
Tilsynet i henhold til grundlovens § 71
§71-tilsynet alm. del - Bilag 162
Offentligt

Folketinget – Tilsynet i henhold til grundlovens § 71

Christiansborg, den 19. juni 2007

Til

udvalgets medlemmer og stedfortrædere.

**Inspirationspapir til viderudvikling af gode kommunale tilsyn på plejehjem
og i plejeboliger udleveret ved § 71-tilsynets møde med KL den 19. juni 2007**

Med venlig hilsen
Maiken Bork Clausen,
udvalgssekretær.



Inspirationspapir til videreudvikling af gode kommunale tilsyn på plejehjem og i plejeboliger*

Baggrund.....	2
Lovgrundlaget.....	2
Målgruppen for de kommunale tilsyn på plejecentre	3
Det overordnede formål med de kommunale tilsyn.....	3
Organisering af de kommunale tilsyn på plejecentre.....	4
Særligt om samtykke	5
Kommunalbestyrelsens rolle i tilsynene	5
Samlet redegørelse om tilsynet.....	6
Indhold og rammer for det uanmeldte tilsyn	7
Formålet med de uanmeldte tilsyn.....	7
Gennemførelse af det uanmeldte tilsyn.....	7
Opsamling og afrapportering af det uanmeldte tilsyn.....	8
Indhold og rammer for det anmeldte tilsyn	8
Gennemførelse af det anmeldte tilsynsbesøg.....	9
Opsamling og afrapportering af det anmeldte tilsyn.....	9
Supplerende bruger- og pårørendeundersøgelser	10
Bilag 1 - Skema til brug for individuelle uanmeldte tilsynsbesøg	11
Bilag 2 - Skemaer til brug for dialogmøder ved de anmeldte tilsynsbesøg	14
Bilag 3 – Bruger- pårørendeundersøgelser	18
Bilag 4 – uddrag af relevant lovtekst	22
Kapitel 2	26

Den 13. februar 2007

Jnr 09.02.00 A26
Sagsid 000166234

Ref TJJ
tjj@kl.dk
Dir 3370

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

Tlf 3370 3370
Fax 3370 3371

www.kl.dk

1/27

* Plejehjem og andre plejeboliger er i inspirationspapiret samlet benævnt som plejecentre.

Baggrund

Fælleddgård-sagen i foråret 2006 satte gang i en debat om de kommunale tilsyn på plejehjem og i plejeboliger. Rambøll rapporten, som Socialministeriet efterfølgende fik udarbejdet, retter dog fokus mod nogle forbedringspunkter, som kommunerne i en udviklingsproces kan tage fat på. KL er enig i, at det er fornuftigt at videreudvikle de kommunale tilsyn på plejehjem og i plejecentre.

Socialministeren har ultimo januar 2007 fremsat ændringsforslag til lov om tilsyn på plejecentrene. Lovændringen består primært i at ministeren skal bemyndiges til at fastsætte særlige rammer og indholds krav for det kommunale tilsyn.

KL har i sit høringssvar lagt vægt på, at med den nye kommunestruktur, er der væsentlige bedre forudsætninger for at prioritere det kommunale tilsyn samt at det er vigtigt, at tilsynene forsat kan tilrettelægges, så de matcher den enkelte kommunes virkelighed.

KL er enig i behovet for at sætte fokus på det gode kommunale plejecenter-tilsyn, da det vurderes at være et væsentligt element i kommunernes løbende kvalitetsarbejde. Gennem målrettede og effektive tilsyn skabes der kvalitets-sikring og kvalitetsudvikling, som kan og bør inddrages i den daglige indsats på plejecentre. Tilsynene skal derfor organiseres og gennemføres, så der skabes gode rammer for såvel kontrol som læring.

På den baggrund har KL udarbejdet dette inspirationspapir om, hvordan kommunerne kan gennemføre et målrettet og effektivt tilsyn på plejecentre.

Inspirationspapiret kan anvendes af alle kommuner i den skitserede form eller det kan indgå delvist eller suppleres med kommunens egen tilsynsmodel. KL har ingen intentioner om, at kommunale tilsyn med plejecentre skal være ens. Papiret skal alene – på lige fod med andet materiale - tjene som bidrag til kommunalbestyrelsens drøftelser og beslutninger om den fremtidige tilrettelæggelse af det gode kommunale tilsyn.

Lovgrundlaget

Reglerne om tilsyn på plejecentre er reguleret i lov om social service § 151. Herudover er der i dette inspirationspapir fokus på anden relevant lovgivning, som har betydning for tilsynet. Det drejer sig om følgende områder:

- Lov om social service §§ 16 og 17 – brugerinddragelse og bruger og pårørenderåd,
- lov om social service, kapitel 24 om magtanvendelse og andre indgreb in selvbestemmelsesretten,
- lov om social service § 150 – kommunalbestyrelsens pligt til at følge op på enkeltsager,
- lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 43 – overladelse af opgaver til private,
- værgemålsloven kapitel 2 – værgemål for voksne,
- bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandører af personlig og praktisk hjælp mv. – kvalitets- og priskrav, og
- bekendtgørelse om udlejning af almene boliger § 24 – brugerinformation.

Uddrag af lovtekst mv. fremgår af **bilag 4**.

Målgruppen for de kommunale tilsyn på plejecentre

Tilsynet skal gennemføres på alle kommunens plejecentre inkl. de private plejecentre, som har indgået driftsoverenskomst med kommunen. Tilsynet skal målrettes netop den gruppe af ressourcetsvage borgere, som bor i plejecentre. Kommunens almene ældreboliger er således ikke omfattet af regler om tilsyn på plejecentre.

Det overordnede formål med de kommunale tilsyn

Målet for tilsynet er, at myndigheden – blandt andet via de ældres oplysninger – kan sikre, at de ældre får den hjælp, de er visiteret til, og at hjælpen udføres på en ordentlig måde.

KL anbefaler herudover, at tilsynene også indeholder opfølgning på anden relevant lovgivning, fx regler om magtanvendelse, værgemål og bruger- og pårørenderåd. På denne vis får kommunalbestyrelsen et samlet billede af de juridiske og kvalitetsmæssige forhold på kommunens plejecentre. Tilsyn med anden relevant lovgivning er derfor indarbejdet i denne vejledning.

KL anbefaler endvidere, at de kommunale tilsyn koncentrerer om, at kontrollere og følge op på forhold, som ikke kontrolleres af anden myndighed. Det er uhensigtsmæssigt at have flere forskellige myndighedstilsyn på samme indsatsområder, da det kan skabe uklarhed, fx om hvilken myndighed der efterfølgende har forpligtigelsen til opfølgning. Af andre myndighedstilsyn skal nævnes:

- Embedslægetilsyn – medicin tilsyn som supplement i det kommunale
- Brandtilsyn
- Arbejds miljøtilsyn
- Miljø- og levnedsmiddeltilsyn

Organisering af de kommunale tilsyn på plejecentre

Organisering og tilrettelæggelse af tilsynene er kommunalbestyrelsens ansvar. Reglerne beskriver alene følgende forhold om organiseringen: "Den praktiske gennemførelse af tilsynene kan alene gennemføres af myndigheds personer i forvaltningen eller private virksomheder, som varetager tilsynsopgaver. Leverandører af hjemmehjælp/hjemmepleje kan **ikke** varetage tilsynsfunktioner".

