Ankestyrelsen

Ankestyrelsens brev til Odder Kommune

Att.: Byrådet

Udtalelse om serviceniveau og frit leverandørvalg for hjemmepleje på Tunø

04-07-2019

J.nr. 2017-43919

Ankestyrelsen
7998 Statsservice

Tel +45 3341 1200

ast@ast.dk
sikkermail@ast.dk

EAN-nr:
57 98 000 35 48 21

Åbningstid:
man-fre kl. 9.00-15.00

Ankestyrelsen vender hermed tilbage til sagen om Odder Kommune på baggrund af en henvendelse fra Tunø Beboerforening – Tunø Sundhedsgruppe.

Sagen har givet Ankestyrelsen anledning til at vurdere, om Odder Kommune overholder lovgivningen vedrørende fastlæggelse af serviceniveauet for hjemmeplejen på Tunø samt vedrørende frit leverandørvalg for hjemmeplejen på Tunø.

Resumé

Ankestyrelsen vurderer, at Odder Kommunes serviceniveau for personlig og praktisk hjælp til borgere bosiddende på Tunø, som beskrevet i kommunens kvalitetsstandard om hjemmepleje på Tunø ikke er i overensstemmelse med servicelovens § 83, jf. § 87 og den generelle lighedsgrundsætning.

Ankestyrelsen vurderer endvidere, at Odder Kommune har handlet i strid med servicelovens § 91, når borgerne på Tunø ikke har fået tilbud om frit leverandørvalg, sådan som det fremgår af kommunens kvalitetsstandard om hjemmepleje på Tunø.

Ankestyrelsen lægger imidlertid til grund, at Odder Kommune har til hensigt fremadrettet, at overholde servicelovens § 91 i overensstemmelse med det af Odder Kommune anførte, om at kommunen fremadrettet vil tilbyde borgerne på Tunø fritvalgsbeviser.

Vi lægger i den forbindelse til grund, at kommunen således har til hensigt at opfylde forpligtelsen efter servicelovens § 91, stk. 1, til at skabe grundlag for at modtagere af hjælp efter servicelovens § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp ved at tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. servicelovens § 91, stk. 2, nr. 2.

Under forudsætning af, at Odder Kommune også har til hensigt fremadrettet, at iagttage de forpligtelser, der i øvrigt knytter sig til udstedelse af fritvalgsbeviser, herunder blandt andet vejledningsforpligtelse jf. servicelovens § 91, stk. 4, foretager Ankestyrelsen sig ikke videre for så vidt angår den del af sagen, der vedrører servicelovens § 91. Vi forudsætter således, at kommunens kvalitetsstandard ændres i overensstemmelse hermed.

Vi beder på den baggrund byrådet i Odder Kommune om inden to måneder at oplyse, hvad vores udtalelse giver byrådet anledning til i relation til kommunens overholdelse af servicelovens § 83, jf. § 87, og den generelle lighedsgrundsætning.

Sagens oplysninger

Ankestyrelsen har den 20. juni 2017 modtaget en mail fra Tunø Beboerforening – Tunø Sundhedsgruppe v. [A] og [B], hvor det bl.a. er anført, at Odder Kommune ikke opfylder servicelovens § 87 om døgndækning af personlig hjælp og pleje efter servicelovens § 83 samt ikke opfylder servicelovens § 91 om frit leverandørvalg i forhold til borgere på Tunø. Henvendelsen er vedhæftet et uddrag af Odder Kommunes kvalitetsstandard (Dokumentnr.: 727-2017-69421) vedrørende hjemmepleje på Tunø.

På Odder Kommunes hjemmeside www.odder.dk fremgår med tilsvarende ordlyd – som ovennævnte vedhæftede uddrag (nu med dokumentnr.: 727-2018-51746) – bl.a. følgende:

> ”**Hjemmepleje på Tunø**
>
> I Odder Kommune tilbydes træning, hjælp og støtte til hjemmehjælp på Tunø efter servicelovens § 83 a og § 83. Herudover tilbydes sygepleje.
>
> […]
>
> **Tilbud om hjemmepleje på Tunø**

På Tunø er ansat såvel en sygeplejerske som en hjemmehjælper til at varetage øboernes behov for hjemmepleje.

Hvis du har behov for hjemmepleje betyder det:

- At du som udgangspunkt kan få hjemmepleje til planlagte opgaver indenfor tidsrummet kl. 8-20 alle ugens dage.
- At du ikke tilbydes frit leverandørvalg. Hjemmehjælpen leveres af Odder Ældreservice.
- At hjemmeplejen som udgangspunkt skal kunne varetages af én person
- At hvis du har behov for døgnpleje (aften og nat) i en midlertidig periode, tilbydes du ophold på korttidsafsnittet.
- At hvis du har behov for døgnpleje (aften og nat) varigt, kan du ansøge om anden egnet bolig på fastlandet.

[…]

Borgere fra andre kommuner
Borgere fra andre kommuner tilbydes hjemmepleje i samme tidsrum og ud fra samme kriterier, som fastboende på Tunø. Dagligt behov for hjemmepleje skal varsles til Odder Kommune 1 uge før opstart."

Af kommunens hjemmeside fremgår, at "korttidsafsnittet" er beliggende i centrum af Odder by på adressen Ålykkecentret 5, 8300 Odder.

Endvidere fremgår af kommunens hjemmeside i øvrigt følgende vedrørende Odder Kommunes tilbud om hjælp til personlig pleje:

"Personlig pleje

I Odder Kommune tilbydes træning, hjælp og støtte til personlig pleje efter servicelovens § 83 a og § 83.

[…]

Hvad kan du få hjælp til og hvad kan du ikke få hjælp til?

Du vurderes og tilbydes træning i Aktiv Hverdag, hvis det er muligt.

Hjælp og støtte til personlig pleje tildeles herefter individuelt, så omfanget svarer til dit aktuelle behov.

