt får gjort rent i. Kvalitetsstandarden kan også fastlægge, hvilke og hvor mange rum hjælpen omfatter.

Kommunen skal dog altid foretage en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp til rengøring. I sager om bevilling af rengøring betyder det, at serviceniveauet, som det er beskrevet i kvalitetsstandarden, skal fraviges, hvis borgerens behov nødvendiggør det.

I kommunens vurdering af borgerens behov for rengøring, kan det være relevant at se på anvendte rum, og rummenes fordeling og funktion, samt om der er hjemmeboende børn, kørestol/hjælpe midler og borgerens nedsatte funktionsevne. Kommunen skal herefter tage stilling til, om serviceniveauet i kvalitetsstandarden skal fraviges i forhold til hyppighed, opgaver, omfanget af opgaver og areal, der skal rengøres.

#### Principafgørelse 82-12

Ankestyrelsen finder, at der er adgang for klageinstanser til at efterprøve, om kommunens kvalitetsstandard er i overensstemmelse med loven, når kvalitetsstandarden er anvendt i forbindelse med afgørelsen af en konkret sag. Vi har lagt vægt på, at klageinstanser kan efterprøve kommunens konkrete afgørelser, jf. servicelovens § 166, og at klageinstanser - i medfør af retssikkerhedslovens § 69 - kan efterprøve retlige spørgsmål. Ved efterprøvelse af skønsmæssige afgørelser indebærer dette bl.a. en vurdering af, om de kriterier, der er anvendt af kommunen, er lovlige.

Bestemmelsen i retssikkerhedslovens § 60, stk. 3, om afgørelser om det generelle serviceniveau, afskærer ikke klageinstanser fra at tage stilling til kvalitetsstandarden i forbindelse med konkrete afgørelser i forhold til borgeren.

Vi finder, at kommunens serviceniveau - om at rengøring bevilleges hver fjerde uge - som et vejledende udgangspunkt ikke er i strid med serviceloven. Det forudsættes som altid, at man foretager en konkret og individuel vurdering af hver borger. Vi har lagt vægt på, at kravet om nødvendig hjælp i servicelovens § 83, stk. 1, nr. 2, skal vurderes ud fra både objektive og subjektive kriterier.

#### Principafgørelse 31-18

Vi lægger i den sammenhæng vægt på, at ovenstående opgaver, som fjernelse af almindelig husaffald, oprydning, opvask, tøjvask, støvsugning, gulvvask og lign. har karakter af huslige pligter, der normalt skal udføres i forbindelse med bevarelsen af hjemmet og som er tilbagevendende.

#### Principafgørelse 54-15

Der er ikke i serviceloven præcise beskrivelser af, hvilke normer der gælder for rengøring. Der er i kommunens kvalitetsstandard generel serviceinformation om rengøring til borgerne i kommunen. En kommunes afslag på hjælp til rengøring, fordi en borger kan gøre rent fordelt over flere uger, er som udgangspunkt ikke i strid med servicelovens formål.

#### Principafgørelse 83-12

En kommune var berettiget til at give afslag på fortsat praktisk hjælp med henvisning til, at borgeren kunne benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaverne op eller gøre brug af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler.

## Myndighed Sundhed

Kommunen havde foretaget en konkret og individuel vurdering af borgerens helbredssituation og funktionsevne. Det var herunder vurderet, om borgeren ville være i stand til at betjene sig af de nødvendige redskaber og hjælpemidler.

Det var et lovligt kriterium, når kommunen ved vurderingen af behovet for praktisk hjælp, ifølge kommunens kvalitetsstandard for praktisk hjælp, lagde vægt på, om borgeren selv kunne varetage rengøringen ved at bruge hjælpemidler.

**Principafgørelse 32-16:** Robotstøvsugere er forbrugsgode og indgår i sædvanligt indbo

Note: Der gøres opmærksom på, at Principafgørelse 83-12 giver mulighed for at give afslag på praktisk hjælp, med henvisning til, at borgeren kunne benytte mindre belastende arbejdsstillinger, dele opgaverne op eller gøre brug af andre redskaber eller teknologiske hjælpemidler. Et andet redskab kunne f.eks. være en robotstøvsuger. Principafgørelse 32-16 afgør desuden, at en robotstøvsuger er sædvanligt indbo, og dermed noget borgeren selv skal købe.

### Praksis for sagsbehandling i Myndighed Sundhed

Alle afgørelser som træffes i Myndighed Sundhed, både de daglige og de der er udført ved revisitering, træffes ud fra en konkret og individuel vurdering. Det er et tæt samarbejde med Hjemmeplejen, sygeplejen, terapeuter, sygehuse og borgere, så alle oplysninger om borgerens funktionsevne, inddrages i afgørelsen. Det betyder, at der ikke foretages besøg af visitationen, men at f.eks. Hjemmeplejen har været i hjemmet og har dokumenteret en udførlig beskrivelse af borgerens funktionsevne.

Hvis en ansøgning tyder på et afslag, eller hvis hjælpen som følge af et nyt serviceniveau nedsættes, vil borgeren blive partshørt. Der gives som udgangspunkt 3 uger til partshøring.

I partshøringen beskrives det myndigheden har registreret om borgerens funktionsevne og en beskrivelse af, på hvilket grundlag afgørelsen træffes.

Hvis borgeren har andre oplysninger som kan have betydning for afgørelsen, kan de indsende disse oplysninger og visitationen vil inddrage oplysningerne i en ny afgørelse. I den forbindelse vil myndigheden tage kontakt til borger og der kan være behov for yderligere udredning hos samarbejdspartnere eller egen læge.

Såfremt myndighed fastholder niveauet i afgørelsen, kan borgeren klage over afgørelsen.

Hvis borgeren klager, vil sagen blive revurderet, og hvis kommunen fortsat fastholder, vil klagen blive sendt til Ankestyrelsen.