Det betyder, at kommunen skal sikre, at tilsynsopgaven på ældreområdet er klart defineret som en ren myndighedsopgave, hvor myndigheden fører tilsyn med kommunale og private leverandører. Det samme gælder for kommunens tilsynsforpligtigelse på socialområdet og på børne- og ungdomsområdet.

Rammerne for sagsbehandlingen og opgaveløsningen skal altid varetages af den kommunale myndighed og kommunalbestyrelsen, hvorimod selve udførelsen af tilsynene kan varetages af kommunale tilsynsmedarbejdere eller private virksomheder.

KL anbefaler som tidligere nævnt, at tilsynsopgaven opprioriteres herunder udvikles som en særlig faglig disciplin. Erfaringer fra både kommuner og amter viser, at det at gennemføre gode tilsyn kræver såvel gode værktøjer som særlige faglige kompetencer. KL vurderer, at der er behov for at udvikle og prioritere tilsynsopgaverne, så tilsynet kommer til at fremstå som en selvstændig faglig disciplin i den kommunale organisation.

I organiseringen skal kommunen overveje, hvordan tilsynsenheden får sagsvolumen nok til at sikre fornødne faglige kompetencer til både at sagsbehandle, udvikle og gennemføre tilsynet. Samtidig skal det overvejes, hvordan tilsynsenheden også sikres faglig forankring i den relevante faglige forvaltningsenhed. Den faglige forankring er dels relevant i forhold til at udvikle de faglige miljøer i kommunen og dels relevante for at sikre gode tilsyn på særlige lokalfaglige indsatser, egne kulturer og værdier og andre lokale forhold.

Der er flere muligheder i organiseringen af opgaven. I de meget store kommuner er det både muligt og relevant at organisere en selvstændig tilsynsfunktion målrettet et enkelt område; fx en selvstændig tilsynsenhed på ældreområdet og en selvstændig tilsynsmyndighed på henholdsvis socialområdet og børne- og ungdomsområdet.

I andre kommuner vil der måske ikke være volumen nok i tilsynsopgaverne inden for det enkelte fagområde. Her kan man overveje tilsynsenheder, som varetager tilsyn inden for flere fagområder fx ældre- og socialområdet. En

alternativ model kan være at organisere tilsynsopgaverne i en visitatorenhed, hvis en sådan findes på henholdsvis ældre- og socialområdet.

Det er altid vanskeligt at fastsætte præcise rammer for, hvor stor en faglig enhed skal være for at være bæredygtig, men et forsigtigt bud vil være minimum 3 medarbejdere, som primært beskæftiger sig med tilsynsopgaver. KL anbefaler som hovedregel, at minimum to personer gennemfører besøgene. Dels for at sikre validitet i observationer og afrapportering og dels for at skabe et læringsrum baseret på videndeling og fælles refleksion.

Det er på samme måde vanskeligt at fastsætte en ressourceramme for det samlede ressourceforbrug, da det vil være forskelligt fra kommune til kommune. Et **forsigtigt skøn** på ressourceforbruget pr. plejecenter inkl. forbedelse, tilsyn databehandling, rapportskrivning og opfølgning vurderes at være mellem 60 – 100 timer. Hertil skal lægges udviklingsopgaver, brugerundersøgelser, samlet rapportskrivning, fælles opsamling, politiske oplæg og andre administrative opgaver.

Særligt om samtykke

Tilsynet udføres af kommunale myndighedspersoner eller private, som kommunen har lavet aftale med. Når en opgave overlades til private, er disse omfattet af reglerne i forvaltningsloven i forhold til den opgave, der udføres, jf. retssikkerhedslovens kapitel 3a og § 43.

For at kunne gennemføre et tilsyn, er der behov for adgang til oplysninger om en udvalgt række borgere. En kommune anses i forvaltningsretlig forstand som en enhedsforvaltning. Dvs. at kommunens forskellige forvaltninger er ikke selvstændige forvaltningsmyndigheder, men dele af den kommunale enhedsforvaltning. Et plejecenter og en kommunal forvaltning er altså dele af samme forvaltning.

Inden for den kommunale enhedsforvaltning er der adgang til udveksling af oplysninger uden samtykke. Udføres tilsynet af enten kommunale medarbejdere – uagtet hvor de er organiseret i kommunen – eller private er det ikke nødvendigt, at indhente samtykke fra beboerne for at få adgang til oplysninger.

Inden for kommunen er adgangen til at udveksle oplysninger alene begrænset af reglen om tavshedspligt i forvaltningslovens § 27 og reglen om at man ikke må skaffe sig andre oplysninger end dem, der er nødvendige for at behandle sagen, jf. forvaltningslovens § 32.

Kommunalbestyrelsens rolle i tilsynene

Medlemmer af kommunalbestyrelsen **kan** deltage i det anmeldte og det uanmeldte tilsynsbesøg, men KL kan ikke anbefale en sådan model. Dels kan

der stilles spørgsmålstegn ved politikernes habilitet i en myndighedsopgave, jf. Rambølls undersøgelse i 2006 af tilsynene på plejecentre m.v., og dels kan det begrænse det fortrolige rum mellem borger og tilsynsmyndighed.

Kommunalbestyrelserne behandler løbende eller én gang årligt de enkelte tilsynsrapporter samt den samlede redegørelse om de kommunale tilsyn.

Herudover kan/bør kommunalbestyrelsen stille sig til rådighed, hvis et plejecenter eller et bruger- og pårørenderåd ønsker en drøftelse af én eller flere af tilsynsrapporterne. Det skal hertil bemærkes, at disse anbefalinger alene forholder sig til de konkrete myndighedstilsyn på ældreområdet. Kommunalbestyrelsen kan naturligvis forsat aflægge besøg og deltage i forskellige arrangementer på plejecentrene som led i kommunalbestyrelsens overordnede forpligtigelse til at føre tilsyn med de kommunale serviceydelser.

Samlet redegørelse om tilsynet

Mindst én gang årligt skal kommunalbestyrelsen udarbejde og offentliggøre en samlet redegørelse om de anmeldte og de uanmeldte kommunale tilsyn samt om embedslægens tilsyn.

Den samlede redegørelse offentliggøres og sendes i høring i bruger- og pårørenderåd og i kommunens ældreråd. Kommunalbestyrelsen drøfter herefter redegørelsen på et møde med henblik på opfølgning af tilsynet.

Den samlede redegørelse kvalificeres ved en systematisk afrapportering af de fælles datagrundlag. Systematikken skal afspejle ligheder og forskelle i kvaliteten mellem kommunens forskellige plejecentre og gerne udviklingen henover flere år.