Personlig pleje kan ydes hele døgnet.

[…]"

Ankestyrelsen har den 2. oktober 2017 bedt Odder Kommune om en redegørelse for sagen med henvisning til, at vi samme dato havde afgivet en vejledende udtalelse vedrørende Lolland Kommunes serviceniveau for personlig og praktisk hjælp på småøer. Ankestyrelsen bemærkede i den forbindelse, at vi i udtalelsen vedrørende Lolland Kommune af 2. oktober 2017 havde anført, at vi er opmærksomme på, at Statsforvaltningen Midtjylland i en udtalelse af 10. august 2011 har givet udtryk for en anden retsopfattelse.

Ved brev af 26. oktober 2017 har Odder Kommune herefter redegjort for sagen. Af redegørelsen fremgår bl.a. følgende om hjemmeplejen på Tunø:

"De aktuelle forhold i Odder Kommune

Odder Kommune har i dag en politisk godkendt kvalitetsstandard for hjemmepleje på Tunø. Heraf fremgår det, at borgerne som udgangspunkt kan modtage hjemmepleje i tidsrummet fra kl. 8-20 alle ugens dage. Det er dog i den forbindelse væsentligt at bemærke, at der både er en fastboende sygeplejerske og en fastboende hjemmehjælper på Tunø, hvilket muliggør, at der kan ydes hjælp uden for det angivne tidsrum.

Der er ligeledes jævnligt eksempler på særlige indsatser, der kræver tværfaglig koordinering og/eller intensiv pleje og bistand, som alle løses på Tunø. Det kunne eksempelvis vedrøre misbrugsproblematikker, psykiatriske problemstillinger eller intravenøs medicinering. Odder Kommune er således i stand til at løfte mangeartede og komplekse opgaver for borgerne på Tunø.

Ganske som for alle kommunens øvrige borgere foretages der en konkret, individuel vurdering, som altid tager udgangspunkt i borgerens situation og i tæt samarbejde og dialog med borgeren og dennes pårørende.

Den begrænsede trafikale tilgængelighed til Tunø vil naturligvis have indflydelse på, hvor smidigt hjælpen kan tilrettelægges, men som det fremgår af ovenstående, er det muligt for Odder Kommune at tilbyde borgerne på Tunø den nødvendige hjælp.

Har en borger behov for længerevarende eller varig døgnpleje, vil der være tilfælde, hvor Odder Kommune vil anbefale, at borgeren tager ophold på Odder Kommunes Korttidsafsnit, ansøger om en egnet ældrebolig eller visiteres til en plejebolig. Dette vil være tilfældet for alle borgere i Odder og ikke blot borgere på Tunø. For Odder Kommune handler det om, at borgeren kan modtage den

> rette hjælp i trygge omgivelser og under hensyntagen til medarbejdernes arbejdsmiljø.
>
> Af kvalitetsstandarden fremgår det, at borgeren ikke tilbydes frit leverandørvalg, da hjemmehjælpen leveres af Odder Kommune. Dette skyldes, at ingen af de godkendte leverandører har ønsket at være leverandør på Tunø. Odder Kommune vil fremadrettet tilbyde borgerne fritvalgsbeviser og derved tilvejebringe frit leverandørvalg."

Ankestyrelsen har herefter fra Tunø Beboerforening – Sundhedsgruppen modtaget en mail af 14. november 2017 vedhæftet kommentarer til Odder Kommunes redegørelse.

På baggrund af kommentarerne fra Tunø Beboerforening – Tunø Sundhedsgruppe har Odder Kommune afgivet en supplerende udtalelse af 12. december 2017 til sagen om følgende to forhold:

> "Med henvisning til Odder Kommunes kvalitetsstandard for hjemmepleje på Tunø anføres det, at "man som øboer pålægges at tage ophold på fastlandet, hvis man har behov for midlertidig døgnpleje". Dette er ikke korrekt. Af kvalitetsstandarden fremgår det, at man "tilbydes" et ophold på korttidsafsnittet. Tilbud om ophold på korttidsafsnittet gives til alle Odder Kommunes borgere, der måtte have behov for døgnpleje i en midlertidig periode. Der er således ikke tale om et pålæg, men om et tilbud, så borgeren kan modtage hjælp og støtte i trygge omgivelser.
>
> Uden at gå i detaljer omkring konkrete personaleforhold er det ligeledes væsentligt for Odder Kommune at anføre, at de fastboende medarbejdere på Tunø ikke er ansat til at udføre deres arbejde i bestemte tidsrum. Der er således mulighed for en fleksibel tilrettelæggelse af arbejdet – også uden for det i kvalitetsstandarden angivne tidsrum."

Ankestyrelsen har i en anden lignende sag – vedrørende Lolland Kommunes serviceniveau for personlig og praktisk hjælp efter servicelovens § 83 på småøer – modtaget dels et brev af 29. september 2016 fra Sundheds- og Ældreministeriet, dels et svar af 5. juli 2016 fra den tidligere social- og indenrigsminister til Folketingets Udvalg for Landdistrikter og Øer, dels en udtalelse fra Sundheds- og Ældreministeriet af 4. juli 2017.

Af brevet af 29. september 2016 fra Sundheds- og Ældreministeriet fremgår bl.a. følgende:

"**Hjemmehjælp**
Personlig og praktisk hjælp (hjemmehjælp) gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne ikke selv kan udføre disse opgaver. Det er kommunalbestyrelsen, som tilrettelægger rammerne for hjælpen. Hjælpen gives hovedsageligt i dag- og aftentimerne, men kommunalbestyrelsen skal efter servicelovens § 87 sørge for, at der i fornødent omfang kan gives hjælp døgnet rundt.