I forhold til formidling af den samlede redegørelse kan det overvejes at anvende et kvantificeringssystem i sine tilsyn. Der kan eksempelvis peges på en smileymodel, som afspejler gradueringen af kvaliteten på de enkelte tilsynsområder.

Fordelen ved en sådan kvantificeringsmodel er, at modellen kan understøtte en mere tilgængelig formidling af mange og ofte komplekse tilsynresultater. Ulempen ved modellen er, at der meget let kan opstå diskussion om "retfærdigheden" i en sådan model. Er det eksempelvis rimeligt at en alvorlig fejl i den direkte pleje og omsorg vægter det samme som en fejl af ren administrativ karakter.

Konkret kan man forestille sig at to plejecentre i en kommune kan score ens antal af sure smiley, hvor der på det ene plejecenter er tale om alvorlige pleje- og omsorgsproblemer og på det andet er tale om rod i nogle administrative arbejds gange.

Indhold og rammer for det uanmeldte tilsyn

Formålet med de uanmeldte tilsyn

De uanmeldte tilsynsbesøg skal sikre, at det pågældende plejecenter ikke kan nå at forberede tilsynsbesøget på en sådan måde, at tilsynet ikke bliver opmærksomt på eventuelle unævnte problemer, som der skal rettes op på.

Succeskriterier

- At afdække og beskrive om beboerne får den pleje og de aktivitetsydelser, de er visiteret til, og om den visiterede pleje og aktivitetsydelser dækker beboernes behov for pleje og aktivitet,
- at afdække og beskrive om den leverede pleje og aktivitetsydelser er i harmoni med kommunens standard for kvalitet,
- at afdække og beskrive om der er udarbejdet plejeplan for alle relevante indsatsområder og om der løbende følges op på plejeplanens indsatsområder,
- at afdække og beskrive om relevant anden lovgivning anvendes og administreres korrekt – fx regler om magtanvendelse og regler om værgeomål,
- at beboere og evt. pårørende får mulighed for at give udtryk for tilfredshed eller utilfredshed med forholdene på plejecentret, og
- at afdække og beskrive særlige indsatsområder som kommunalbestyrelsen ønsker i fokus, fx kontaktperson til den enkelte beboer.

Gennemførelse af det uanmeldte tilsyn

Det uanmeldte tilsyn bør gennemføres ved, at tilsynsmyndigheden aflægger besøg hos et antal tilfældigt udvalgte beboere på plejecentret. Der er ikke fastsat nærmere regler for, hvor mange beboere der skal besøges. KL anbefaler, at der besøges mellem 5 – 10% af beboerne, dog minimum 3-5 beboere, hvis der er tale om meget små boenheder. Hvis der afdækkes kritisable forhold øges antallet af besøg afhængig af graden af de kritisable forhold.

Tilsynet bør gennemføres efter et skema, som sikrer, at alle tilsyn gennemføres på samme måde og at indsamlede data kan indgå i fælles og systematisk dataopsamling for alle gennemførte tilsyn. Forslag til skema er vedlagt som **bilag 1**.

Tilsynet forudsættes gennemført i dialog med beboeren. Beboeren informeres om tilsynets formål samt rammerne for selve tilsynet, herunder at afrapportering foregår anonymt.

For beboere, der er for resourcesvage til at deltage aktivt i tilsynsbesøget, gennemføres tilsynet alene som observationsbesøg med gennemgang af det foreliggende materiale i form af visitationsafgørelser, plejeplaner og andet skriftlig dokumentation samt tilsynets egne observationer om beboeren og

dennes forhold. Tilsynet kan i disse situationer vælge at tage kontakt til beboernes pårørende og/eller værge.

Tilsynet kan ved alle beboertilsynene vælge at involvere beboerens daglige plejepersonale og herigennem indhente nødvendig information om beboeren og dennes forhold. Det anbefales, at plejepersonale ikke deltager i hele tilsynsbesøget, da beboeren skal have mulighed for at udtrykke eventuel utilfredshed eller utryghed i et fortroligt rum.

Opsamling og afrapportering af det uanmeldte tilsyn

Tilsynet udfylder tilsynsskema for hvert enkelt tilsyn. Tilsynet udarbejder på baggrund af de enkelte tilsynsskemaer en samlet rapport om de gennemførte tilsyn. Der udarbejdes én samlet rapport for de uanmeldte tilsyn for hvert plejecenter.

Rapporten for det enkelte plejecenter sendes til kommentering på plejecentret for at sikre, at der ikke er misforståelser eller egentlige fejl i rapporten.

Herefter offentliggøres rapporten og sendes til høring i plejecentrets bruger- og pårørenderåd og i kommunens ældreråd. Bruger- og pårørenderådene har ret til at få en gennemgang og drøftelse af tilsynsrapporten. Kommunalbestyrelsen fastsætter rammerne for en sådan drøftelse, herunder hvem der skal deltage i drøftelsen som kommunale repræsentanter.

Indhold og rammer for det anmeldte tilsyn

Formålet med de anmeldte tilsynsbesøg

De anmeldte tilsynsbesøg, hvor både beboere, pårørende og medarbejdere kan forberede sig til tilsynsbesøget, skal sikre et godt grundlag for dialogen om forholdene for de svageste ældre, herunder forhold, der er grundlag for at rette op på.

Succeskriterier:

- Gennem dialog og observation og med udgangspunkt i servicebeskrivelse og/eller kvalitetsstandarder at kortlægge og beskrive den generelle kvalitet på plejehjemmet og i plejeboligcentret,
- at afdække og beskrive om den generelle kvalitet på stedet overholder gældende lovgivning og retningslinier ,
- at afdække og beskrive om den generelle kvalitet er i harmoni med kommunens standard for generel kvalitet på plejehjem og i plejeboligcentret, og
- at afdække og beskrive særlige indsatsområder som kommunalbestyrelsen ønsker fokus på, fx indholdet af sociale aktiviteter.

Gennemførelse af det anmeldte tilsynsbesøg

Det anmeldte tilsynsbesøg meldes ud til det enkelte plejecenter i god tid, så plejecentret har mulighed for at forberede sig til tilsynsbesøget. I forbindelse med anmeldelsen af tilsynsbesøget informeres plejecentret om rammerne for tilsynsbesøget samt særlige forhold, der bør forberedes, fx tilvejebringelse af relevant dokumentation. Ved anmeldelse af tilsynet bør der ligeledes ske information om, hvorvidt der er særlige punkter fra tidligere anmeldte -, uanmeldte - eller embedslæge tilsyn, som der skal ske opfølgning på.

Det anbefales, at det anmeldte tilsyn gennemføres af minimum to myndighedspersoner. Tilsynet bør tilrettelægges, så myndighedspersonerne kommer rundt på centret og dermed får mulighed for at observere det daglige liv på plejecentret samt mulighed for spontan dialog med beboere og medarbejdere. Kun ved at færdes rundt på plejecentret kan myndighedspersonerne observere på bløde værdier som kultur samt tiltale- og omgangstone. Det anbefales, at ét eller flere af de anmeldte tilsyn tilrettelægges, så de helt eller delvist sker i aftentimerne.