Jeg kan oplyse, at hjemmehjælp skal tilbydes uanset, hvilken form for bolig modtageren har. Det fremgår af vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven, at kommunalbestyrelsen ikke kan stille krav om, at modtageren skal tage ophold i en anden boligform, hvis hjælpen overstiger et vist niveau.

Det kommunale serviceniveau
Kommunalbestyrelsen skal udarbejde en kvalitetsstandard for bl.a. personlig og praktisk hjælp, som indeholder generel information til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp, og en beskrivelse af det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har fastsat. Kvalitetsstandarden skal udarbejdes mindst en gang årligt og kommunalbestyrelsen kan beslutte at ændre i serviceniveauet for bl.a. hjemmehjælp.

I tilfælde, hvor det ændrede serviceniveau medfører ændringer i den enkelte borgers ydelser, har borgeren krav på en ny afgørelse med udgangspunkt i en konkret og individuel vurdering af den pågældendes behov og funktionsevne.

Det vil sige, uanset den fastsatte kvalitetsstandard og det vedtagne serviceniveau i kommunen skal hjælpen til den enkelte borger altid tildeles på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger."

Af svar af 5. juli 2016 fra den tidligere social- og indenrigsminister til Folketingets Udvalg for Landdistrikter og Øer fremgår bl.a. følgende:

"**Spørgsmål nr. 114:**
"Kan en kommune gøre ydelser af personlig pleje, hjælp og omsorg til en borger bosiddende på en småø betinget af, at borgeren flytter til fastlandet? Ministeren bedes redegøre for, hvilke økonomiske og andre hensyn kommunen kan lade indgå i afgørelser om sociale ydelser til personer bosiddende på småøer."

Svar:

Servicelovens afsnit V indeholder bestemmelser om en række ydelser i form af personlig pleje, hjælp og omsorg, som kommunen kan tildele på baggrund af en konkret og individuel vurdering i det enkelte tilfælde.

Som eksempler på ydelser kan nævnes servicelovens § 83 om personlig og praktisk hjælp i hjemmet, § 85 om socialpædagogisk bistand, § 97 om ledsagelse og § 98 om særlig kontaktperson til borgere, som er døvblinde. I forhold til servicelovens § 83 bemærkes, at denne bestemmelse henhører under Sundheds- og Ældreministeriets ressort.

For hver enkelt ydelse er det angivet i loven, hvilke betingelser borgeren skal opfylde for at modtage hjælp. Det gælder både i forhold til målgruppe og øvrige visitationskriterier, herunder formålet med hjælpen. Serviceloven indeholder ikke i forhold til nogen af ydelserne regler, hvorefter kommunen kan gøre hjælpen betinget af, at borgeren flytter fra en småø til fastlandet.

Kommunen tilrettelægger hjælpen til borgeren på baggrund af en konkret og individuel vurdering i samarbejde med den enkelte, jf. servicelovens § 1, stk. 3, 2. pkt. Visse hensyn/kriterier kan være pligtmæssige, fx skal det i forbindelse med en afgørelse om personlig og praktisk hjælp indgå i vurderingen, om andre medlemmer af husstanden deltager i husarbejdet.

Kommunen må i sin afgørelse lægge faglige og økonomiske hensyn til grund, som det anføres i servicelovens § 1, stk. 3, 3. pkt.

Faglige hensyn er fx behandlingsmæssige, socialfaglige og sundhedsmæssige hensyn, der er relevante i forhold til den konkrete borgers situation og i forhold til den konkrete sag.

Økonomiske hensyn er hensyn til, om tilbud efter loven er anskaffet og/eller leveret på en økonomisk hensigtsmæssig måde. Fx bør kommunen, hvis den skal vælge mellem to tilbud, som er lige egnede til at opfylde borgerens behov, vælge det billigste.

Kommunalbestyrelsen har en generel forpligtelse til at handle økonomisk ansvarligt. Det betyder, at kommunalbestyrelsen skal inddrage både faglige og økonomiske hensyn, når der skal træffes afgørelse. Hensynet til kommunernes økonomi kan dog aldrig stå alene, da kommunalbestyrelsens afgørelse skal baseres på en konkret, individuel vurdering af borgerens behov. Kommunalbestyrelsen må derfor aldrig vælge en indsats alene ud

fra økonomiske overvejelser (almindelige bemærkninger til L 140 FT 2011/2012 afsnit 2.1). Den enkelte kommunalbestyrelse kan heller aldrig afvise at hjælpe borgere, der har krav på hjælp efter loven, med henvisning til kommunens økonomi.

Kommunalbestyrelsen skal udover de hensyn, der følger af serviceloven, træffe sin afgørelse i overensstemmelse med de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger.

Det betyder bl.a., at der alene må inddrages saglige hensyn. Saglige hensyn er hensyn, der har sammenhæng med formålet med og indholdet i den anvendte bestemmelse. Det betyder i denne sammenhæng, at myndigheden i sin behandling og afgørelse af konkrete sager ikke må forfølge formål, som ikke er relevante for sagen.

Kommunalbestyrelsen skal herudover træffe sine afgørelser i overensstemmelse med den generelle lighedsgrundsætning. Det indebærer bl.a., at kommunalbestyrelsen ikke må have forskellige serviceniveauer afhængig af, hvilken del af kommunen borgeren bor i.

Det er mit indtryk, at der i nogle tilfælde eksisterer en gensidig forståelse mellem den kommunale forvaltning og beboerne på de små øer om, at et særligt krævende plejebehov bedre kan imødekommes nærmere kommunens større byer. Som en konsekvens heraf vælger nogle at flytte nærmere en by, hvor denne form for hjælp og pleje er lettere tilgængelig. Det må understreges, at en sådan ordning efter sagens natur er frivillig for den enkelte borger."

Udover en nærmere gennemgang af relevant lovgivning fremgår bl.a. følgende af udtalelsen fra Sundheds- og Ældreministeriet af 4. juli 2017 til Ankestyrelsen:

"Kommunalbestyrelsens serviceniveau og kvalitetsstandarder

Det er Sundheds- og Ældreministeriets vurdering på baggrund af ovenstående, at det ikke er i overensstemmelse med serviceloven og den generelle lighedsgrundsætning, hvis en kommunalbestyrelse fastsætter forskellige serviceniveauer for hjælp efter servicelovens § 83 for hjælp på hhv. øer og på fastlandet i den pågældende kommune.

Kvalitetsstandarden skal udarbejdes mindst en gang årligt, og kommunalbestyrelsen kan beslutte at ændre i serviceniveauet for bl.a. hjemmehjælp. Kommunalbestyrelsen vil således også på baggrund af en vejledende udtalelse fra Ankestyrelsen have mulighed for at beslutte at ændre deres kvalitetstandard.

I tilfælde hvor det ændrede serviceniveau medfører ændringer i den enkelte borgers ydelser, har borgeren krav på en ny afgørelse med udgangspunkt i en konkret og individuel vurdering af den pågældendes behov og funktionsevne.

Uanset den fastsatte kvalitetsstandard og det vedtagne serviceniveau i en kommune skal hjælpen til den enkelte borger altid tildeles på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov og forudsætninger. Dette gælder også, selvom det ikke fremgår af kommunens kvalitetsstandard.

Servicelovens § 87, hvorefter kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt, finder ligeledes anvendelse i hele kommunen, og derved også på øer i kommunen.

Kommunalbestyrelsen skal træffe en afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter servicelovens kapitel 16. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

Hensynet til kommunernes økonomi kan dog aldrig stå alene, da kommunalbestyrelsens afgørelse skal baseres på en konkret, individuel vurdering af borgerens behov. Kommunalbestyrelsen skal ud over de hensyn, der følger af serviceloven, træffe sin afgørelse i overensstemmelse med de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger.

Tilrettelæggelse af hjælpen

Det er Sundheds- og Ældreministeriets vurdering, at begrænsningerne i den trafikale tilgængelighed kan være et sagligt hensyn, som kan have betydning ved kommunernes tilrettelæggelse af hjælpen på fx øer. Det betyder, at kommunen kan inddrage som et sagligt hensyn i deres tilrettelæggelse af hjælpen, hvis der er begrænsningerne i den trafikale tilgængelighed til øen, fx hvis der ikke er færgedrift til øen på visse tidspunkter af døgnet.

Det ændrer ikke på kommunalbestyrelsens pligt til at sikre en løsning på borgerens ret til at få den nødvendige hjælp.

[…]

Det er kommunalbestyrelsen, der har forsyningsansvaret for tilbuddene om hjælp efter serviceloven, jf. servicelovens § 4, stk. 2. Kommunalbestyrelsen opfylder sit forsyningsansvar ved brug af egne tilbud og ved samarbejde med andre kommuner, regioner eller private tilbud."

Ankestyrelsen har endvidere under sagens behandling modtaget en udtalelse af 31. januar 2019 fra Sundheds- og Ældreministeriet om kompetencen til at føre tilsyn med hjemmesygepleje efter sundhedslovens § 138 samt om den nyligt vedtagne lov nr. 560 af 29. maj 2018 vedrørende kompetencen til at føre supplerende tilsyn med ældreplejen efter servicelovens § 150.

Udtalelserne fra Sundheds- og Ældreministeriet af 4. juli 2017 og af 31. januar 2019 vedlægges til orientering.

Reglerne

1. Om kommunernes serviceniveau for personlig hjælp og pleje:

Af serviceloven fremgår bl.a. følgende:

"§ 1.

[…]

Stk. 3. Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

[…]

§ 83. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde
1) personlig hjælp og pleje,
2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og
3) madservice.

Stk. 2. Tilbuddene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidigt eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne

eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

[…]

§ 87. Kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

§ 88. Kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunalbestyrelsen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

[…]

§ 139. Børne- og socialministeren kan i en bekendtgørelse fastsætte regler om, at kommunalbestyrelsen skal træffe beslutninger om indhold, omfang og udførelse af tilbud til voksne efter denne lov samt følge disse beslutninger op, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Ældreministeren kan fastsætte regler om, at kommunalbestyrelsen skal træffe beslutninger om indhold, omfang og udførelse af tilbud til voksne efter §§ 79, 79 a, 83, 83 a, 84, 86, 119-122 og 192 samt følge disse beslutninger op."

Af forarbejderne til servicelovens § 1, jf. lovforslag L nr. 140 om ændring af lov om social service og lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Inddragelse af faglige og økonomiske hensyn, fastsættelse af serviceniveauer, refusion for særligt dyre enkeltsager, afregningsfrister og opprioritering af juridisk sagkyndige i de sociale nævn m.v.) (som fremsat den 29. marts 2012), fremgår bl.a. følgende af de almindelige bemærkninger under afsnit 2.1.1. om gældende ret:

"Også forvaltningsretlige principper som lighedsgrundsætningen om, at ensartede tilfælde alt andet lige skal behandles lige, og proportionalitetsprincippet om, at en foranstaltning ikke må være mere indgribende eller byrdefuldt end formålet tilsiger, skal følges.

Endelig har kommunalbestyrelsen en generel forpligtelse til at handle økonomisk ansvarligt. Det betyder, at kommunalbestyrelsen skal inddrage både faglige og økonomiske

hensyn, når der skal træffes afgørelse. Hensynet til kommunernes økonomi kan dog aldrig stå alene, da kommunalbestyrelsens afgørelse skal baseres på en konkret, individuel vurdering af borgerens behov. Kommunalbestyrelsen må derfor aldrig vælge en indsats alene ud fra økonomiske overvejelser. Den enkelte kommunalbestyrelse kan heller aldrig afvise at hjælpe borgere, der har krav på hjælp efter loven, med henvisning til kommunens økonomi."