Det anmeldte tilsyn gennemføres og tilrettelægges, så der er dialog med relevante parter på plejecentret. Der bør derfor som minimum sikres dialog med beboerrepræsentanter og pårørenderepræsentanter, ledelse, repræsentanter fra plejepersonalet og repræsentanter fra andre funktioner, fx administration og køkken.

Dialogen med de nævnte grupper kan enten ske i de enkelte grupper eller i fælles gruppe(r), bruger- og pårørenderådene kan evt. inddrages som repræsentanter for flere af de nævnte grupper.

Dialogen bør foregå dels som en åben dialog med referat og som en struktureret dialog med fastsatte spørgsmål i skemaform. Den strukturerede dialog skal sikre en vis ensartethed på tværs af kommunens plejecentre og give mulighed for fælles dataopsamling. Forslag til dialogskemaer er vedlagt som **bilag 2**.

Udover dialogen skal tilsynet foretage egne observationer af den generelle kvalitet på plejecentret. Observationer kan dels foregå som direkte observationer ved at færdes rundt på plejecentret eller ved observation gennem forskellige former for dokumentation eksempelvis indberetninger og reddegørelse om magtanvendelse.

Opsamling og afrapportering af det anmeldte tilsyn

Efter gennemførelsen af det anmeldte besøg udfærdiges der en samlet rapport over hvert enkelt anmeldte tilsyn. Rapporten bør indledningsvis inde-

holde en overordnet beskrivelse af plejecentret. Dernæst bør der være et afsnit om opfølgning fra tidligere tilsynsbesøg og dernæst et afsnit med af-rapportering af det aktuelle tilsyn. Afrapporteringen skal indeholde referat af de åbne dialoger samt en fælles opsamling på den strukturerede dialog.

Den færdige redegørelse sendes til kommentering hos ledelsen på plejecentret særligt med henblik på afklaring af eventuelle misforståelser eller faktuelle fejl.

Rapporten offentliggøres herefter og sendes til høring i bruger- og pårørenderråd samt hos kommunens ældreråd.

Supplerende bruger- og pårørendeundersøgelser

Bruger- og pårørendeundersøgelser er spørgeskemaundersøgelser, som giver kommunerne et opdateret, indgående og konkret billede af borgerne syn på kommunens ældrepleje. Sådanne undersøgelser kan gennemføres uden store omkostninger og er et effektivt redskab i den kommunale planlægning af den fremtidige kommunale ældrepleje.

KL anbefaler derfor at supplere de lovpligtige tilsynsbesøg med årlige bruger- og pårørende undersøgelser. Det anbefales at udfærdige to forskellige spørgeskemaer målrettet henholdsvis beboere og pårørende.

Spørgsmålene bør udformes så de kan anvendes over flere år og dermed skabe en løbende dokumentation af den oplevede kvalitet på plejehjemmet og i plejeboligcentret.

Særligt for beboerne bør det overvejes om spørgeskemaerne skal uddeles til beboerne eller om spørgeskemaerne skal besvares gennem individuelle – eller fokusgruppeinterview, der kan gennemføres af medarbejdere i myndighedsfunktionen.

Forslag til spørgeskemaer er vedlagt som **bilag 3**.

Bilag 1 - Skema til brug for individuelle uanmeldte tilsynsbesøg

Borgerens navn og cpr nr.

Spørgsmål / indsats	Ja	Nej	Delvist	Bemærkninger
Er borgeren informeret om formål og indhold af det uanmeldte tilsyn?				<i>Det anføres om borgeren er i stand til at forstå informationen</i>
Deltager borgeren aktivt i tilsynsbesøget?				
Deltager andre end borgeren i tilsynsbesøget?				<i>Det anføres hvem der evt. deltager</i>
Foreligger der en skriftlig afgørelse over hvilken hjælp borgeren er bevilget?				
Er der foretaget en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp?				
Er der sammenhæng mellem den hjælp borgeren er visiteret til og den hjælp borgeren har brug for?				
Er den leverede hjælp dokumenteret?				<i>Det anføres hvilken form for dokumentation</i>
Er der sammenhæng mellem den bevilgede og den leverede hjælp?				
Foreligger der en skriftlig plejeplan for borgeren?				
Indeholder plejeplanen alle relevante indsatsområder?				
Sker der løbende opfølgning i plejeplanen?				
Leveres den bevilgede hjælp som beskrevet i kommunalbestyrelsens standard for kvalitet?				
Medinddrages borgeren i den løbende tilrettelæggelse af plejen?				<i>Det anføres om der er dokumenteret medinddragelse eller borgeren angiver at blive medinddraget</i>

Medinddrages borgeren i den løbende tilrettelæggelse af aktivitet?				<i>Det anføres om der er dokumenteret medinddragelse eller borgeren angiver at blive medinddraget</i>
Medinddrages borgeren i udførelsen af plejen?				<i>Det anføres om der er dokumenteret medinddragelse eller borgeren angiver at blive medinddraget</i>
Oplever borgeren at få sine behov for pleje dækket?				<i>Serviceniveau eller har borgeren fået tilbud</i>
Oplever borgeren at få sine behov for aktivitet dækket?				
Oplever borgeren at få sine behov for træning dækket?				
Er borgeren tilfreds med kvaliteten af den pleje der ydes?				
Er borgeren tilfreds med kvaliteten de aktivitetstilbud der tilbydes?				
Er borgeren tilfreds med kvaliteten af den træning der tilbydes?				
Får borgeren leveret mad fra plejecentret?				
Er borgeren tilfreds med maden?				<i>Borgerens bemærkninger anføres</i>
Er borgeren tilfreds med det antal hjælpere der yder borgeren hjælp?				
Deltager borgeren i fælles fysiske aktiviteter på plejecentret				<i>Det anføres hvilke eller hvorfor borgeren ikke deltager</i>
Deltager borgeren i fælles sociale aktiviteter på plejecentret				<i>Det anføres hvilke eller hvorfor borgeren ikke deltager</i>
Er pårørende inddraget i plejen af borgeren?				<i>Det anføres i hvilket omfang pårørende inddrages eller hvorfor pårørende ikke inddrages.</i>

Har borgeren behov for værgemål?				
Er der indgået værgemål?				
Har borgeren brug for særlige foranstaltninger i henhold til magtanvendelsesreglerne?				
Er der foretaget registrering af magtanvendelse?				
Anvendes relevante samtykkeerklæringer?				
Har borgeren særlige bemærkninger?				
Har tilsynet særlige bemærkninger eller observationer?				

Bilag 2 - Skemaer til brug for dialogmøder ved de anmeldte tilsynsbesøg

Dialog med ledelse

Spørgsmål/indsats	Ja	Nej	Delvist	Bemærkninger
Opfølgning fra andre tilsynsbesøg				<i>Det anføres hvad der skal følges op på og om der er foretaget nødvendige korrektioner</i>
Er der iværksat nye kvalitetsforbedrende initiativer siden sidste tilsynsbesøg?				
Er magtanvendelsesreglerne anvendt?				
Foreligger der lovpligtige indberetninger for magtanvendelse?				
Er der beboere, der har behov for værgemål?				
Er der er iværksat relevante værgemål?				
Er der offentliggjort en opdateret brugerinformation om plejecentret jf. regler om almenboliger m.v.				
Andet				

Der kan tilføjes en række spørgsmål af lokal karakter om kvalitetsparametre og kvalitetsudvikling og kvalitetssikring.