Servicelovens § 83, stk. 1 og 2, er, med den ændring, at madservice er udskilt fra praktisk hjælp, en videreførelse af den tidligere gældende bestemmelse i servicelovens § 71.

Af forarbejderne til den tidligere gældende § 71 i serviceloven, jf. lovforslag L 229 til lov om social service (som fremsat den 16. april 1997), fremgår under bemærkningerne til de enkelte bestemmelser bl.a. følgende til kapitel 14 om personlig hjælp, omsorg og pleje m.v.:

"Forslaget svarer til de gældende regler om hjælp efter bistandslovens § 50, stk. 1, nr. 1. Der er således ikke med forslaget tilsigtet ændringer i kommunernes tilbud om personlig pleje, praktisk hjælp og hjælp til at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder. Desuden indeholder forslaget tilbud om den hjælp, herunder kost m.v., der i dag gives som led i ophold i bofællesskaber og institutioner m.v. Herom henvises til bemærkningerne til forslagets § 79 og § 137, stk. 1, og kapitel 18.

Det er fortsat kommunen, der afgør, hvordan tilbudene konkret skal udformes og tilrettelægges, og det forudsættes, at tilbudene som hidtil indgår som et led i kommunens øvrige sociale og sundhedsmæssige tilbud til ældre og personer med nedsat funktionsevne, der skyldes fysisk eller psykisk handicap, sindslidelse, og/eller sociale årsager.

Oplysning til borgerne om sådanne tilbud er vigtig for, at borgerne kan vurdere indhold og kvalitet af den lokale indsats, og for at de kan vide, hvilke tilbud, de kan forvente eller ikke forvente. Samtidig er en sådan information væsentlig for brugernes medindflydelse og reelle valgmuligheder og for deres mulighed for at deltage aktivt i den kommunalpolitiske debat om kommunens serviceniveau og om prioriteringen mellem tilbudene.

[…]

Forslaget omfatter tilbud om personlig hjælp og pleje, dvs. hjælp til personlig hygiejne, af- og påklædning og hjælp til spisning m.v.

Tilbud om hjælp eller støtte til praktiske opgaver, fx hjælp til rengøring, madservice, vask af tøj, indkøb o.lign.

Hjælpen gives fortsat som hjælp til selvhjælp, og kun til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet. Modtageren skal i videst muligt omfang deltage i udførelsen af de opgaver, der gives hjælp til.

Tilbud om hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder omfatter tilbud, som hidtil typisk har fundet sted i daghjem og ældrecentre, herunder ergoterapi og fysioterapi.

Tilbudene skal udformes således, at personer, uanset nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, så vidt muligt kan blive boende i deres hidtidige bolig, hvis de ønsker det. Hjælpen gives uanset boform, dvs. også til beboere i boformer efter dette forslag samt efter lov om almene boliger m.v.

Hjælpen tildeles som hidtil efter en konkret, individuel vurdering af behovet, således at der kun ydes hjælp til de opgaver, som modtageren midlertidigt eller varigt er ude af stand til at eller kun meget vanskeligt kan udføre på egen hånd.

Kommunernes hidtidige forpligtelse til løbende at vurdere behovet for hjælp og tilpasse denne til det aktuelle behov opretholdes."

Der fremgår følgende af punkt 58 i vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven:

"58. 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.

Kommunalbestyrelsen har det overordnede ansvar for denne hjælp.

Hjælpen skal indgå som et led i kommunalbestyrelsens øvrige sociale og sundhedsmæssige tilbud til ældre, personer med handicap og personer med sociale problemer mv. Og hjælpen skal medvirke til, at disse personer kan fungere bedst muligt i deres

aktuelle bolig, idet hjælpen skal bidrage til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Hjælpen kan gives uanset, hvilken form for bolig modtageren har. Der kan således gives personlig og praktisk hjælp og madservice til personer, der bor i egen bolig (lejlighed eller hus), ældre-/plejeboliger efter lov om almene boliger mv., plejehjem og beskyttede boliger, boformer efter servicelovens §§ 107-110, bofællesskaber, kollektivboliger og ældrekollektiver mv."

Under punkt 65 med overskriften "døgndækning" fremgår tillige følgende af ovennævnte vejledning:

"65. Personlig og praktisk hjælp og madservice gives hovedsagelig i dag- og aftentimerne, men kommunalbestyrelsen skal efter § 87 sørge for, at der i fornødent omfang kan gives hjælp døgnet rundt.

Kommunalbestyrelsen kan ikke stille krav om, at modtageren skal tage ophold i en anden boligform, hvis hjælpen overstiger et vist niveau."

Af bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86 fremgår bl.a. følgende:

"§ 1
Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt udarbejde en kvalitetsstandard for personlig og praktisk hjælp m.v., rehabiliteringsforløb samt kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83, 83 a og 86.

Stk. 2. Kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp, de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp m.v., rehabiliteringsforløb eller kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning efter lovens §§ 83, 83 a og 86.

Stk. 3. Kvalitetsstandarden skal indeholde en beskrivelse af det serviceniveau, kommunalbestyrelsen har fastsat for ydelser efter lovens §§ 83, 83 a og 86. Beskrivelsen af indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og skal danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne samt leveringen af hjælpen. Kvalitetsstandarden skal endvidere indeholde operationelle mål

for, hvordan dette sikres, og en beskrivelse af, hvordan der følges op på de fastsatte mål, jf. § 2.

§ 2
Kommunalbestyrelsen skal mindst én gang årligt følge op på de efter § 1, stk. 3, fastsatte mål for kvaliteten og styringen af hjælpen efter lovens §§ 83, 83 a og 86."

Ankestyrelsen henviser i øvrigt til (vedlagte) udtalelse af 4. juli 2017 fra Sundheds- og Ældreministeriet, som indeholder en nærmere gennemgang af relevant lovgivning.

Den generelle forvaltningsretlige lighedsgrundsætning forbyder, at i alt væsentligt ens sager bliver behandlet retligt forskelligt. Hvis der er tale om to helt ens situationer eller tilfælde, er forvaltningen forpligtet til efter den almindelige lighedsgrundsætning at behandle disse forhold lige, når den træffer skønsmæssige afgørelser. Der henvises til side 347 i Forvaltningsret af Niels Fenger, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1. udgave, 2018.

2. Om frit leverandørvalg

Af serviceloven fremgår følgende om frit leverandørvalg:

"§ 91. Kommunalbestyrelsen skal skabe grundlag for, at modtagere af hjælp efter § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp, hvoraf den ene leverandør kan være kommunal.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal for at opfylde forpligtelsen i medfør af stk. 1 som minimum
1) indgå kontrakt med to eller flere leverandører eller
2) tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. dog stk. 3.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om, at en borger ikke kan modtage hjælpen efter stk. 2, nr. 2.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal vejlede de borgere, der modtager et fritvalgsbevis efter stk. 2, nr. 2, om ordningen.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen fastsætter værdien af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, for hver af de ydelseskategorier

efter § 83, som kommunalbestyrelsen har besluttet at tilbyde i ordningen. Kommunalbestyrelsen afregner med den leverandør, som borgeren har valgt, jf. stk. 2, nr. 2, til den pris, der svarer til fritvalgsbevisets værdi, jf. stk. 6.

Stk. 6. Ældreministeren fastsætter nærmere regler om leverandørernes tilbagemeldingspligt, jf. stk. 2, nr. 1 og 2, og om kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af fritvalgsbeviset, jf. stk. 2, nr. 2, og regler om beregningsgrundlaget for og offentliggørelse af fritvalgsbevisets værdi."

Af forarbejderne til servicelovens § 91, stk. 2, nr. 2, jf. lovforslag 326 om ændring af lov om social service (Kommunalbestyrelsens tilrettelæggelse af borgernes frie valg af leverandør af hjemmehjælp og fritvalgsbevis),(som fremsat den 24. januar 2013), fremgår bl.a. følgende af de almindelige bemærkninger under afsnit 4 om forslagets indhold:

"4.3. Når kommunalbestyrelsen tilbyder borgerne et fritvalgsbevis, jf. den foreslåede § 91, stk. 2, nr. 2, i serviceloven

Det foreslås, at kommunalbestyrelsen skal kunne tilbyde borgere, der er visiteret til hjælp efter servicelovens § 83, og som har ret til frit valg af leverandør, jf. den foreslåede § 91, stk. 1, et fritvalgsbevis. Med fritvalgsbeviset kan borgerne udvælge og indgå aftale med en privat leverandør om udførelse af den hjælp, som borgerne er visiteret til af kommunalbestyrelsen.

Det foreslås endvidere, at den private leverandør, som borgerne kan antage, skal være en cvr-registreret virksomhed. Borgerne vil således - til forskel fra den nugældende servicebevisordning i servicelovens § 94 b - ikke længere kunne vælge en privat person til at udføre hjælpen, eksempelvis en nabo eller en pårørende. Dermed vil borgerne ikke have et arbejdsgiveransvar forbundet med ordningen.

[…]

4.3.1. Om tilsyn og opfølgning på hjælpens udførelse, og om kvalitetsstandarder for hjælp efter servicelovens § 83

[…]

Kommunalbestyrelsen skal fortsat mindst én gang årligt udarbejde og offentliggøre kvalitetsstandarder for hjælpen efter servicelovens § 83, jf. servicelovens § 139, og beskrivelsen af

indholdet, omfanget og udførelsen af hjælpen skal være præcis og danne grundlag for, at der sikres sammenhæng mellem serviceniveau, de afsatte ressourcer, afgørelserne samt leveringen af hjælpen.

Som det fremgår af afsnit 4.3.2. om en bemyndigelse til social- og integrationsministeren, foreslås det, at kommunalbestyrelsen forpligtes til at stille kvalitetskrav til den leverandør, som borgerne måtte vælge via fritvalgsbeviset. Det foreslås, at kvalitetskravene skal afspejle kommunalbestyrelsens kvalitetsstandarder for indholdet og levering af hjælp efter servicelovens § 83, jf. servicelovens § 139. Kommunalbestyrelsen skal stille de samme kvalitetskrav til leverandørerne i de foreslåede ordninger efter § 91, stk. 2, nr. 1 og 2. Det skal sikre ensartede kvalitetskrav i forhold til udførelsen af hjælpen til borgerne, og at der ikke sker forskelsbehandling af leverandørerne. Kvalitetskravene skal være saglige og konkrete, og må ikke være konkurrenceforvridende.

Af bemærkningerne til lovforslagets enkelte bestemmelser fremgår endvidere bl.a. følgende af forarbejderne til § 91, stk. 2, nr. 2:

”(§ 91, stk. 2, nr. 2)

Med den foreslåede § 91, stk. 2, nr. 2, i serviceloven, kan kommunalbestyrelsen tilbyde borgerne et fritvalgsbevis, med det formål, at borgerne selv udvælger og indgår aftale med en leverandør. Det foreslås videre, at det er kommunalbestyrelsen, der beslutter, hvilke ydelseskategorier efter servicelovens § 83, der skal være omfattet af fritvalgsbeviset.

Har kommunalbestyrelsen besluttet at tilbyde borgere, der modtager hjælp efter servicelovens § 83, frit valg af leverandør via et fritvalgsbevis, vil borgerne kunne anmode kommunalbestyrelsen om en sådan ordning. Et fritvalgsbevis har karakter af en købsret til den hjælp, som kommunalbestyrelsen har truffet afgørelse om. Borgerne får med fritvalgsbeviset ret til selv at antage en cvr-registreret virksomhed til at udføre den visiterede hjælp, der er truffet afgørelse om. Det giver borgerne indflydelse på, hvordan hjælpen konkret tilrettelægges.