Der kan fx tilføjes data om:

- Medarbejderflow
- Sygefravær
- Kompetenceudvikling
- Vikaranvendelse

Dialog med medarbejdere

Spørgsmål/indsats	Ja	Nej	Delvist	Bemærkninger
Giver hverdagen mulighed for at levere den i standarden beskrevne pleje og aktivitetskvalitet?				
Inddrages beboerne løbende i planlægning og levering af pleje- og aktivitetsydelse?				
Er der et godt samarbejde med pårørende?				
Arbejdes der løbende med kvalitetsudvikling og kvalitetssikring af pleje- og aktivitetsydelse?				
Sker der nødvendig oplæring af nye medarbejdere?				
Sker der nødvendig oplæring i nye opgaver?				
Er der et godt samarbejde på tværs af plejegrupper?				
Er der et godt samarbejde med andre faggrupper?				
Andet				

Dialog med borgere

Spørgsmål/indsats	Ja	Nej	Delvist	Bemærkninger
Medinddrages beboerne i tilrettelæggelsen og udførelsen af fælles aktiviteter?				
Oplever beboerne at blive informeret løbende om generelle forhold på plejecentret?				
Inddrages pårørende i fornødent omfang i det daglige liv?				
Er kvaliteten af maden tilfredsstillende?				
Er kvaliteten af selve måltidet – rammerne hvor maden indtages o.s.v tilfredsstillende?				
Er bruger- og pårønderådet synligt?				
Andet				

Dialog med pårørende

Spørgsmål/indsats	Ja	Nej	Delvist	Bemærkninger
Medinddrages pårørende i det daglige liv?				
Er pårørende tilstrækkelig informeret om det daglige liv?				
Medinddrages pårørende i særlige aktiviteter eller arrangementer?				
Er pårørende tilstrækkelig informeret om særlige aktiviteter eller arrangementer?				
Er pårørende orienteret om, hvordan man kommer i kontakt med relevante ledere og medarbejdere på plejecentret?				
Er bruger- og pårønderådet synligt?				
Andet				

Bilag 3 – Bruger- pårørendeundersøgelser

Spørgeskema til beboere

Spørgsmål	Meget tilfreds	Tilfreds	Mindre tilfreds	Utilfreds	Hverken / eller
Er du overordnet tilfreds med forholdene på plejecentret?					
Er du tilfreds med den personlige hjælp du modtager?					
Er du tilfreds med den måde du bliver medinddraget i tilrettelæggelsen af den personlige hjælp?					
Er du tilfreds med den praktiske hjælp du modtager?					
Er du tilfreds med den måde du bliver medinddraget i tilrettelæggelsen af den praktiske hjælp?					
Er du tilfreds med de fælles fysiske aktiviteter der foregår?					
Er du tilfreds med de fælles sociale aktiviteter der foregår?					
Er du tilfreds med maden?					
Er du tilfreds med den måde maden serveres på?					
Er du tilfreds med at spise der hvor du spiser – hos dig selv eller sammen med andre?					
Er du tilfreds med det antal hjælpere der hjælper dig?					

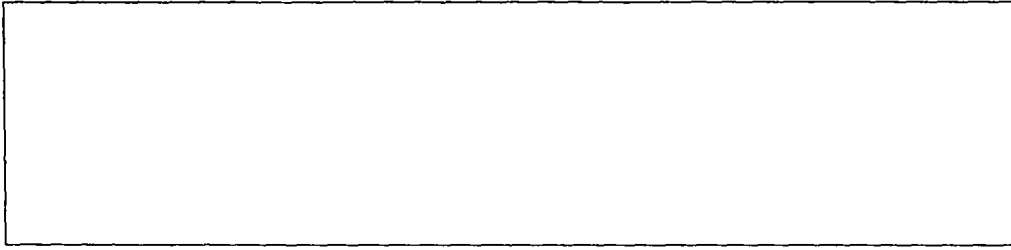
Er du tilfreds med de hjælpere som oftest hjælper dig?					
Er du tilfreds med den information du modtager om plejehjemmets aktiviteter m.v.?					
Er du tilfreds med din bolig?					

Tekstboks til borgerens egne kommentarer:

Spørgeskema til pårørende

Spørgsmål	Meget tilfreds	Tilfreds	Mindre tilfreds	Utilfreds	Hverken / eller
Er du overordnet tilfreds med forholdene på plejecentret?					
Er du tilfreds med den personlige hjælp din pårørende modtager?					
Er du tilfreds med den praktiske hjælp din pårørende modtager?					
Er du tilfreds med den måde du bliver medinddraget i forholdene omkring din pårørende?					
Er du tilfreds med de fælles fysiske aktiviteter der foregår?					
Er du tilfreds med de fælles sociale aktiviteter der foregår?					
Er du tilfreds med den mad din pårørende modtager?					
Er du tilfreds med rammerne der, hvor din pårørende indtager sine måltider – borddækning, servering m.v.?					
Er du tilfreds med det antal hjælpere der hjælper din pårørende?					
Er du tilfreds med den information du modtager om plejecentrets aktiviteter m.v.					

Tekstboks til pårørendes egne kommentarer:



Bilag 4 – uddrag af relevant lovtekst

Bekendtgørelse af lov om social service, lbk nr. 929 af den 5. september 2006:

Brugerinddragelse

Kapitel 5

Brugerinddragelse, rådgivende samarbejdsorganer m.v.

§ 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.

§ 17. Kommunalbestyrelsen skal nedsætte bruger- og pårønderåd i tilknytning til plejehjem m.v., jf. § 192, plejeboligbebyggelser omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap og andre tilsvarende boligenheder. Kommunalbestyrelsen fastsætter sammensætningen af rådet under hensyntagen til lokale forhold, dog således, at brugere og pårørende udgør et flertal i rådet. Rådets opgave er at repræsentere beboernes og lejernes interesser, og rådet skal inddrages ved fastlæggelsen af retningslinjerne for den daglige pleje- og omsorgsindsats i de pågældende boligenheder, herunder retningslinjer for kostplaner, arbejdsrutiner, aktiviteter, samvær m.v. Bestemmelsen omfatter alene de beboere og lejere i de nævnte boligformer, der modtager kommunale serviceydelser.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen fastsætter i samarbejde med rådet vedtægterne for dets arbejde. I vedtægterne fastsættes bl.a. regler for valg af medlemmer, valgperiode samt rådets arbejdsområde og kompetence.

Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten

Kapitel 24

Magtanvendelse

§ 124. Formålet med bestemmelserne i dette afsnit er at begrænse magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten til det absolut nødvendige. Disse indgreb må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand.