[…]

Det foreslås, at den almindelige klageadgang for kommunalbestyrelsens afgørelser på det sociale område også gælder for klager efter servicelovens § 91, stk. 2, nr. 2. Klager

over afslag på anmodning om et fritvalgsbevis kan, jf. servicelovens § 166, således også indbringes for Det Sociale Nævn."

Sådan vurderer vi sagen

1. Serviceniveauet for hjemmeplejen på Tunø

Ankestyrelsen lægger til grund, at Odder Kommune har udarbejdet en særlig kvalitetsstandard for hjemmepleje til borgere på Tunø, hvoraf bl.a. følgende fremgår:

- Borgere på Tunø kan som udgangspunkt få udført hjemmepleje til planlagte opgaver efter servicelovens § 83, i tidsrummet mellem kl. 8 og 20.

- Borgere på Tunø, der har behov for hjælp til døgnpleje efter servicelovens § 83 uden for tidsrummet kl. 8-20 (aften og nat) i en midlertidig periode, får tilbud om at få ophold på korttidsafsnittet (på fastlandet).

- Borgere på Tunø, der har behov for varig døgnpleje kan ansøge om en anden egnet bolig på fastlandet.

Ankestyrelsen lægger i den forbindelse til grund, at kvalitetsstandarden for hjemmeplejen på Tunø gælder for bosiddende på Tunø og således omfatter både fastboende på Tunø og borgere, der har fast bopæl i andre kommuner, men som opholder sig på Tunø i perioder, hvor der er behov for hjemmepleje.

Ankestyrelsen lægger desuden til grund, at kommunen har fastsat en generel kvalitetsstandard, hvoraf fremgår, at borgere kan ydes personlig pleje efter servicelovens § 83 hele døgnet.

Efter Ankestyrelsens opfattelse må det forstås sådan, at borgerne på Tunø, ikke som udgangspunkt får tilbudt døgnpleje i deres egen bolig, men at de som udgangspunkt får tilbudt ophold på fastlandet, hvis de har behov for hjælp til pleje udenfor tidsrummet fra kl. 8-20.

Vi lægger derfor til grund, at borgerne på Tunø ikke har de samme muligheder for at få personlig og praktisk hjælp hele døgnet efter servicelovens § 83, jf. § 87, som borgere bosiddende i andre dele af kommunen.

Det ændrer ikke ved Ankestyrelsens opfattelse, at Odder Kommune henviser til den omstændighed, at der er en fastboende sygeplejerske og

en fastboende hjemmehjælper på Tunø, som muliggør, at der kan ydes hjælp til pleje af borgere på Tunø udenfor tidsrummet kl. 8-20.

Ankestyrelsen vurderer på den baggrund, at Odder Kommunes serviceniveau for personlig og praktisk hjælp til borgere, der er bosiddende på Tunø, sådan som det er beskrevet i kommunens gældende kvalitetsstandard om "Hjemmepleje på Tunø", ikke er i overensstemmelse med servicelovens § 83, jf. § 87, og den generelle lighedsgrundsætning.

Vi lægger herved vægt på, at det fremgår af servicelovens § 87, at kommunalbestyrelsen skal sikre, at de opgaver, der er nævnt i §§ 83-85, i fornødent omfang kan varetages døgnet rundt.

Vi lægger endvidere vægt på, at det fremgår af § 1, stk. 2, i bekendtgørelsen om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86, at kvalitetsstandarden skal indeholde generel serviceinformation til borgerne om den hjælp de kan forvente fra kommunen, hvis de får behov for personlig og praktisk hjælp m.v. efter bl.a. lovens § 83.

Vi lægger også vægt på det af Sundheds- og Ældreministeriet anførte i sin udtalelse af 4. juli 2017 om:

- at det ikke er i overensstemmelse med serviceloven og den generelle lighedsgrundsætning, hvis en kommunalbestyrelse fastsætter forskellige serviceniveauer for hjælp efter servicelovens § 83 for hjælp på henholdsvis øer og på fastlandet i den pågældende kommune.

- at begrænsninger i den trafikale tilgængelighed til øer kan være et sagligt hensyn ved tilrettelæggelsen af hjælpen, men at det ikke ændrer på kommunalbestyrelsens pligt til at sikre en løsning på borgerens ret til at få den nødvendige hjælp.

Vi lægger endvidere vægt på, at det følger af punkt 65 i vejledning nr. 2 til serviceloven, at kommunen skal sørge for, at der i fornødent omfang kan gives hjælp døgnet rundt, og at kommunen ikke kan stille krav om, at modtageren skal tage ophold i en anden boligform, hvis hjælpen overstiger et vist niveau.

Ankestyrelsen bemærker – som også beskrevet af Sundheds- og Ældreministeriet – at Odder Kommunes kvalitetsstandard og vedtagne serviceniveau ikke ændrer ved, at den enkelte borger skal have en afgørelse baseret på en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov og forudsætninger.

2. Frit leverandørvalg

Ankestyrelsen lægger til grund, at borgere på Tunø efter den gældende kvalitetsstandard ikke får tilbud om frit leverandørvalg.

Ankestyrelsen vurderer derfor, at Odder Kommune har handlet i strid med servicelovens § 91, når borgerne på Tunø hidtil ikke har fået tilbud om frit leverandørvalg, sådan som det fremgår af kommunens kvalitetsstandard om hjemmepleje på Tunø.

Ankestyrelsen noterer sig imidlertid Odder Kommunes oplysning om, at kommunen fremadrettet vil tilbyde borgerne på Tunø fritvalgsbeviser og derved tilvejebringe frit leverandørvalg.

Ankestyrelsen lægger derfor til grund, at Odder Kommune har til hensigt fremadrettet, at overholde servicelovens § 91.

Vi lægger i den forbindelse til grund, at kommunen har til hensigt at opfylde forpligtelsen efter servicelovens § 91, stk. 1, til at skabe grundlag for at modtagere af hjælp efter servicelovens § 83 kan vælge mellem to eller flere leverandører af denne hjælp ved at tilbyde modtagerne et fritvalgsbevis, som giver borgere, der er visiteret til hjælp efter § 83, adgang til, at de pågældende borgere selv indgår aftale med en cvr-registreret virksomhed om hjælpens udførelse, jf. servicelovens § 91, stk. 2, nr. 2.

Under forudsætning af, at Odder Kommune også har til hensigt fremadrettet, at iagttage de forpligtelser, der i øvrigt knytter sig til udstedelse af fritvalgsbeviser, herunder bl.a. vejledningsforpligtelse jf. servicelovens § 91, stk. 4, foretager Ankestyrelsen sig ikke videre for så vidt angår den del af sagen, der vedrører servicelovens § 91. Vi forudsætter således, at kommunens kvalitetsstandard ændres i overensstemmelse hermed.

Vi beder om byrådets bemærkninger til vores udtalelse

Ankestyrelsen beder byrådet i Odder Kommune om inden to måneder at oplyse, hvad vores udtalelse giver byrådet anledning til i relation til kommunens overholdelse af servicelovens § 83, jf. § 87 og den generelle lighedsgrundsætningen.

Vi bemærker, at Ankestyrelsen med denne udtalelse giver udtryk for en anden retsopfattelse vedrørende overholdelse af servicelovens § 83, jf. § 87 end Statsforvaltningen Midtjylland gav udtryk for i sin udtalelse af 10. august 2011 vedrørende Odder Kommunes kvalitetsstandard for hjemmeplejen på Tunø.

Vi offentliggør denne udtalelse på www.ast.dk i anonymiseret form.

Ankestyrelsens kompetence

Ankestyrelsen fører tilsyn med, at kommunerne overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder. Det står i § 48, stk. 1, i kommunestyrelsesloven.

Ankestyrelsen kan udtale sig om lovligheden af kommunale dispositioner eller undladelser. Det står i § 50 i kommunestyrelsesloven.

Eventuel klageadgang eller anden tilsynsmyndighed

Ankestyrelsen fører ikke tilsyn i det omfang særlige klage- eller tilsynsmyndigheder kan tage stilling til den pågældende sag. Det står i kommunestyrelseslovens § 48, stk. 3.

Det bemærkes hertil, at konkrete kommunale afgørelser om kommunens tildeling af ydelser efter serviceloven vil kunne påklages til Ankestyrelsen som klageinstans. Det står i servicelovens § 166, stk. 1.

Det bemærkes endvidere, at Styrelsen for Patientsikkerhed fører det overordnede tilsyn med sundhedsforholdene og den sundhedsfaglige virksomhed på sundhedsområdet. Det står i sundhedslovens § 213. Styrelsen for Patientsikkerhed har således kompetencen til at vurdere om givne forhold på et behandlingssted (herunder hjemmesygeplejen) udgør en risiko for patientsikkerheden.

Hertil kommer, at patienter har mulighed for at klage til Styrelsen for Patientklager over den behandling, de pågældende har fået i sundhedsvæsenet, herunder i den kommunale hjemmesygepleje. Det står i § 1 i lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Det bemærkes endvidere, at Styrelsen for Patientsikkerhed fører supplerende tilsyn med ældreplejen, som bygger ovenpå kommunernes eksisterende tilsyn. Der er tale om et risikobaseret tilsyn med, om den personlige hjælp, omsorg og pleje, der ydes i de registreringspligtige kommunale og private enheder, herunder bl.a. i hjemmeplejen, har den fornødne kvalitet i henhold til servicelovens §§ 83-87. Det står i servicelovens § 150.

Ankestyrelsens tilsyn har derfor ikke kompetence til at behandle den del af henvendelsen fra Tunø Beboerforening – Tunø Sundhedsgruppe, der

vedrører tilsyn med hjemmesygeplejen eller klage over behandling i hjemmesygeplejen på Tunø.

Ankestyrelsens tilsyn har heller ikke kompetencen til at føre tilsyn med registreringspligtige enheder på Tunø, i det omfang Styrelsen for Patientsikkerhed fører tilsyn med, om den personlige hjælp, omsorg og pleje, der ydes på den enkelte enhed, har den fornødne kvalitet efter servicelovens §§ 83-87.

Der er således en mulighed for, at de nævnte myndigheder vil kunne føre tilsyn eller tage stilling til nogle af de forhold, som henvendelsen fra Tunø Borgerforening – Tunø Sundhedsgruppe vedrører.

Venlig hilsen

Hanne Villumsen
Kontorchef

Trine Roslyng Jensen
Fuldmægtig

Kopi er sendt til:

- Tunø Beboerforening – Tunø Sundhedsgruppe ved [A] og [B].
- [C] – Sammenslutningen af danske småøer.
- [D]

Vi har anvendt:

- Lovbekendtgørelse om kommunernes styrelse (kommunestyrelsesloven) nr. 47 af 15. januar 2019.

- Lovbekendtgørelse om social service (serviceloven) nr. 1114 af 30. august 2018 med senere ændringer.

- Lovbekendtgørelse af sundhedsloven nr. 1286 af 2. november 2018 med senere ændringer.

- Lovbekendtgørelse af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet nr. 995 af 14. juni 2018 med senere ændringer.

- Bekendtgørelse om kvalitetsstandarder for hjemmehjælp, rehabiliteringsforløb og træning efter servicelovens §§ 83, 83 a og 86 nr. 1575 af 27. december 2014.

- Vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven (Vejledning nr. 2 til serviceloven) nr. 9341 af 8. maj 2015.