Stk. 2. Bestemmelserne i dette afsnit gælder for personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, der får personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk bistand m.v. efter §§ 83-87, behandling efter §§ 101 og 102 eller aktiverende tilbud efter §§ 103 og 104, og som ikke samtykker i

en foranstaltning efter §§ 125-129. Det er en forudsætning, at der foreligger den fornødne faglige dokumentation for den nedsatte psykiske funktionsevne.

Stk. 3. Forud for enhver form for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten skal kommunen foretage, hvad der er muligt for at opnå personens frivillige medvirken til en nødvendig foranstaltning.

Stk. 4. Anvendelse af magt skal stå i rimeligt forhold til det, der søges opnået. Er mindre indgribende foranstaltninger tilstrækkelige, skal disse anvendes.

Stk. 5. Magtanvendelse skal udøves så skånsomt og kortvarigt som muligt og med størst mulig hensyntagen til den pågældende og andre tilstedeværende, således at der ikke forvoldes unødigt krænkelser eller ulempe.

Alarmsystemer

§ 125. Kommunalbestyrelsen kan træffe afgørelse om at anvende personlige alarm- eller pejlesystemer for en person i en afgrænset periode, når

- 1) der er risiko for, at personen ved at forlade bo- eller dagtilbuddet udsætter sig selv eller andre for at lide personskade, og
- 2) forholdene i det enkelte tilfælde gør det påkrævet for at afværge denne risiko.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan træffe afgørelse om at anvende særlige døråbnere ved yderdøre for en eller flere personer i en afgrænset periode, når

- 1) der er nærliggende risiko for, at en eller flere personer ved at forlade bo- eller dagtilbuddet udsætter sig selv eller andre for at lide væsentlig personskade, og
- 2) forholdene i det enkelte tilfælde gør det absolut påkrævet for at afværge denne risiko og
- 3) lovens øvrige muligheder forgæves har været anvendt.

Stk. 3. Hvis foranstaltninger efter stk. 2 iværksættes, skal der af hensyn til beboernes frie færden opsættes en døralarm, som sikrer, at beboere, der ikke selv kan betjene den særlige døråbner, får den nødvendige hjælp hertil. Beboere, der er omfattet af foranstaltningen efter stk. 2, vil således alene kunne tilbageholdes, hvis bestemmelsen i § 127 samtidig hermed finder anvendelse.

Fastholdelse m.v.

§ 126. Kommunalbestyrelsen kan træffe afgørelse om at anvende fysisk magt i form af at fastholde en person eller føre denne til et andet opholdsrum, når

- 1) der er nærliggende risiko for, at personen udsætter sig selv eller andre for at lide væsentlig personskade, og
- 2) forholdene i det enkelte tilfælde gør det absolut påkrævet.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan undtagelsesvis for en afgrænset periode træffe afgørelse om at anvende fysisk magt i form af at fastholde en person, hvis dette må anses for en absolut nødvendighed for at udøve omsorgspligten i personlig hygiejne-situationer. Det skal samtidig gennemføres gennem den faglige

handlingsplan, jf. § 136, stk. 2, søges sikret, at magtanvendelse i personlig hygiejne-situationer i fremtiden kan undgås.

Tilbageholdelse i boligen

§ 127. Under samme betingelser som i § 125, stk. 2, kan kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om at anvende fysisk magt i form af at fastholde en person for at forhindre denne i at forlade boligen eller for at føre denne tilbage til boligen.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om, for hvilken periode tilbageholdelse i boligen kan anvendes, og skal løbende vurdere, om en mindre indgribende foranstaltning kan anvendes.

Anvendelse af beskyttelsesmidler

§ 128. Kommunalbestyrelsen kan træffe afgørelse om at anvende fastspænding med stofseler til kørestol eller andet hjælpemiddel, seng, stol eller toilet for at hindre fald, når der er nærliggende risiko for, at en person udsætter sig selv for at lide væsentlig personskade, og forholdene i det enkelte tilfælde gør det absolut påkrævet.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om, for hvilken periode de beskyttelsesmidler, som er omfattet af stk. 1, kan anvendes, og skal løbende vurdere, om en mindre indgribende foranstaltning kan anvendes.

Optagelse i særlige botilbud uden samtykke

§ 129. Kommunalbestyrelsen kan, jf. § 131, indstille til det sociale nævn at træffe afgørelse om, at en person, der modsætter sig flytning eller mangler evnen til at give informeret samtykke hertil, jf. dog stk. 2, skal optages i et bestemt botilbud efter denne lov, botilbud i boliger opført efter den nu ophævede lov nr. 378 af 10. juni 1987 om boliger for ældre og personer med handicap eller botilbud efter lov om almene boliger m.v., når

- 1) det er absolut påkrævet for, at den pågældende kan få den nødvendige hjælp, og
- 2) hjælpen ikke kan gennemføres i personens hidtidige bolig og
- 3) den pågældende ikke kan overskue konsekvenserne af sine handlinger og
- 4) den pågældende udsætter sig selv for at lide væsentlig personskade og
- 5) det er uforsvarligt ikke at sørge for flytning.

Stk. 2. For personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, jf. § 124, stk. 2, der ikke modsætter sig flytning, men som mangler evnen til at give informeret samtykke til en flytning, og hvor den psykiske funktionsnedsættelse er en konsekvens af en aldersbetinget eller senere erhvervet mental svækkelse, som er fremadskridende, kan kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om optagelse i et bestemt botilbud, hvis kommunalbestyrelsens indstilling tiltrædes af den værge, statsforvaltningen har beskikket, jf. § 131, når

- 1) ophold i et botilbud med tilknyttet service er påkrævet for, at den pågældende kan få den nødvendige hjælp, og

2) det i det konkrete tilfælde omsorgsmæssigt vurderes at være mest hensigtsmæssigt for den pågældende.

Stk. 3. Det skal indgå i kommunalbestyrelsens vurdering efter stk. 1 og 2, hvis en eventuel ægtefælle, samlever eller anden pårørende ikke længere kan varetage den nødvendige hjælp til og opsyn med den pågældende.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsens afgørelse efter stk. 2 vil kunne påklages til det sociale nævn efter reglerne i kapitel 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Kan kommunalbestyrelsens indstilling ikke tiltrædes af den væрге, statsforvaltningen har beskikket, jf. § 131, indstiller kommunalbestyrelsen til det sociale nævn at træffe afgørelse om optagelse eller flytning til et bestemt botilbud efter stk. 2.

Tilsyn

Kapitel 26

Godkendelse, opfølgning og tilsyn

§ 150. Kommunalbestyrelsen skal løbende følge de enkelte sager for at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder sit formål. Kommunalbestyrelsen skal herunder være opmærksom på, om der er behov for at yde andre former for hjælp. Opfølgningen skal ske ud fra modtagerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne.

§ 151. Ud over pligten til løbende konsekvent at følge op på enkeltsager, jf. § 150, har kommunalbestyrelsen pligt til at føre tilsyn med, at de kommunale opgaver efter §§ 83 og 86 løses i overensstemmelse med de afgørelser, kommunalbestyrelsen har truffet efter disse bestemmelser og i henhold til kommunalbestyrelsens vedtagne kvalitetsstandarder, jf. §§ 138 og 139.

Stk. 2. Som led i tilsynsforpligtelsen efter stk. 1 skal kommunalbestyrelsen hvert år foretage mindst ét anmeldt og ét uanmeldt tilsynsbesøg i plejehjem m.v., jf. § 192, i plejeboligbebyggelser, der er omfattet af lov om almene boliger m.v. eller lov om boliger for ældre og personer med handicap, og i andre, tilsvarende boligenheder i kommunen. Tilsynet omfatter indsatsen over for de beboere og lejere, der modtager kommunale serviceydelser. Tilsynet må ikke varetages af leverandører eller personer, der udfører opgaver på området.

Stk. 3. Efter hvert tilsynsbesøg udarbejder kommunalbestyrelsen en tilsynsrapport til brug for opfølgningen på tilsynsbesøget. Tilsynsrapporterne offentliggøres og sendes til høring i bruger- og pårønderrådet, jf. § 17, samt i det kommunale ældreråd, jf. § 30 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Den enkelte bruger eller pårørende skal endvidere have tilbud om løbende at få tilsendt tilsynsrapporterne. Kommunalbestyrelsen har pligt til på anmodning fra bruger- og pårønderrådet eller det kommunale ældreråd at tilbyde det pågældende råd en mundtlig præsentation og drøftelse af tilsynsrapporterne.

Stk. 4. Mindst én gang årligt udarbejder og offentliggør kommunalbestyrelsen en samlet redegørelse om tilsynet efter stk. 2 og 3 samt om det sundhedsfaglige tilsyn efter kapitel 66 i sundhedsloven. Redegørelsen skal end-

videre indeholde en opgørelse over, hvad der i forbindelse med tilsynet er blevet afdækket om sammenhængen mellem de ydelser, der er truffet afgørelse om, og de faktisk leverede ydelser. Redegørelsen offentliggøres og sendes til høring i bruger- og pårønderådet, jf. § 17, samt i det kommunale ældreråd. Kommunalbestyrelsen drøfter herefter redegørelsen på et møde med henblik på opfølgning af tilsynet.

Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, lbk. nr. 858 af den 8. august 2006:

§ 43. Når en kommune eller en amtskommune betaler for at få udført opgaver efter den sociale lovgivning, skal myndigheden tage stilling til, hvorledes der skal forholdes med formue, som kan opstå i denne forbindelse. Dette gælder dog ikke formue, som opstår i forbindelse med drift af privatinstitutioner efter § 11 a i lov om social service.

Stk. 2. Når en myndighed overlader opgaver efter lov om aktiv socialpolitik, lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, lov om dagpenge ved sygdom eller fødsel og lov om social service til andre end offentlige myndigheder, er disse omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven i forhold til den opgave, der udføres. Dette gælder også for privatinstitutioner, jf. § 11 a i lov om social service.

Stk. 3. Ved opgavevaretagelsen, jf. stk. 2, er videregivelse og indhentelse af oplysninger vedrørende enkeltpersoner omfattet af forvaltningslovens §§ 27, 29, 31 og 32. Dette gælder også for selvejende institutioner, der efter aftale udfører en opgave for en kommune eller en amtskommune

Værgemålslov, lov nr. 388 af den 14. juni 1995

Kapitel 2 *Værgemål for voksne*

Værgemålsformer

§ 5. Der kan iværksættes værgemål for den, der på grund af sindssygdom, herunder svær demens, eller hæmmet psykisk udvikling eller anden form for alvorligt svækket helbred er ude af stand til at varetage sine anliggender, hvis der er behov for det.

Stk. 2. Der kan iværksættes værgemål for den, der på grund af sygdom eller stærkt svækket tilstand er uegnet til at varetage sine økonomiske anliggender, og som selv anmoder herom, hvis der er behov for det i stedet for samværgemål efter § 7.

Stk. 3. Værgemålet kan begrænses til at angå økonomiske forhold, herunder bestemte aktiver eller anliggender. Det kan også begrænses til at angå personlige forhold, herunder bestemte personlige anliggender.

Stk. 4. For så vidt ikke andet særlig er bestemt, handler værger på den pågældendes vegne i anliggender, der er omfattet af værgemålet.

Stk. 5. Personer, der er under værgemål efter denne bestemmelse, er myndige, medmindre de tillige er frataget handleevnen efter § 6.

§ 6. I forbindelse med værgemål efter § 5, der omfatter økonomiske forhold, kan den retlige handleevne fratages, hvis dette er nødvendigt for at hindre, at den pågældende udsætter sin formue, indkomst eller andre økonomiske interesser for fare for at forringes væsentligt, eller for at hindre økonomisk udnyttelse. Fratagelsen af den retlige handleevne kan ikke begrænses til at angå bestemte aktiver eller anliggender.

Stk. 2. Den, der er frataget handleevnen, er umyndig og kan ikke selv forpligte sig ved retshandler eller råde over sin formue, medmindre andet er bestemt.

Stk. 3. Afgørelser om fratagelse af handleevne tinglyses, jf. tinglysningslovens § 48.

§ 7. Der kan iværksættes samværgemål for den, der på grund af uerfarenhed, svækket helbred eller anden lignende tilstand har behov for hjælp til at administrere sin formue eller varetage andre økonomiske anliggender, og som selv anmoder herom.

Stk. 2. Samværgemålet kan begrænses til at angå bestemte aktiver eller anliggender.

Stk. 3. Samværeren og den pågældende handler i forening i anliggender, der er omfattet af værgemålet.

Stk. 4. Personer, der er under værgemål efter denne bestemmelse, er myndige.

Stk. 5. Reglerne i § 25, stk. 2, 2. og 3. pkt., §§ 26-30, § 32, stk. 1, 2. pkt., og stk. 2, og §§ 33-45 gælder ikke ved samværgemål.

Omfang af værgemål

§ 8. Afgørelser efter § 5 eller § 7 skal afpasses efter den pågældendes behov og må ikke være mere omfattende end nødvendigt. Der kan ikke ske fratagelse af handleevne efter § 6, hvis den pågældendes interesser i tilstrækkeligt omfang kan tilgodeses ved værgemål efter § 5.

Stk. 2. Er tilstanden midlertidig, eller er der af andre grunde særlig anledning hertil, kan værgemål tidsbegrænses.

§ 9. Hvis ændrede forhold giver anledning til det, skal en afgørelse om værgemål ændres til et mindre eller mere indgribende værgemål.

Ophævelse af værgemål

§ 10. Værgemål efter § 5, fratagelse af handleevne efter § 6 eller samværgemål efter § 7 skal ophæves, hvis betingelserne ikke længere er opfyldt.

Værger

§ 11. I forbindelse med afgørelser om værgemål skal der beskikkes en værger.

§ 12. Beskikkelsen fratages væreren, hvis denne misbruger sin stilling eller i øvrigt viser sig uegnet til hvervet, eller hvis det er nødvendigt af hensyn til den, der er under værgemål.

Stk. 2. Beskikkelsen bortfalder, hvis væreren selv kommer under værgemål efter reglerne i dette kapitel.

Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder og frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp m.v., bkg. nr. 262 af den 27. marts 2006

Kapitel 3

Kvalitets- og priskrav

§ 7. Kommunalbestyrelsen skal efter § 3, stk. 1, nr. 1, fastsætte og offentliggøre kvalitets- og priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp.

Stk. 2. Har kommunalbestyrelsen besluttet at udbyde leveringen af ydelser i henhold til § 3, stk. 1, nr. 2, skal kommunalbestyrelsen alene offentliggøre de fastsatte kvalitetskrav for de af udbuddet omfattede ydelser og distrikter, jf. § 5.

Fastsættelse af kvalitetskrav

§ 8. Kommunalbestyrelsen fastsætter efter lovens § 75 c, stk. 1, de kvalitetskrav, der stilles til leverandører af personlig og praktisk hjælp efter lovens § 71. Kvalitetskravene skal afspejle den af kommunalbestyrelsen fastsatte kvalitetsstandard for indholdet og leveringen af ydelserne, jf. § 1.

Stk. 2. Kvalitetskravene skal anvendes som grundlag for kommunalbestyrelsens godkendelse og indgåelse af kontrakt med leverandører af personlig og praktisk hjælp, jf. § 17, stk. 1 og 2.

§ 9. Kommunalbestyrelsen skal, jf. lovens § 75 c, stk. 1, stille krav om, at leverandøren skal stille et beredskab til rådighed for at sikre leveringen af de ydelser, der er truffet afgørelse om, og for at sikre, at aftalen om levering af ydelser overholdes. Kommunalbestyrelsen skal endvidere stille krav til leverandøren om overholdelse af de generelle retningslinier, kommunalbestyrelsen har fastsat for erstatningshjælp ved aflysninger m.v., jf. lovens § 75 b.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen træffer beslutning om, hvilke krav der skal stilles til leverandøren i forbindelse med ændringer i kredsen af personer, der modtager hjælp efter lovens § 71, ændringer i den enkelte modtagers behov for hjælp eller andre ændringer ved leveringen af ydelser. Kommunalbestyrelsen skal stille krav om, at leverandøren informerer myndigheden om ændringer i modtagerens behov for hjælp, samt om hvordan denne information fra leverandøren skal formidles.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan stille krav om, at leverandøren skal acceptere

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan stille krav om, at leverandøren skal acceptere alle modtagere, der vælger den pågældende leverandør.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen kan kræve, at leverandøren stiller sikkerhed for kontraktens opfyldelse. Sikkerhedsstillelsen skal stå i et rimeligt forhold til den forventede omsætning hos leverandøren.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen kan ikke stille kvalitetskrav til leverandører af madservice, der bevirker, at alle leverandører skal benytte en bestemt produktionsform.

Stk. 6. Kommunalbestyrelsen fastsætter efter lovens § 75 e, stk. 2, krav til leverandører af kommunale serviceydelser til beboere i plejehjem m.v. Kommunalbestyrelsen fastsætter endvidere krav til kvaliteten af øvrige ydelser, der leveres af den kommunale leverandør i forbindelse med driften

af plejehjem m.v. Kvalitetskravene til ydelser leveret efter lovens § 71 fastsættes i overensstemmelse med retningslinierne i § 8, stk. 1.

Offentliggørelse af kvalitets- og priskrav

§ 16. Kommunalbestyrelsen skal offentliggøre de kvalitets- og priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp, der er fastsat efter §§ 7-15 samt dokumentation for priskravene.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal som led i offentliggørelsen elektronisk indberette de fastsatte kvalitets- og priskrav til leverandører af personlig og praktisk hjælp til Socialministeriet, der sørger for elektronisk offentliggørelse. Socialministeren fastsætter nærmere regler om indberetningen.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsens kvalitets- og priskrav kan tidligst få virkning fra dagen for offentliggørelse af de indberettede oplysninger, jf. stk. 2.

Stk. 4. Uanset stk. 3, skal efterbetaling, jf. § 19, af private leverandører ske for hele perioden, hvor der har været et misforhold mellem priskravet og de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved leverandørvirksomheden.

Bekendtgørelse om udlejning af almene boliger m.v., bkg. nr. 1381 af den 12. december 2006

Brugerinformation

§ 24. Med henblik på at personer, der ønsker at gøre brug af det frie valg af ældrebolig m.v., får bedre mulighed for at vurdere og sammenligne den enkelte kommunes serviceydelser, skal kommunalbestyrelsen sikre, at de oplysninger, der er anført i stk. 2-4, fremgår på en lettilgængelig måde, eksempelvis på kommunens hjemmeside på internettet og i skriftlig form.

Stk. 2. For ældreboliger skal brugerinformationen som minimum omfatte oplysninger om:

- 1) kommunens ældreboliger, herunder ældreboliger egnet til 2 personer,
- 2) boligernes størrelse og indretning,
- 3) fællesfaciliteter i tilknytning til den enkelte boligtype,
- 4) tilknyttet hjælp, og
- 5) resultatet af eventuelle undersøgelser af kvaliteten.

Stk. 3. For plejeboliger, herunder understøttede private plejeboliger, skal brugerinformationen som minimum omfatte oplysninger om:

- 1) kommunens plejeboliger, herunder plejeboliger egnet til 2 personer,
- 2) antal beboere på plejecentret,
- 3) antal fast tilknyttet plejepersonale,
- 4) plejecentrets værdier og normer,
- 5) dagligdagens rytme,
- 6) indsatsen i forhold til demente,
- 7) hvordan der føres tilsyn med plejecentret,
- 8) boligernes størrelse og indretning, og
- 9) resultatet af eventuelle undersøgelser af kvaliteten.

Stk. 4. For ældreboliger og plejeboliger, herunder understøttede private plejeboliger, skal følgende endvidere som minimum være oplyst om den venteliste, der er nævnt i § 19:

- 1) antal personer på den specifikke venteliste,
- 2) den gennemsnitlige ventetid på den specifikke venteliste,
- 3) fordelingen på borgere fra hjemkommunen og fordelingen af borgere fra andre kommuner,
- 4) antal fordelte ventelistepladser i det foregående kvartal,
- 5) hvilke konsekvenser det kan få, hvis et botilbud afvises,
- 6) hvis der opkræves gebyr, størrelsen heraf, og
- 7) om kommunalbestyrelsen har truffet beslutning om at afslå udefra kommende optagelse på den specifikke venteliste, jf. § 21.

Henvisning til vejledninger

I øvrigt kan der henvises til:

- Socialministeriets vejledning nr. 98 af den 5. december 2006 om kvalitet, tilsyn, tilskud til frivillige sociale organisationer mv. (vejledning nr. 7 til serviceloven),
- Socialministeriets vejledning nr. 73 af den 3. oktober 2006 om retssikkerhed og administration på det sociale område, og
- Socialministeriets vejledning nr. 5 af den 5. januar 2004 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten overfor voksne, herunder pædagogiske principper.